

## **Bando di selezione per l'assegnazione del Marchio di Qualità Alberghi - anno 2009**

Allegato 1) alla deliberazione della Giunta camerale n. 24 del 15 aprile 2009

### **BANDO APERTO DAL 4 MAGGIO 2009 AL 19 GIUGNO 2009**

#### **Articolo 1**

La Camera di Commercio di Ferrara e la Provincia di Ferrara, in collaborazione con le Associazioni territoriali del settore e con Isnart – Istituto Nazionale Ricerche Turistiche - , propongono per l'anno 2009, nell'ambito del Protocollo d'intesa sul turismo sottoscritto dai due Enti, l'assegnazione, agli operatori che ne faranno richiesta e che avranno i requisiti previsti, di seguito precisati, di un Marchio di Qualità per le Imprese Alberghiere, ossia di un elemento distintivo "a garanzia della qualità del servizio alberghiero". Tale Marchio non sostituisce la classificazione alberghiera, ma vi si affianca, quale ulteriore elemento distintivo.

#### **Articolo 2**

Sono ammesse alla selezione, per l'assegnazione del Marchio, le strutture alberghiere operanti nella provincia di Ferrara (nel caso delle residenze turistico-alberghiere, la selezione verrà operata solo sull'offerta alberghiera):

- **classificate con 2, 3, 4 e 5 stelle;**
- **iscritte nel Registro Imprese e in regola con il pagamento del diritto annuale (la Camera di Commercio provvederà per le relative verifiche);**
- **che dispongano di camere tutte fornite di bagno;**
- **che forniscano il servizio di prima colazione.**

Restano esclusi dall'iniziativa i "centri benessere", la cui attività alberghiera è inscindibile dall'offerta benessere. La domanda di ammissione alla selezione va redatta su apposito modulo (in distribuzione agli sportelli della Camera di Commercio e scaricabile dai siti [www.fe.camcom.it](http://www.fe.camcom.it), [www.provincia.fe.it](http://www.provincia.fe.it) e [www.ferraraforum.com](http://www.ferraraforum.com)), sottoscritta dal legale rappresentante del soggetto richiedente e deve essere compilata in ogni sua parte. Non verranno considerate le domande che non contengano tutte le notizie richieste. **Saranno ammesse esclusivamente le prime 10 domande pervenute secondo l'ordine cronologico di presentazione ed in possesso dei requisiti richiesti.**

Le domande potranno essere inviate soltanto secondo una delle seguenti modalità:

- per posta raccomandata con avviso di ricevimento al seguente indirizzo:

**Camera di Commercio di Ferrara  
Ufficio Marketing del Territorio, Innovazione e Qualità  
Via Borgoleoni, 11 – 44100 Ferrara**

indicando sulla busta la dicitura "*Bando di selezione per l'assegnazione del Marchio di Qualità Alberghi – Anno 2009*".

- **per via telematica**, con sottoscrizione digitale, al seguente indirizzo di posta elettronica certificata della Camera di Commercio:

**[protocollo@fe.legalmail.camcom.it](mailto:protocollo@fe.legalmail.camcom.it)**

E' esclusa qualsiasi altra modalità d'invio, pena l'inammissibilità della domanda. Le domande inviate anzitempo non saranno prese in considerazione.

Nel caso di trasmissione mediante **lettera raccomandata**, farà fede la data del timbro postale di spedizione.

Nel caso di trasmissione **per via telematica**, saranno ritenute ammissibili esclusivamente le domande inviate **da una casella di posta elettronica certificata**.

Si terranno in considerazione le domande inviate entro la scadenza del bando e pervenute non oltre i dieci giorni successivi alla scadenza stessa.

Le domande dovranno essere presentate **dal 4 maggio 2009 al 19 giugno 2009**.

#### **Articolo 3**

Le strutture alberghiere ammesse alla selezione verranno visitate, senza preavviso, da esperti incaricati a tal fine, che compileranno una scheda di valutazione basata sugli elementi che seguono:

##### **1. Accessibilità e aspetto dell'albergo**

- a) L'albergo deve fornire le indicazioni necessarie attraverso strumenti idonei al fine di facilitarne la localizzazione.
- b) L'albergo deve cercare di rendere l'ambiente in cui è inserito piacevole e curato, garantendo un'illuminazione esterna rassicurante e mantenendo, ove esistenti, le aree verdi in buone condizioni.

##### **2. Parcheggio**

- a) L'albergo deve assicurare la possibilità di parcheggio delle auto per i propri clienti.
- b) Il parcheggio deve essere facilmente accessibile e adeguatamente protetto.

##### **3. Reception**

- a) La reception dell'albergo deve essere ben visibile, di dimensioni adeguate, di aspetto piacevole e ben curata.
- b) Il personale della reception deve essere professionale, cortese e avere una conoscenza delle lingue adeguata alla tipologia di clientela dell'albergo.
- c) L'albergo deve rendere disponibili informazioni turistiche e/o logistiche relativamente ai siti d'interesse presenti nella località in cui è situato.
- d) L'albergo deve prevedere per il cliente la possibilità di usufruire di segreteria (fax, fotocopiatrice, postazione informatica con stampante, collegamento internet).
- e) L'albergo deve gestire le comunicazioni con la clientela (telefoniche o scritte) in maniera cortese, chiara e tempestiva.
- f) L'albergo deve gestire i reclami provenienti dai clienti mettendo a disposizione un modulo per facilitarne la formulazione. L'albergo deve trasmettere ad ISNART, su richiesta, eventuali reclami e conservare le relative registrazioni per almeno 2 anni.

##### **4. Hall e aree comuni**

- a) La hall e le aree comuni devono essere di dimensioni adeguate, ben curate e di aspetto piacevole.
- b) Gli ascensori dell'albergo devono essere in numero e dimensioni adeguati alla struttura dell'albergo e alla sua capacità ricettiva.
- c) L'albergo deve prevedere sale di intrattenimento (lettura, tv, etc.) e deve avere cura di fornire ai clienti servizi di cortesia (quotidiani, periodici, pay-tv, etc.).

- d) L'albergo deve prevedere servizi igienici per ambienti comuni puliti, ben curati e adeguati alla struttura.
- e) I corridoi devono essere di dimensioni adeguate, curati e ben tenuti.

#### 5. Camere

- a) Le caratteristiche delle camere devono essere tali da garantire:
  1. porte di accesso sicure e insonorizzate;
  2. dimensioni adeguate;
  3. illuminazione adeguata con punti luce opportunamente posizionati;
  4. climatizzazione e sistema di oscuramento efficaci;
  5. buon livello di silenziosità;
  6. pulizia e odore gradevole o comunque neutro;
  7. aspetto accogliente, arredi e letto/i confortevole/i;
  8. biancheria e copriletto puliti, coordinati e di buona qualità;
  9. corretto funzionamento degli impianti elettrici, termici, telefonici, televisivi.
- b) L'albergo deve definire modalità per la cura e la manutenzione degli arredi, degli impianti e delle attrezzature delle camere.
- c) Le camere devono disporre di accessori tali da rendere confortevole ed agevole il soggiorno, quali cuscini e coperte di riserva, appendiabiti, servizio di cortesia (cesto frutta, cioccolatini, caramelle, pantofole, etc.), cestino pattumiera, ripiano portabagagli, minibar, cartellina con brochure, room directory, carta da lettere.
- d) Le camere devono presentare indicazioni sui prezzi e sulle norme di sicurezza.
- e) L'albergo deve offrire servizi di sicurezza (cassaforte), di lavanderia, e definire delle modalità per misurare la soddisfazione dei clienti.

#### 6. Bagno

- a) Le caratteristiche dei bagni delle camere devono essere tali da garantire:
  1. dimensioni adeguate sia del bagno stesso sia dei sanitari e degli accessori;
  2. illuminazione adeguata con punti luce opportunamente posizionati;
  3. pulizia e odore gradevole o comunque neutro;
  4. doccia o vasca protette in modo da evitare la fuoriuscita di acqua;
  5. biancheria adeguata in quantità e qualità;
  6. aerazione efficace;
  7. corretto funzionamento degli impianti elettrici, idraulici, termici.
- b) I bagni devono essere dotati di accessori, quali, ad esempio, tappetino, cestino, ganci appendini, servizio di cortesia (spazzolino, dentifricio, etc.), striscia igienica WC, sacchetti per l'igiene femminile, asciugacapelli.
- c) L'albergo deve garantire il cambio della biancheria giornalmente, salvo specifica indicazione del cliente.
- d) L'albergo deve definire modalità per la cura e la manutenzione dei sanitari e degli accessori presenti nel bagno.

#### 7. Bar e Ristorante

- a) L'albergo deve disporre di una struttura bar o comunque assicurare il servizio bar.
- b) Il bar deve essere collocato in una posizione facilmente accessibile, dotato di arredamenti adeguati e confortevoli, illuminato e climatizzato in maniera da creare un'atmosfera piacevole.
- c) Il bar deve risultare curato e ben pulito.
- d) Il personale del bar deve essere professionale ed avere un aspetto curato.

- e) I prezzi delle consumazioni devono essere resi disponibili alla clientela.
- f) L'albergo che dispone di un ristorante interno deve garantire che sia dotato di arredamenti adeguati e confortevoli, illuminato e climatizzato in maniera da creare un'atmosfera piacevole.
- g) L'albergo deve garantire l'apertura del ristorante sia a pranzo sia a cena con orario flessibile ed avere un numero di coperti adeguato al numero delle camere.
- h) Il personale del ristorante deve essere professionale ed avere un aspetto curato.
- i) La posateria e il vasellame devono presentarsi puliti e di buona qualità.
- j) Il ristorante deve offrire una buona scelta di cibi e vini ed il menù dovrebbe essere scritto in un numero di lingue adeguato alla tipologia di clientela.

#### 8. Prima colazione

- a) Il locale destinato alla prima colazione deve essere collocato in una posizione facilmente accessibile, dotato di arredamenti adeguati e confortevoli, illuminato e climatizzato in maniera da creare un'atmosfera piacevole.
- b) L'albergo deve garantire un orario della prima colazione flessibile che deve essere comunicato alla clientela in maniera tempestiva ed efficace.
- c) L'albergo deve offrire una vasta scelta di cibi e bevande (bevande calde, succhi di frutta, frutta, brioches, torte, offerta salata, etc.) adeguata al tipo di clientela.
- d) Il personale che serve la prima colazione deve essere professionale ed avere un aspetto curato.

#### 9. Offerta ricreativa/Offerta congressuale

- a) L'albergo, al fine di rendere il soggiorno piacevole e confortevole, deve offrire servizi ricreativi (sale giochi, biliardo, piscina, centro benessere, palestra, etc.) in relazione alla sua localizzazione, alla tipologia e alle esigenze della clientela.
- b) Il personale impiegato per le attività ricreative deve essere cortese, professionale ed in numero sufficiente in relazione alle attività offerte.
- c) I locali destinati ad ospitare riunioni e/o congressi devono assicurare ambienti confortevoli, puliti e curati, con particolare attenzione rivolta alla qualità ed allo stato delle attrezzature (microfoni, videoproiettori, etc.), dell'arredamento, degli impianti di climatizzazione e di illuminazione ed alla corretta funzionalità dei dispositivi di sicurezza.
- d) L'albergo deve offrire servizi complementari (segreteria, guardaroba, post-congress, coffee break, check in/out riservati, etc.) ai propri clienti.

#### 10. Approccio eco-compatibile

- a) L'albergo che intende seguire un approccio eco-compatibile deve dimostrare particolare attenzione alle problematiche relative all'inquinamento ambientale, ponendo attenzione al trattamento delle acque di scarico e alla raccolta differenziata dei rifiuti.
- b) L'albergo deve dimostrare particolare attenzione al risparmio idrico ed energetico attuando sistemi che prevedono l'utilizzo di materiali eco-compatibili ed avvisi sul corretto utilizzo delle risorse idriche ed energetiche.

#### Articolo 4

Un'apposita Commissione, nominata con determinazione del Segretario Generale sulla base delle designazioni pervenute da parte degli Enti e Associazioni di appartenenza e composta da un rappresentante della Camera di Commercio, un rappresentante della Provincia di Ferrara, un rappresentante delle Associazioni dei consumatori, tre rappresentanti delle Associazioni degli

imprenditori turistico-alberghieri e un rappresentante di Isnart, provvederà a:

- coordinare i lavori degli esperti di cui all'art. 3;
- attribuire i pesi percentuali agli elementi di valutazione citati nell'art. 3, in relazione alle peculiarità dell'offerta e della domanda attinenti al settore turistico della provincia di Ferrara;
- predisporre la graduatoria al termine dell'esame delle schede di valutazione compilate a seguito delle visite di cui al medesimo art. 3.

Il punteggio minimo per l'assegnazione del Marchio è in relazione alla categoria dell'albergo, come di seguito evidenziato, e ne sarà data notizia agli assegnatari. Non saranno resi noti i nomi delle strutture alberghiere che verranno escluse dalla certificazione e in particolare:

- 2 stelle dovranno raggiungere il punteggio minimo di 130/200;
- 3 stelle dovranno raggiungere il punteggio minimo di 150/200;
- 4 stelle dovranno raggiungere il punteggio minimo di 155/200;
- 5 stelle dovranno superare il punteggio minimo di 160/200.

#### **Articolo 5**

La Camera di Commercio e la Provincia provvederanno a consegnare l'attestazione relativa al conseguimento del Marchio nel corso di un'apposita cerimonia.

#### **Articolo 6**

Il riconoscimento del Marchio potrà essere revocato, con conseguente impossibilità da parte dell'impresa di fregiarsene in

qualsiasi iniziativa di carattere promozionale o pubblicitario, qualora, in sede di verifiche periodiche operate dagli esperti di cui sopra, venissero meno i requisiti necessari per il mantenimento del Marchio. Condizione ulteriore per il mantenimento del Marchio sarà anche l'osservanza di apposito specifico "**decalogo**" che verrà distribuito alle strutture premiate e l'adeguamento alle eventuali azioni di miglioramento individuate nel corso della verifica ispettiva.

#### **Articolo 7**

Verranno realizzate, a cura della Camera di Commercio e della Provincia, vetrofanie e tutto quanto potrà adeguatamente segnalare il Marchio. Inoltre, la diffusione e la promozione del Marchio di qualità a favore degli operatori che ne sono titolari avverrà tramite l'inserimento gratuito nella "Guida nazionale degli alberghi raccomandati", nonché in un sito Internet dedicato.

#### **Articolo 8**

Il presente bando sarà pubblicato sui siti Internet della Camera di Commercio ([www.fe.camcom.it](http://www.fe.camcom.it)), della Provincia di Ferrara ([www.provincia.fe.it](http://www.provincia.fe.it)) e sul Forum del Turismo della provincia di Ferrara ([www.ferraraforum.com](http://www.ferraraforum.com)).

Le imprese alberghiere interessate potranno richiedere ulteriori informazioni all'Ufficio Marketing del Territorio, Innovazione e Qualità della Camera di Commercio di Ferrara (tel. 0532/783.821-820-813; e-mail: [promozione@fe.camcom.it](mailto:promozione@fe.camcom.it)).