



Provincia di Ferrara

## **Bando di selezione per l'assegnazione del marchio Ospitalità Italiana RTA - anno 2012**

Allegato 2) alla deliberazione della Giunta camerale n. 59 del 18 aprile 2012

### **BANDO APERTO DAL 14 MAGGIO 2012 AL 20 LUGLIO 2012**

#### **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 anche per l'anno 2012, 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 per le residenze turistiche alberghiere (di seguito RTA), 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 RTA operanti nella provincia di Ferrara:

- 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/appartamenti tutti forniti di bagno.

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 2 domande** 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 – 44121 Ferrara**

indicando sulla busta la dicitura "Bando di selezione per l'assegnazione del marchio Ospitalità Italiana RTA"; farà fede la data del timbro postale di spedizione.

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

- **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)**

Saranno ritenute ammissibili esclusivamente le domande inviate da una casella di posta elettronica certificata.

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

Le domande potranno essere **presentate dal 14 maggio 2012 al 20 luglio 2012**.

La Camera di Commercio di Ferrara si riserva la possibilità di decretare con provvedimento dirigenziale la chiusura anticipata del bando nel caso di esaurimento dei posti messi a disposizione. La notizia relativa al provvedimento di chiusura anticipata per la presentazione delle domande sarà pubblicata sul sito istituzionale della Camera di Commercio di Ferrara e avrà valore di comunicazione ed informativa a tutti gli effetti.

#### **Articolo 3**

Le RTA 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 esterno**

- a) La RTA dispone di un sito web che contiene informazioni utili al raggiungimento della struttura, sul servizio offerto e sul territorio.
- b) La RTA fornisce le indicazioni necessarie alla sua localizzazione attraverso strumenti.
- c) La RTA è inserita in ambiente piacevole e curato garantendo un'illuminazione esterna rassicurante e mantenendo, ove esistenti, le aree verdi in buone condizioni.

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

- a) La RTA assicura la possibilità di parcheggio ai propri clienti.
- b) Il parcheggio è facilmente accessibile e adeguatamente protetto.

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

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

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



- a) La hall e le aree comuni sono di dimensioni adeguate, ben curate e di aspetto piacevole.
- b) Gli ascensori della RTA sono in numero e dimensioni adeguate alla sua struttura e alla sua capacità ricettiva.
- c) La RTA prevede sale di intrattenimento (lettura, tv, ecc.) e ha cura di fornire ai clienti attenzioni particolari (quotidiani, periodici, pay-tv, ecc.).
- d) La RTA prevede servizi igienici per ambienti comuni puliti, ben curati e adeguati alla struttura.
- e) I corridoi sono di dimensioni adeguate, curati e ben tenuti.

#### 5. Appartamenti

- a) Le caratteristiche degli appartamenti sono 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 confortevoli;
  8. biancheria e copripetto puliti, coordinati e di buona qualità;
  9. tavolo per la consumazione dei pasti con sedie in numero pari al numero dei posti letto;
  10. poltrone o divano nel soggiorno con posti pari al numero delle persone ospitabili.
- b) La RTA definisce modalità per la cura e la manutenzione degli arredi, degli impianti e delle attrezzature delle camere.
- c) Gli appartamenti dispongono 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, ecc.), cestino pattumiera, ripiano portabagagli, minibar, cartellina con brochure, room directory, carta da lettere.
- d) Gli appartamenti presentano indicazioni sui prezzi e sulle norme di sicurezza.
- e) La RTA offre servizi di sicurezza (cassaforte), di lavanderia e definisce delle modalità per misurare la soddisfazione dei clienti.

#### 6. Angolo cottura

- a) Il locale destinato ad angolo cottura è collocato in una posizione facilmente accessibile, dotato di arredamenti adeguati e confortevoli, illuminato e climatizzato in maniera da creare un'atmosfera piacevole.
- b) L'angolo cottura ha una cucina con relativa alimentazione, frigorifero, lavello con scolapiatti, batteria da cucina, coltelli da cucina, zuccheriera, caffettiera, bollitore, scolapiatti, mestolo, insalatiera, grattugia, spremiagrumi, apriscatole e tutto quanto possa rendere confortevole il soggiorno.
- c) E' predisposto un piccolo set di prima necessità con una bottiglia d'acqua e/o bevande, bustine per tè e caffè, sale, zucchero, e generi di conforto alimentari sufficienti per una prima colazione base.

#### 7. Toilette

- a) Le caratteristiche dei bagni sono tali da garantire:
  1. dimensioni adeguate sia del bagno che 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 sono dotati di accessori, quali, ad esempio, tappetino, cestino, ganci appendini, servizio di cortesia (spazzolino, dentifricio, ecc.), striscia igienica WC, sacchetti per l'igiene femminile, asciugacapelli.
- c) La RTA garantisce il cambio della biancheria giornalmente, salvo specifica indicazione del cliente.
- d) La RTA garantisce modalità per la cura e la manutenzione dei sanitari e degli accessori presenti nel bagno.

#### 8. Servizio bar

- a) La RTA dispone di una struttura bar o comunque assicura il servizio bar.
- b) Il bar è collocato in una posizione facilmente accessibile, dotato di arredi adeguati e confortevoli, illuminato e climatizzato in maniera da creare un'atmosfera piacevole.
- c) Il bar risulta curato e ben pulito.
- d) Il personale del bar è professionale e ha un aspetto curato.
- e) I prezzi delle consumazioni sono resi disponibili alla clientela.
- f) La RTA che dispone di un ristorante interno garantisce che sia dotato di arredi adeguati e confortevoli, illuminato e climatizzato in maniera da creare un'atmosfera piacevole.
- g) La RTA garantisce l'apertura del ristorante sia a pranzo sia a cena con orario flessibile ed ha un numero di coperti adeguato al numero delle camere.
- h) Il personale del ristorante è professionale ed ha un aspetto curato.
- i) La posateria e il vasellame si presentano puliti e di buona qualità.
- j) Il ristorante offre una buona scelta di cibi e vini ed il menù è scritto in un numero di lingue adeguato alla tipologia di clientela.
- k) Il servizio di prima colazione, se presente, prevede una buona flessibilità di orario ed una adeguata offerta di: bevande calde, frutta fresca e sciropata, prodotti da forno/pasticceria, yogurt e succhi di frutta, offerta salata.

#### 9. Offerta ricreativa/congressuale

- a) La RTA, al fine di rendere il soggiorno piacevole e confortevole, offre servizi ricreativi e congressuali (sale giochi, biliardo, piscina, centro benessere, palestra, centro congressi, ecc.) in relazione alla sua localizzazione, alla tipologia e alle esigenze della clientela.
- b) Le strutture e le sale dedicate sono ben segnalate ed in buono stato.
- c) Il personale impiegato per le attività ricreative/congressuali è cortese, professionale ed in numero sufficiente in relazione alle attività offerte.

#### 10. Approccio ecocompatibile

La RTA che intenda seguire un approccio eco-compatibile dimostrerà particolare attenzione alle problematiche relative ai seguenti aspetti ambientali:

- a) limitazione al consumo delle risorse naturali (consumi energetici ed idrici);
- b) riduzione della produzione di rifiuti (raccolta differenziata);
- c) promozione di comportamenti e scelte per acquisti eco compatibili;
- d) formazione e sensibilizzazione sui temi dell'ambiente al personale.

#### **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;
- 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 della RTA, come di seguito evidenziato, e ne sarà data notizia agli assegnatari. I punteggi richiesti sono i seguenti:

- le 2 e 3 stelle dovranno raggiungere il punteggio minimo di 150/200;
- le 4 e 5 stelle dovranno raggiungere il punteggio minimo di 160/200.

Non saranno resi noti i nomi delle strutture alberghiere che verranno escluse dalla certificazione.

#### **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.

#### **Articolo 7**

Sarà cura della Camera di Commercio e della Provincia provvedere alla consegna delle vetrofanie e di tutto quanto potrà adeguatamente segnalare il marchio. Inoltre, già dal 2010 la diffusione e la promozione del marchio a favore degli operatori che ne sono titolari avverrà, oltre che tramite la presenza sul sito internet dedicato ([www.10q.it](http://www.10q.it)), anche attraverso iPhone e iPod touch.

Scaricando gratuitamente l'applicativo dal sito Apple Store all'indirizzo <http://itunes.apple.com/it/app/id354676275?mt=8> si potranno infatti ottenere direttamente sul cellulare tutte le informazioni utili, quali fotografie, prezzo, servizi offerti e mappa per raggiungere la struttura turistica. Questo strumento permetterà di raggiungere non solo la clientela italiana, ma anche quella straniera, che grazie al GPS integrato riceverà le informazioni direttamente in inglese. Isnart prevede di offrire questo servizio anche in altre lingue.

#### **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 RTA 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)).