

BANDO DI SELEZIONE PER L'ASSEGNAZIONE DEL MARCHIO DI QUALITÀ OSPITALITÀ ITALIANA

Articolo 1

La Camera di Commercio di Lecce, nell'ambito delle azioni per la promozione del settore turistico, in collaborazione con le associazioni provinciali del settore alberghiero e con Isnart – Istituto Nazionale Ricerche Turistiche, istituisce per l'anno 2009 l'assegnazione, agli operatori che ne faranno richiesta e che avranno i requisiti previsti, qui di seguito precisati, di un marchio di qualità per le imprese alberghiere denominato *Ospitalità Italiana* come elemento distintivo "a garanzia della qualità del servizio alberghiero".

Articolo 2

Sono ammesse alla selezione per l'assegnazione del marchio *Ospitalità Italiana* le strutture alberghiere operanti nella provincia:

- classificate con 2, 3, 4 o 5 stelle;
- iscritte nel Registro Imprese e in regola con il pagamento del diritto annuale (la Camera di Commercio provvederà a verificare la regolarità dei pagamenti);
- in regola con le disposizioni normative vigenti (es. ex HACCP, ex 626, CPI, etc)
- che dispongano al minimo di camere tutte fornite di bagno;
- che forniscano il servizio di prima colazione.

La domanda di ammissione alla selezione va redatta su apposito modulo (in distribuzione agli sportelli dell'Azienda Speciale SRI - Camera di Commercio di Lecce e scaricabile dai seguenti siti www.assri.it; www.le.camcom.it; sottoscritta dal legale rappresentante del soggetto richiedente ai sensi dell'art. 38 del DPR 445/2000 e dovrà essere spedita entro il 31 luglio 2009, trenta giorni dalla data del presente bando.

Le domande di ammissione alla selezione dovranno essere spedite esclusivamente per raccomandata a.r./ fax al numero 0832 245830. Gli uffici del servizio postale pubblico assicurano la stampigliatura automatica del giorno e dell'orario di spedizione. Le domande dovranno essere indirizzate alla c.a. dott.ssa Antonia Sonia Martellotti Azienda Speciale SRI - Camera di Commercio di Lecce, via Quinto Maria Corrado n.1 Lecce.

La domanda di ammissione alla selezione deve essere compilata in ogni sua parte; non verranno considerate le domande che non contengano tutte le notizie richieste.

L'ammissione alla selezione avverrà secondo l'ordine cronologico e il possesso dei requisiti.

Articolo 3

Alle strutture alberghiere ammesse alla selezione verrà data idonea comunicazione. Le stesse strutture verranno visitate senza preavviso, da esperti selezionati da un ente terzo incaricati di compilare una scheda di valutazione basata sui seguenti elementi:

1) ACCESSO E ASPETTO DELL'ALBERGO: si prendono in considerazione quegli elementi che facilitano l'accessibilità all'albergo e la sua posizione rispetto alla zona, la segnaletica, la cartellonistica stradale e tutte le indicazioni utili per raggiungere la struttura.

Per l'aspetto esterno si considerano un insieme di elementi che costituiscono il primo impatto che il cliente ha degli elementi esterni: dalla pensilina, la facciata, l'insegna, i balconi, la tinteggiatura, i fiori, alla pavimentazione esterna, ma soprattutto la manutenzione generale dell'immobile.

2) PARCHEGGIO: si valuta la qualità complessiva del parcheggio: la segnaletica, la pavimentazione, la delimitazione dei posti, il rapporto posti auto/clienti, la sicurezza, etc.

3) RECEPTION: si valuta la qualità della reception, prendendo in considerazione sia gli aspetti strutturali, sia quelli relativi al servizio. Per gli aspetti strutturali saranno valutati: l'immagine professionale, l'arredamento del banco, l'illuminazione, l'altezza del banco, i supporti informatici, etc; mentre per quelli relativi al servizio saranno valutati: la professionalità del personale, le divise, l'accoglienza e la cortesia e i servizi innovativi offerti al cliente.

4) HALL E AREE COMUNI: si valutano la qualità della hall e delle aree comuni: la porta d'ingresso, l'arredamento, l'illuminazione, i pavimenti, l'atmosfera generale, l'ordine e la pulizia complessiva, la qualità e funzionalità degli ascensori.

5) CAMERA: in questa voce, molto importante nella valutazione della qualità di un albergo, saranno presi in considerazione l'insonorizzazione, le porte, l'impianto di illuminazione, le dimensioni ed il comfort dei letti, l'arredamento complessivo, l'atmosfera, le dotazioni della camera.

6) BAGNO: verranno considerati la qualità dei sanitari, la funzionalità, l'illuminazione, l'igiene, la biancheria, il courtesy service, etc..

7) BAR E RISTORANTE: si valuta la qualità del bar: la lista delle consumazioni, la professionalità del personale, le divise, l'arredamento del bar, il tipo di servizio, l'assortimento dei prodotti e la qualità complessiva del ristorante: gli orari di servizio, l'arredamento e il comfort della sala, l'ambiente, la presentazione del menù, il personale, la mise en place, l'atmosfera generale, l'illuminazione, il comfort, il buffet, nonché l'offerta di prodotti enogastronomici tipici del territorio.

8) PRIMA COLAZIONE: si considerano: la qualità della piccola colazione (deve essere disponibile fino alle ore 10,00 e deve essere garantita una colazione minima ai clienti in partenza prima delle ore 07,00) e l'offerta di prodotti tipici, biologici e per intolleranze alimentari.

9) OFFERTA RICREATIVA/CONGRESSUALE: si valutano i servizi complementari che un albergo può offrire ai propri clienti e che ne arricchiscono la qualità complessiva: l'offerta ricreativa, animazione, attrezzature sportive, piscina; l'eventuale offerta congressuale; i servizi innovativi;

10) APPROCCIO ECOCOMPATIBILE: si valuta il livello di approccio eco-compatibile della struttura.

Articolo 4

Un'apposita Commissione, costituita presso la Camera di Commercio e composta dai rappresentanti di categoria, da un rappresentante delle Associazioni dei consumatori, da un rappresentante di Isnart, e dal Segretario generale o da un suo delegato predisporrà la graduatoria al termine dell'esame delle schede di adesione pervenute.

La Commissione di valutazione inoltre esaminerà le 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:

- 2 stelle devono raggiungere il punteggio di almeno 130/200
- 3 stelle devono raggiungere il punteggio di almeno 150/200
- 4 stelle devono raggiungere il punteggio di almeno 155/200
- 5 stelle devono superare 160/200

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

Articolo 5

La Camera di Commercio provvederà a consegnare l'attestazione relativa al conseguimento del marchio *Ospitalità Italiana* 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.

Articolo 7

Verranno realizzate, attestati e vetrofanie e tutto quanto potrà adeguatamente segnalare il marchio *Ospitalità Italiana*. Inoltre la diffusione e la promozione del marchio di qualità a favore degli operatori che ne sono titolari avverranno tramite l'inserimento gratuito nella "Guida alle imprese turistiche di Qualità 2010", nonché nel sito Internet www.10q.it e tutte le relative azioni promozionali.

Data 01/07/2009