



Il presente disciplinare, predisposto dall'Istituto Nazionale per le Ricerche Turistiche – ISNART – riporta i requisiti che gli stabilimenti balneari devono soddisfare per acquisire il marchio “Ospitalità Italiana”. Il marchio “Ospitalità Italiana” ha l'obiettivo di qualificare gli stabilimenti balneari rispetto ai requisiti di qualità del servizio e delle strutture. Si specifica che la mancanza di alcuni dei requisiti di seguito indicati, non è vincolante ai fini dell'adesione.

I requisiti riguardano i seguenti aspetti:

- 1 ACCESSO E POSIZIONE
- 2 PARCHEGGIO
- 3 ACCOGLIENZA E PERSONALE
- 4 AREE COMUNI
- 5 SERVIZI BAR E RISTORANTE
- 6 SERVIZI SPIAGGIA
- 7 ANIMAZIONE
- 8 TOILETTE E DOCCE
- 9 SICUREZZA
- 10 APPROCCIO ECOCOMPATIBILE

La verifica viene effettuato da un organismo, terzo e indipendente, che attribuisce un punteggio sulla base del quale viene rilasciato il marchio. Il punteggio minimo da raggiungere è definito in **150/200**.

La documentazione che potrà essere raccolta dal valutatore durante la visita ispettiva è la seguente:

- fotografie della struttura
- brochure e/o biglietti da visita (materiale promozionale)
- esempio di conto

1 ACCESSO E POSIZIONE

- 1.1 Lo Stabilimento Balneare deve essere segnalato da insegne sulle vie d'accesso
- 1.2 L'ambiente in cui è inserito lo Stabilimento Balneare deve essere gradevole e curato
- 1.3 L'accesso allo Stabilimento Balneare deve essere ben segnalato
- 1.4 Tutte le informazioni pubblicitarie devono essere veritiere e trovare riscontro nella struttura.

2 PARCHEGGIO

- 2.1 Lo Stabilimento Balneare deve mettere a disposizione dei propri clienti posti auto in numero sufficiente
- 2.2 L'accesso al parcheggio deve essere ben segnalato e facile da raggiungere
- 2.3 Il parcheggio è architettonicamente in linea con l'ambiente circostante ed è pulito e in ordine

3 ACCOGLIENZA E PERSONALE

- 3.1 Deve essere presente personale addetto all'accoglienza
- 3.2 Chi è preposto all'accoglienza deve parlare almeno le lingue della clientela principale
- 3.3 Il personale deve indossare un abbigliamento facilmente identificabile
- 3.4 Devono essere messe a disposizione dell'ospite informazioni turistiche relative al territorio e informazioni relative ai servizi di prima necessità (in due lingue)
- 3.5 Tutte le informazioni di biglietteria devono essere chiare e dettagliate e devono essere previsti diversi sistemi di pagamento

4 AREE COMUNI

- 4.1 La segnaletica dei servizi comuni deve essere chiara e funzionale
- 4.2 Sono presenti aree dedicate al relax e al divertimento
- 4.3 Devono essere presenti aree verdi, curate e ben tenute
- 4.4 Tutte le aree comuni e le zone di passaggio sono curate e ben tenute
- 4.2 La facciata esterna deve essere pulita

5 BARE E RISTORANTE

- 5.1 L'orario di apertura del bar deve essere uguale a quello dello Stabilimento
- 5.2 Se c'è la sala ristorante, deve essere arredata in modo accogliente e l'orario di apertura deve in linea con quello dello Stabilimento
- 5.3 Il personale deve essere cordiale e sorridente
- 5.4 L'arredamento della sala deve essere decoroso e coerente con lo stile dello Stabilimento
- 5.5 Il menu esposto deve essere tradotto anche in lingua straniera
- 5.6 Devono essere rispettate tutte le normative in vigore in materia di sicurezza ed igiene

6 SERVIZI SPIAGGIA

- 6.1 La spiaggia deve essere sempre pulita
- 6.2 Deve essere disponibile il servizio per il noleggio lettini, ombrelloni, sdraio, cabine
- 6.3 Tutto ciò che viene noleggiato al cliente deve essere in buono stato e fornito da personale addetto
- 6.4 Le cabine devono essere decorose e tenute in buono stato
- 6.5 La dotazione delle cabine deve essere composta di: mensola, specchio, appendiabiti, sedie, tavolino
- 6.6 Nella spiaggia devono essere collocati cestini per la spazzatura e posacenere in numero sufficiente per la clientela
- 6.7 Devono essere chiaramente segnalati gli spazi per le imbarcazioni e quelli per la balneazione

7 ANIMAZIONE

- 7.1 I clienti devono essere opportunamente informati sulle iniziative offerte dalla struttura, quali piscina, corsi di ballo, campo da gioco, etc
- 7.2 Tutte le strutture dei servizi ricreativi devono essere tenute in buono stato e perfettamente puliti
- 7.3 Gli istruttori di corsi di ballo e attività sportive, devono essere qualificati (brevetto)
- 7.4 Servizio edicola, tabacchi, kindergarten

8 TOILETTE E DOCCE

- 8.1 Personale addetto alla toilette
- 8.2 Le toilette e le docce (interne) devono essere differenziate uomo/donna
- 8.3 Nei servizi deve esserci un cestino pattumiera, ganci e appendini a muro e forniture igieniche
- 8.4 I getti d'acqua devono essere sufficientemente potenti e funzionanti

9 SICUREZZA

- 9.1 Lo Stabilimento deve avere un addetto alla sicurezza
- 9.2 Gli assistenti ai bagnanti devono essere qualificati (brevetto), in numero sufficiente alla clientela e devono conoscere almeno un'altra lingua
- 9.3 Lo Stabilimento deve essere assicurato per eventuali infortuni degli ospiti

10 APPROCCIO ECOCOMPATIBILE

Lo Stabilimento Balneare che intende seguire un approccio eco-compatibile deve dimostrare particolare attenzione alle problematiche relative ai seguenti aspetti ambientali:

- 10.1 Limitazione al consumo delle risorse naturali (consumi energetici ed idrici)
- 10.2 Riduzione della produzione di rifiuti (raccolta differenziata)
- 10.3 Promozione di comportamenti e scelte per acquisti eco compatibili
- 10.4 Formazione e sensibilizzazione sui temi dell'ambiente al personale