

Disciplinare per Stabilimenti Balneari “Ospitalità Italiana”



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. Gli stabilimenti balneari che acquisiscono il marchio vengono inseriti in un catalogo nazionale, diffuso a cura di ISNART, che permette al consumatore una scelta mirata e consapevole.

I requisiti riguardano i seguenti aspetti:

- 1 ACCESSO
- 2 PARCHEGGIO
- 3 ACCOGLIENZA/PERSONALE
- 4 SPAZI ESTERNI
- 5 SERVIZI SPIAGGIA
- 6 DOCCE/TOILETTE
- 7 SALA RISTORANTE
- 8 ATTIVITÀ RICREATIVE
- 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

Lo Stabilimento Balneare è ben segnalato, in ottime condizioni generali e corrisponde all’immagine proposta dal materiale promozionale

- 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

Lo Stabilimento è dotato di un adeguato parcheggio per i clienti

- 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, e allo stesso tempo non deve deturpare l'ambiente

3 ACCOGLIENZA/PERSONALE

L'accoglienza è cordiale, attenta e professionale

- 3.1 All'arrivo dei clienti deve esserci qualcuno ad accoglierli
- 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 I servizi pubblici devono essere facilmente accessibili e ben tenuti con dotazioni di base
- 3.6 Devono essere presenti passaggi d'accesso alle cabine, alla spiaggia e agli ombrelloni

4 SPAZI ESTERNI

Gli spazi esterni sono curati e ben tenuti

- 4.1 Devono essere presenti aree verdi, curate e ben tenute
- 4.2 La facciata esterna deve essere pulita

5 SERVIZI SPIAGGIA

La spiaggia è pulita e organizzata con servizi che garantiscono il confort

- 5.1 La spiaggia deve sempre essere pulita
- 5.2 Deve essere disponibile il servizio per il noleggio lettini, ombrelloni, sdraio
- 5.3 Tutto ciò che viene noleggiato al cliente deve essere in buono stato e fornito da personale addetto
- 5.4 Le cabine devono essere decorose e tenute in buono stato
- 5.5 All'interno delle cabine devono esserci: mensola, specchio, appendiabiti, sedie, tavolino
- 5.6 Nella spiaggia devono essere collocati cestini per la spazzatura e posacenere in numero sufficiente per la clientela
- 5.7 Devono essere chiaramente segnalati gli spazi per le imbarcazioni e quelli per la balneazione

6 DOCCE/TOILETTE

Docce e toilette sono pulite ed efficienti

- 6.1 E' consigliabile del personale addetto alla toilette
- 6.2 Le toilette e le docce (interne) devono essere differenziate uomo/donna
- 6.3 Nei servizi deve esserci un cestino pattumiera, ganci e appendini a muro e forniture igieniche
- 6.4 I getti d'acqua devono essere sufficientemente potenti e funzionanti

7 SALA RISTORANTE

Le sale bar e ristorante sono accoglienti nell'arredamento e nel servizio

- 7.1 Se c'è un bar, l'orario di apertura deve essere uguale a quello dello stabilimento
- 7.2 Se c'è la sala ristorante, deve essere arredata accogliente, l'orario di apertura deve essere flessibile
- 7.3 Il personale deve essere cordiale e sorridente
- 7.4 L'arredamento della sala deve essere decoroso e coerente con lo stile dello stabilimento
- 7.5 Il menu esposto deve essere tradotto anche in lingua straniera

8 ATTIVITÀ RICREATIVE

Le attività sportive e di animazione sono gestite da personale qualificato e comunicate ai clienti

- 8.1 I clienti devono essere opportunamente informati sulle iniziative offerte dalla struttura, quali piscina, corsi di ballo, campo da gioco, etc
- 8.2 Tutte le strutture dei servizi ricreativi devono essere tenuti in buono stato e perfettamente puliti
- 8.3 Gli istruttori di corsi di ballo e attività sportive, devono essere certificati (brevetto)
- 8.4 Consigliabile un servizio edicola, tabacchi, kindergarden

9 SICUREZZA

La sicurezza è garantita da strutture a norma e operatori di spiaggia qualificati

- 9.1 Lo stabilimento deve avere un addetto al controllo
- 9.2 Bagnini certificati e in numero sufficiente alla clientela
- 9.3 Lo Stabilimento deve essere assicurato per eventuali infortuni degli ospiti

10 APPROCCIO ECOCOMPATIBILE

La gestione dello stabilimento è attenta alla tutela ambientale

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.