



SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente specifica, predisposta dall'Istituto Nazionale per le Ricerche Turistiche – ISNART – in collaborazione con le Associazioni di categoria, riporta i requisiti che gli Agriturismi ricettivi con appartamenti e camere devono soddisfare per acquisire il marchio “Ospitalità Italiana”. Il marchio “Ospitalità Italiana” ha l'obiettivo di qualificare le strutture rispetto ai requisiti di qualità del servizio erogato.

PREREQUISITI

Le aziende possono richiedere il marchio “Ospitalità Italiana” se posseggono le concessioni, le autorizzazioni amministrative e i requisiti prescritti dalla legge ai fini del legittimo esercizio dell'attività svolta e dell'utilizzo della struttura in cui l'attività medesima è esercitata. Inoltre l'attività deve essere esercitata nei limiti e nelle forme prescritti dalla legislazione di settore vigente in ambito comunale, regionale, nazionale e comunitario.

ASPETTI VALUTATI

I requisiti riguardano i seguenti aspetti:

ASPETTI VALUTATI		Punteggio attribuito
1	ACCESSO E POSIZIONE	da 0 a 20
2	ASPETTO E FACCIATA ESTERNA	da 0 a 10
3	PARCHEGGIO	da 0 a 6
4	ACCOGLIENZA E AREE COMUNI	da 0 a 20
5	APPARTAMENTI/CAMERE	da 0 a 40
6	BAGNO	da 0 a 14
7	SERVIZIO RISTORO	da 0 a 40
8	SERVIZI AGGIUNTIVI	da 0 a 20
9	PRODUZIONI AGRO-ALIMENTARI	da 0 a 30
10	APPROCCIO ECO-COMPATIBILE	nc

VERIFICA E VALUTAZIONE

La verifica del rispetto dei requisiti previsti dal disciplinare viene effettuato da un organismo terzo e indipendente, che operando in conformità alla norma EN 45011 e alle altre norme applicabili, effettua le verifiche e 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 all'Agriturismo è la seguente:

- fotografie del locale
- brochure e/o biglietti da visita (materiale promozionale)
- menu
- carta dei vini (e altre carte disponibili)
- esempio di conto
- fatture o bolle di accompagnamento per acquisto prodotti tipici

1 ACCESSO E POSIZIONE

- 1.1 L'Agriturismo è segnalato da insegne sulle vie d'accesso; queste sono ben posizionate e visibili anche di notte
- 1.2 L'accesso all'Agriturismo è ben segnalato
- 1.3 L'ambiente in cui è inserito l'Agriturismo è gradevole e curato
- 1.4 Tutte le informazioni pubblicitarie sull'Agriturismo sono veritiere e trovano riscontro sul sito internet della struttura.

2 ASPETTO E FACCIATA ESTERNA

- 2.1 L'Agriturismo offre un ambiente esterno accogliente e confortevole
- 2.2 Le aree esterne e la facciata sono pulite, curate e in perfetto ordine
- 2.3 L'accesso dell'Agriturismo ed i passaggi interni di collegamento sono agevoli e ben illuminati
- 2.4 I vialetti e le aree di passaggio sono realizzati con materiali tipici e/o a basso impatto ambientale
- 2.5 Le aree esterne dedicate alla fruizione degli ospiti (parco) sono attrezzate per il relax

3 PARCHEGGIO

- 3.1 L'Agriturismo mette a disposizione posti auto in numero proporzionato agli ospiti
- 3.2 L'area per il parcheggio è ben segnalata, illuminata, protetta e pulita
- 3.3 Sono presenti cestini portarifiuti

4 L'ACCOGLIENZA E LE AREE COMUNI

- 4.1 L'azienda provvede al servizio di accoglienza offerto dal titolare, dai suoi familiari o dagli stretti collaboratori. Il luogo di accoglienza è curato e confortevole
- 4.2 Chi è preposto all'accoglienza parla almeno la lingua della clientela straniera principale
- 4.3 Gli accessi alle aree ad uso comune sono facilmente visibili
- 4.4 La struttura non presenta odori, tutte le aree sono perfettamente illuminate, pulite e l'atmosfera è piacevole
- 4.5 Sono presenti bagni puliti e completi di ogni dotazione
- 4.6 È presente un'area relax/lettura dotata anche di materiale informativo/documentazione turistica sul territorio, aggiornati ed almeno in due lingue
- 4.7 Gli spazi di collegamento tra le aree comuni sono ben tenuti e puliti
- 4.8 Sono presenti indicazioni chiare per la sicurezza degli ospiti e gli indirizzi di utilità
- 4.9 L'Agriturismo indica in maniera ben visibile le camere, con un nome/numero caratterizzanti ed in accordo con lo stile rurale

5 APPARTAMENTI/CAMERE

- 5.1 Gli appartamenti/camere sono ben puliti, illuminati ed ordinati
- 5.2 Gli arredi sono in perfetto stato e sono in stile con l’ambiente rurale
- 5.3 Il letto ha dimensioni e struttura tale da permettere un adeguato riposo, con biancheria e copriletto perfettamente puliti e di buona qualità
- 5.4 L’appartamento/camera dispone di strumenti repellenti per gli insetti
- 5.5 Sono presenti servizi per bambini (sedia, seggiolino, sponde, culla, etc.)
- 5.6 La scheda con le norme di sicurezza ed il prezzario sono ben visibili
- 5.7 La porta d’ingresso è solida, sicura e funzionante
- 5.8 È presente una cartellina di benvenuto contenente le informazioni sull’Agriturismo e sul territorio circostante
- 5.9 Gli appartamenti/camere sono provvisti di sistema regolabile di climatizzazione

6 BAGNO

- 6.1 Il bagno ha dimensioni proporzionate al numero degli ospiti
- 6.2 Sono presenti un tappetino, un cestino pattumiera, ganci e appendini a muro, phon e forniture igieniche
- 6.3 I getti d’acqua sono sufficientemente potenti e funzionanti
- 6.4 La biancheria in dotazione è costituita da 1 telo, 1 asciugamano e 1 salvietta per persona
- 6.5 La linea di cortesia è costituita da prodotti naturali, non inquinanti o biologici

7 SERVIZI RISTORO (RISTORANTE, PICCOLA COLAZIONE)

Ristorante

- 7.1 Devono essere rispettate le misure di sicurezza prescritte dal D.lgs.81/2008 (ex 626/94) e le normative sanitarie prescritte dal D.Lgs 193/07 (ex haccp) in materia di igiene
- 7.2 Il ristorante è arredato secondo lo stile rurale, posateria, vasellame e *mise en place* sono in ottime condizioni e richiamano lo stile dell’Agriturismo e del territorio
- 7.3 Gli orari dei pasti sono flessibili e ben comunicati
- 7.4 Il menù prevede piatti tipici realizzati con ingredienti del fondo o del territorio
- 7.5 Il servizio è riservato solo agli ospiti, o anche all’esterno, secondo quanto regolato dalla L. Regionale
- 7.6 L’Agriturismo è in linea con la normativa regionale vigente per numero di coperti

Piccola colazione

- 7.7 L’orario della piccola colazione è flessibile e ben comunicato
- 7.8 Posateria, vasellame e *mise en place* sono in ottime condizioni e richiamano lo stile dell’Agriturismo e del territorio
- 7.9 Il buffet si presenta fresco ed invitante ed offre un’ampia gamma di prodotti tipici del luogo
- 7.10 L’azienda è preparata a servire breakfast per persone soggette a diete particolari (celiaci, intolleranze alimentari, etc.)

8 SERVIZI AGGIUNTIVI

- 8.1 Tutte le strutture per l’offerta ricreativa sono ben tenute, curate e pulite
- 8.2 I servizi ricreativi a disposizione sono debitamente comunicate
- 8.3 Sono offerti servizi aggiuntivi anche attraverso convenzioni

- 8.4 Sono accettati tutti i principali mezzi di pagamento
- 8.5 L'azienda deve essere munita di assicurazione per eventuali infortuni degli ospiti

9 PRODUZIONI AGROALIMENTARI

- 9.1 È prevista un'area interna all'Agriturismo riservata alla vendita dei prodotti tipici locali
- 9.2 Vengono organizzate degustazioni dei prodotti propri e/o locali
- 9.3 I prodotti realizzati all'interno della struttura sono venduti col marchio o il logo dell'azienda agrituristica
- 9.4 L'azienda offre in vendita, tra le proprie produzioni o tra quelle di altre imprese del territorio, prodotti di origine DOP/IGP/DOC/IGT o specialità alimentari tradizionali (elenco ufficiale regionale)
- 9.5 Il personale è in grado di fornire spiegazioni sulla tecnica di produzione e sulle caratteristiche qualitative (in particolare gustative dei prodotti)
- 9.6 L'Agriturismo è in grado di provvedere alla spedizione ed alla consegna a domicilio dei propri prodotti o ha attivato un servizio di vendita per corrispondenza
- 9.7 Le informazioni sulle tecniche colturali che si adottano in azienda, attuali e passate, sono a disposizione dell'ospite a scopo informativo e didattico
- 9.8 Su richiesta, l'ospite ha la possibilità di partecipare od assistere ad alcune fasi produttive del lavoro dell'azienda

10 APPROCCIO ECOCOMPATIBILE

L'Agriturismo che intenda seguire un approccio eco-compatibile dimostrerà particolare attenzione alle problematiche relative ai seguenti aspetti:

- 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