



Camera di Commercio
Latina



Istituto Nazionale
Ricerche Turistiche

Marchio di Qualità **Bando**

Marchio di Qualità

1. Obiettivi

La Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Latina, in collaborazione con l'ISNART (Istituto Nazionale Ricerche Turistiche), indice il presente bando con l'idea di promuovere un Marchio volontario di Qualità delle strutture alberghiere della provincia di Latina. Il progetto si inserisce in un'ottica più ampia di miglioramento continuo dell'ospitalità nelle località turistiche, per rispondere meglio alle aspettative e ai bisogni dei turisti italiani e internazionali ed a garanzia della qualità del servizio, sia in termini di immagine che di riqualificazione del prodotto.

2. Modalità di partecipazione

Possono partecipare al progetto le strutture alberghiere operanti nella provincia di Latina. Le strutture interessate dovranno far pervenire a mano o a mezzo raccomandata postale l'apposita Scheda di Adesione (Allegato 1) alla Camera di Commercio.I.A.A. di Latina **entro il 29 giugno 2009**. Per la data di presentazione delle domande farà fede il timbro e la data dell'ufficio postale accettante. Resta stabilito che la Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura, di Latina non prenderà in considerazione nessun reclamo per il mancato e/o ritardato recapito della Scheda di Adesione, qualunque possa esserne la motivazione. Le Schede di Adesione pervenute dopo il suddetto termine non saranno prese in considerazione.

Il presente bando sarà divulgato attraverso l'albo camerale ed il sito internet della Camera di Commercio di Latina: www.cameradicommerciolatina.it

3. Ammissione al progetto

Al Progetto saranno ammessi un massimo di **n.15 strutture alberghiere classificate con 3 o 4 stelle**, iscritte alla CCIAA di Latina ed in regola con il pagamento del diritto annuale nonché in regola con le disposizioni normative vigenti. La CCIAA procederà all'esame delle Schede di Adesione pervenute e, sulla base delle indicazioni in esse contenute, verranno selezionate le imprese ritenute idonee a partecipare al progetto. La domanda di ammissione deve essere compilata in ogni sua parte: non verranno considerate le domande che non contengano tutte le notizie richieste.

Nel caso in cui il numero degli esercizi ritenuti idonei a partecipare al progetto superi il numero massimo prestabilito, per l'ammissione si terrà conto dell'ordine cronologico di arrivo (data + orario) della Scheda di Adesione. Nel caso in cui l'esubero si verifichi con riferimento a domande presentate cumulativamente, si procederà all'ammissione attraverso il metodo dell'estrazione.

Tutte le domande escluse potranno successivamente essere prese in considerazione e coinvolte nell'iniziativa, qualora la Giunta Camerale deliberi l'implementazione del progetto prevedendo di destinare allo stesso ulteriori risorse finanziarie.

Le Strutture ammesse al progetto riceveranno, tramite servizio postale o via fax, apposita comunicazione. In caso di rinuncia alla partecipazione al progetto da parte di strutture ammesse si procederà con ammettere gli eventuali esercizi idonei presenti in graduatoria.

Le imprese coinvolte nell'iniziativa, inoltre, dovranno impegnarsi a fornire dati statistici di settore e/o informazioni generali relative alla struttura ogni qualvolta ne faccia richiesta l'Ente camerale, per il tramite del suo Centro Studio sul Turismo, nell'ambito delle proprie attività di indagine relative al monitoraggio della fenomenologia turistica del territorio provinciale.



Marchio di Qualità **Bando**

4. Visite di Controllo

Le strutture selezionate ai sensi del precedente punto 3 riceveranno la visita di controllo, **senza preavviso**, da parte di un tecnico incaricato da ISNART.

Il tecnico predisporrà, per ciascuna struttura, un'apposita scheda che, oltre ad essere strumento di verifica delle informazioni sulla struttura contenute nella Scheda di Adesione, raccoglie i principali parametri di valutazione della qualità che sono indicati anche nel Disciplinare generale per l'applicazione del marchio (Allegato 2). Ciascun parametro riveste un peso nella valutazione complessiva che viene ponderato tenendo conto della sua importanza per i clienti secondo standard internazionali riferiti alle diverse tipologie di impresa.

Il punteggio minimo per l'assegnazione del marchio è in relazione alla categoria dell'albergo (il presente bando coinvolge solo le strutture classificate con 3 o 4 stelle), come appresso riportato:

- 3 stelle: 150/200;
- 4 stelle: 155/200

5. La Commissione di valutazione

Presso la CCIAA è costituita una Commissione di valutazione, nella quale sono chiamati a partecipare i rappresentanti di:

- Camera di Commercio I.A.A.
- Isnart
- Associazioni di categoria
- Rappresentante dei Consumatori

La Commissione, sulla base delle indicazioni contenute nella scheda tecnica, avrà il compito di esaminare le schede di valutazione compilate a seguito delle visite di cui all'art.4 e delibera sul rilascio del Marchio di Qualità

Le strutture partecipanti riceveranno comunicazione della decisione della Commissione di Valutazione

6. Il Marchio di Qualità

Le imprese che hanno ottenuto il Marchio riceveranno:

- Attestato;
- Vetrofania;

che potranno essere esposti, rispettivamente, all'interno del locale e sulla porta d'ingresso principale della struttura.

Inoltre, gli esercizi a cui la Commissione riconoscerà il Marchio, usufruiranno di tutta la campagna promozionale nazionale e locale.

7. Validità e Mantenimento del Marchio

Il marchio è annuale. Onde garantire la credibilità del livello qualitativo attestato dal marchio le strutture accreditate sono soggette a verifiche periodiche di controllo a campione (senza preavviso) per il mantenimento del Marchio. Le imprese che hanno ottenuto il Marchio sono tenute a rispettare quanto previsto nel *Disciplinare* (Allegato 2).

Il mancato rispetto di quanto sopra potrà essere causa di ritiro del Marchio.

8. Promozione del marchio



Marchio di Qualità **Bando**

La promozione del Marchio viene realizzata annualmente attraverso i canali tradizionali (Borse, Fiere di settore, stampa specializzata) e innovativi (sito Internet); nonché all'estero tramite il circuito camerale estero.

Al fine di rendere il progetto valido ed efficiente, è necessario promuovere in modo efficace il Marchio di Qualità, per renderlo un elemento distintivo e di scelta da parte del cliente e un plus commerciale per l'operatore, attraverso le seguenti azioni promozionali:

- Q Attestato e vetrofania
- Q Decalogo per i clienti
- Q Guide, catalogo e CD
- Q Sito internet (www.10q.it)
- Q Presenza alle fiere
- Q Accordi con editori
- Q Educational
- Q Pubblicità sui mercati esteri
- Q Nuove tecnologie I-mode di Wind

Inoltre si fornirà con periodicità a tutti gli operatori premiati per via telematica i risultati delle proprie ricerche sull'Osservatorio Nazionale del Turismo.

In particolare sono previste le seguenti azioni di supporto:

- Q Questionari di controllo anche in Internet
- Q Informazione da Isnart (invio dei risultati degli osservatori che Isnart realizza a livello nazionale per Unioncamere, o di altre informazioni di carattere locale in accordo con la Camera di Commercio di Latina che si avvarrà del suo Centro Studi Turismo)

9. Soggetti promotori

Il progetto "Marchio di Qualità" è promosso dall'Unione Italiana delle Camere di Commercio ed è realizzato dalle Camere di Commercio e dalle aziende Speciali Camerali di diverse province italiane in collaborazione con l'ISNART.