

## 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.

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 del rispetto dei requisiti previsti dal disciplinare viene effettuata 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 ricevuta

## **1 ACCESSO E POSIZIONE**

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

## **2 PARCHEGGIO**

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

## **3 ACCOGLIENZA E PERSONALE**

- 3.1 È presente personale addetto all'accoglienza
- 3.2 Chi è preposto all'accoglienza parla le lingue della clientela principale
- 3.3 Il personale indossa un abbigliamento facilmente identificabile
- 3.4 Informazioni turistiche relative al territorio e informazioni relative ai servizi di prima necessità (in due lingue) sono a disposizione dell'ospite
- 3.5 Tutte le informazioni di biglietteria sono chiare e dettagliate e sono previsti diversi sistemi di pagamento

## **4 AREE COMUNI**

- 4.1 La segnaletica dei servizi comuni è chiara e funzionale
- 4.2 Sono presenti aree dedicate al relax e al divertimento
- 4.3 Sono 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 viene mantenuta pulita

## **5 BAR E RISTORANTE**

- 5.1 L'orario di apertura del bar è uguale a quello dello Stabilimento
- 5.2 Se è presente la sala ristorante, questa è arredata in modo accogliente e l'orario di apertura è in linea con quello dello Stabilimento
- 5.3 Il personale è cordiale e sorridente
- 5.4 L'arredamento della sala è decoroso e coerente con lo stile dello Stabilimento
- 5.5 Il menu esposto è 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 è sempre pulita
- 6.2 È disponibile il servizio per il noleggio lettini, ombrelloni, sdraio, cabine
- 6.3 Tutto ciò che viene noleggiato al cliente è in buono stato e fornito da personale addetto
- 6.4 Le cabine sono decorose e tenute in buono stato
- 6.5 La dotazione delle cabine è composta di: mensola, specchio, appendiabiti, sedie, tavolino
- 6.6 Nella spiaggia sono collocati cestini per la spazzatura e posacenere in numero sufficiente alla clientela
- 6.7 Gli spazi per le imbarcazioni e quelli per la balneazione vanno segnalati chiaramente

## **7 ANIMAZIONE**

- 7.1 I clienti vengono opportunamente informati sulle iniziative offerte dalla struttura, quali piscina, corsi di ballo, campo da gioco, etc
- 7.2 Tutte le strutture dei servizi ricreativi vengono mantenuti 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 È presente personale addetto alla toilette
- 8.2 Le toilette e le docce (interne) sono differenziate uomo/donna
- 8.3 Nei servizi si trovano un cestino pattumiera, ganci e appendini a muro e forniture igieniche
- 8.4 I getti d'acqua sono sufficientemente potenti e funzionanti

## **9 SICUREZZA**

- 9.1 Lo Stabilimento ha un addetto alla sicurezza
- 9.2 Gli assistenti ai bagnanti sono qualificati (brevetto), in numero sufficiente alla clientela e conoscono almeno un'altra lingua
- 9.3 Lo Stabilimento è assicurato per eventuali infortuni degli ospiti

## **10 APPROCCIO ECOCOMPATIBILE**

Lo Stabilimento Balneare che intenda seguire un approccio eco-compatibile dimostrerà 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