



Il presente disciplinare, predisposto dall’Istituto Nazionale per le Ricerche Turistiche – ISNART – riporta i requisiti che i Bed & Breakfast devono soddisfare per acquisire il marchio “Ospitalità Italiana”. Il marchio “Ospitalità Italiana” ha l’obiettivo di qualificare i Bed & Breakfast 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 Bed & Breakfast 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 PRIVACY
- 3 ACCOGLIENZA
- 4 CAMERE
- 5 COLAZIONE
- 6 BAGNO
- 7 SERVIZI
- 8 INFORMAZIONI
- 9 RISPETTO LEGGE REGIONALE
- 10 APPROCCIO ECOCOMPATIBILE

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)

1 ACCESSO

La struttura è ben segnalata, in ottime condizioni generali e corrisponde all’immagine proposta dal materiale promozionale.

- 1.1 Il B&B deve essere ben segnalato da cartelli sulle vie d’accesso, queste devono essere ben posizionate e visibili anche di notte
- 1.2 L’ambiente in cui è inserito il B&B deve essere gradevole e curato
- 1.3 L’accesso al B&B deve essere ben segnalato sul portone
- 1.4 Tutte le informazioni pubblicitarie sul B&B devono essere veritiere e trovare riscontro nella struttura
- 1.5 Le aree esterne al B&B devono essere pulite, curate, in perfetto ordine e ben illuminate
- 1.6 La porta d’ingresso, il campanello e il tappeto devono essere perfettamente puliti

2 PRIVACY

Gli ospiti possono accedere liberamente alle proprie camere

- 2.1 L'accesso delle camere deve essere libero anche nelle ore serali, e il rispetto alla quiete deve essere reciproco

3 ACCOGLIENZA

L'accoglienza è cordiale, attenta e discreta

- 3.1 L'ospite viene accolto dal titolare, o da suo familiare
- 3.2 L'ingresso alle aree ad uso comune deve essere facilmente visibile
- 3.3 Chi è preposto all'accoglienza deve parlare almeno la lingua straniera della clientela principale
- 3.4 Tutti gli spazi devono essere perfettamente puliti e l'atmosfera deve essere piacevole
- 3.5 La compagnia dei padroni di casa deve essere discreta e avvenire solo su richiesta

4 CAMERE

Le camere sono confortevoli e pulite

- 4.1 La camera deve essere provvista di almeno tre punti luce: letto, entrata e scrittoio, non deve presentare odori e deve essere climatizzata
- 4.2 la pulizia delle camere deve essere totale
- 4.3 Il cambio della biancheria deve avvenire due volte a settimana e tassativamente ad ogni cambio di cliente
- 4.4 L'armadio deve contenere almeno un cuscino di ricambio (protetto da celophan) con appendiabiti (tutti uguali)
- 4.5 Nella camera deve essere presente un cestino per rifiuti, un mobile per appoggiare il bagaglio, scheda di customer satisfaction
- 4.6 Il letto deve avere dimensioni e struttura tale da permettere un adeguato riposo
- 4.7 Nella camera deve essere affissa la scheda con le tariffe
- 4.8 Preferibile la presenza di un piccolo complimentary di benvenuto con un prodotto tipico del territorio
- 4.9 La pavimentazione delle camere e degli spazi comuni devono essere in buono stato
- 4.10 Il mobilio, se vecchio, deve essere in buono stato e deve rispettare i canoni della tradizione del territorio
- 4.11 Il sistema di oscuramento della camera deve essere efficace
- 4.12 La camera deve essere isolata acusticamente e climatizzata autonomamente

5 COLAZIONE

La colazione è servita con flessibilità di orario e cordialità

- 5.1 La sala della colazione deve essere ben curata e pulita
- 5.2 Gli orari della colazione devono essere flessibili (almeno tra le 8 e le 9) e comunicati anticipatamente agli ospiti
- 5.3 I prodotti offerti devono essere tutti confezionati
- 5.4 Il padrone di casa deve essere cortese, disponibile e di aiuto per ogni richiesta

6 BAGNO

Il bagno è perfettamente pulito e ordinato, ha un set cortesia e due tipi di biancheria

- 6.1 Il bagno ha dimensioni e servizio cortesia proporzionati al numero di ospiti in camera
- 6.2 La specchiera deve permettere la visione a mezzo busto
- 6.3 Deve essere presente un tappetino, un cestino pattumiera, ganci e appendini a muro, phon e forniture igieniche
- 6.4 I getti d’acqua devono essere sufficientemente potenti e funzionanti
- 6.5 La biancheria in dotazione deve essere costituita da 1 telo, 1 asciugamani e una salvietta per persona

7 SERVIZI

Vengono offerti servizi che rendono piacevole il soggiorno

- 7.1 La reperibilità telefonica deve essere 24 ore su 24 per qualsiasi emergenza
- 7.2 Si deve disporre di un servizio prenotazioni on line e/o tramite e-mail
- 7.3 Devono essere fornite informazioni sul circuito B&B di tutto il territorio della provincia

8 INFORMAZIONI

La gestione è attenta alla tradizione del territorio e offre agli ospiti le informazioni necessarie a visitare la zona

- 8.1 Gli ospiti vengono informati sulle iniziative offerte dal territorio: serate, escursioni, luoghi dove fare jogging, etc
- 8.2 Il proprietario del B&B deve essere aggiornato sui mezzi di trasporto esistenti nel territorio

9 RISPETTO LEGGE REGIONALE

Il Bed & Breakfast opera nel rispetto della legge Regionale

10 APPROCCIO ECOCOMPATIBILE

La gestione è attenta alla tutela ambientale

- 10.1 Il B&B deve porre attenzione ai consumi idrici ed energetici