



CENTRO STUDI TURISTICI E MANAGERIALI

consulenza strategica e formazione specialistica e manageriale
per lo sviluppo del turismo pubblico e privato

Sede Legale: Via Nicolò Alongi, 1/A - 90124 PALERMO (PA)

Tel. +39 091 6629004 - Fax +39 091 6127886

<http://www.cstm.it> | e-mail: info@cstm.it

Cod. Fisc.: 97225620828

PQH 2.6

BANDO DI SELEZIONE PER L'ASSEGNAZIONE DEL MARCHIO di QUALITÀ "QUALITY ITALY HOTELS" PER LE STRUTTURE ALBERGHIERE ED EXTRALBERGHIERE.

Scadenza per la presentazione della domanda ____ / ____ / _____

Articolo 1

Il CSTM - Centro Studi Turistici e Manageriali nell'ambito delle azioni per la promozione del settore turistico, propone per l'assegnazione, agli operatori che ne faranno richiesta e che avranno i requisiti previsti, qui di seguito precisati, il **Marchio di Qualità "Quality Italy Hotels"** per le Imprese Alberghiere ed extralberghiere ovvero di un elemento distintivo a garanzia della qualità del servizio e prodotto alberghiero.

Tale **Marchio di Qualità "Quality Italy Hotels"** non sostituisce la classificazione alberghiera, ma vi si affianca quale ulteriore elemento distintivo.

Articolo 2

Per l'assegnazione del **Marchio di Qualità "Quality Italy Hotels"** sono ammesse alla selezione le strutture alberghiere ed extralberghiere:

- classificate con 2, 3, 4 e 5 stelle;
- iscritte nel Registro Imprese e in regola con il pagamento del diritto annuale (la Camera di commercio provvederà a verificare la regolarità dei pagamenti);
- che dispongano di camere tutte fornite di bagno;
- che forniscano il servizio di prima colazione.

I Centri benessere, Spa e wellness restano esclusi dall'iniziativa la cui attività alberghiera sia inscindibile dall'offerta benessere.

La domanda di ammissione alla selezione va redatta su appositi moduli, in distribuzione presso il C.S.T.M. ITALIA, e scaricabili dal sito ufficiale <http://www.cstm.it> e sottoscritta dal legale rappresentante del soggetto richiedente ai sensi dell'art. 38 del DPR 445/2000 ed inviata entro **trenta giorni** dalla data del presente bando.

Le domande dovranno essere indirizzate alla **Commissione Progetto Marchio di Qualità "Quality Italy Hotels"** del C.S.T.M. Centro Studi Turistici e manageriali, Via Nicolò Alongi, 1/A - 90124 Palermo (PA).

La domanda di ammissione alla selezione dovrà essere compilata in ogni sua parte e l'ammissione alla selezione sarà riservata alle prime 15 domande inoltrate secondo l'ordine cronologico e il possesso dei requisiti richiesti.

Articolo 3

Alle strutture alberghiere ed extralberghiere candidate e ammesse alla selezione verrà data tempestiva comunicazione telefonica e/o via e-mail.

Le stesse strutture verranno visitate senza preavviso da consulenti alberghieri esperti accreditati del C.S.T.M. ITALIA, incaricati per effettuare un sopralluogo e l'elaborazione di una scheda di valutazione basata sui seguenti elementi descrittivi della struttura:

3.1) **Accessibilità/posizione:** si prendono in considerazione quegli elementi che facilitano l'accessibilità alla struttura e la sua posizione rispetto alla zona, la segnaletica, la cartellonistica stradale e tutte le indicazioni utili per raggiungere la medesima.

3.2) **Facciata/look esterno:** si considera un insieme di elementi che costituiscono il primo impatto che il cliente ha con la struttura, cioè gli elementi esterni dell'albergo: la pensilina, la facciata, l'insegna, i balconi, la tinteggiatura, i fiori, la pavimentazione esterna, ma soprattutto la manutenzione generale dell'immobile.

3.3) **Parcheggio:** si valuta la qualità complessiva del parcheggio: la segnaletica, la pavimentazione, la delimitazione dei posti, il rapporto posti auto/clienti, la sicurezza, etc.

3.4) **Hall/aree comuni:** si valutano la qualità della hall e delle aree comuni: la porta d'ingresso, l'arredamento, l'illuminazione, i pavimenti, l'atmosfera generale, l'ordine e la pulizia complessiva, la qualità e funzionalità degli ascensori.

3.5) **Reception:** si valuta la qualità della reception, prendendo in considerazione sia gli aspetti strutturali, che quelli relativi al servizio.

Per gli aspetti strutturali saranno valutati: l'immagine professionale, l'arredamento del banco (front office), l'illuminazione, l'altezza del banco, i supporti informatici, etc; mentre per quelli relativi al servizio saranno valutati: la professionalità del personale, le divise, l'accoglienza e la cortesia e i servizi innovativi offerti al cliente.

3.6) **Ristorante:** si valuta la qualità complessiva del ristorante: gli orari di servizio, l'arredamento e il comfort della sala, l'ambiente, la presentazione del menu, il personale, la mise en place, l'atmosfera generale, l'illuminazione, il comfort, il buffet, etc.

3.7) **Bar:** si valuta la qualità del bar: la lista delle consumazioni, la professionalità del personale, le divise, l'arredamento del bar, il tipo di servizio, l'assortimento e la varietà dei prodotti.

3.8) **Camere:** in questa voce, molto importante nella valutazione della qualità di un albergo, saranno presi in considerazione l'insonorizzazione, le porte, l'impianto di illuminazione, le dimensioni ed il comfort dei letti, l'arredamento complessivo, l'atmosfera, le dotazioni della camera.

3.9) **Bagni:** verranno considerati la qualità dei sanitari, la funzionalità, l'illuminazione, l'igiene, la biancheria, il courtesy service, etc..

3.10) **Servizi al cliente:** si valutano i servizi complementari che una struttura può offrire ai propri clienti e che ne arricchiscono la qualità complessiva. Si considerano: la qualità della piccola colazione (deve essere disponibile fino alle ore 10,00 e deve essere garantita una colazione minima ai clienti in partenza prima delle ore 7,00); l'offerta ricreativa, animazione, attrezzature sportive, piscina; l'eventuale offerta congressuale; i servizi innovativi; l'accettazione di carte di credito; i servizi per disabili.

Una particolare attenzione sarà rivolta alla sensibilità ambientale.

Articolo 4

Un'apposita Commissione di tecnici esperti del settore, nominata dal Presidente dell'Ente provvederà a:

- coordinare i lavori degli esperti di cui all'art. 3;
- attribuire i pesi percentuali agli elementi di valutazione citati nell'art. 3, in relazione alle peculiarità dell'offerta e della domanda attinenti al settore turistico;
- predisporre la graduatoria al termine dell'esame delle schede di valutazione compilate a seguito delle visite di cui al medesimo art. 3.

Il punteggio minimo per l'assegnazione del Marchio è in relazione alla categoria dell'albergo, come di seguito evidenziato, e ne sarà data notizia agli assegnatari.

Non saranno resi noti i nomi delle strutture alberghiere che verranno escluse dalla certificazione.

★★	stelle	devono raggiungere un punteggio di almeno	130/200
★★★	stelle	devono raggiungere un punteggio di almeno	150/200
★★★★	stelle	devono raggiungere un punteggio di almeno	155/200
★★★★★	stelle	devono raggiungere un punteggio di almeno	160/200

Articolo 5

Il C.S.T.M. ITALIA organismo promotore, provvederà a consegnare l'attestazione relativa al conseguimento del **Marchio di Qualità "Quality Italy Hotels"**.

Articolo 6

Il riconoscimento del **Marchio di Qualità "Quality Italy Hotels"** potrà essere revocato, con conseguente impossibilità da parte dell'impresa di fregiarsene di qualsiasi iniziativa di carattere promozionale o pubblicitario, qualora, in sede di verifiche periodiche operate dagli esperti di cui sopra, venissero meno i requisiti necessari per il mantenimento dello stesso.

Articolo 7

Verranno realizzate, a cura dell'organismo promotore, vetrofanie e tutto quanto potrà adeguatamente segnalare il Marchio di Qualità. Inoltre la diffusione e la promozione del **Marchio di Qualità "Quality Italy Hotels"** a favore degli operatori che ne sono titolari, verrà pubblicata nella sezione dedicata del sito ufficiale <http://www.cstm.it>

Le imprese alberghiere ed extralberghiere interessate potranno richiedere ulteriori informazioni al **C.S.T.M. Centro Studi Turistici e Manageriali**, Via Nicolò Alongi, 1/A - 90124 PALERMO (PA).
<http://www.cstm.it> | e-mail: info@cstm.it