



HOTELSTARS.EU

# **Criteria**

## **2015 – 2020**

## Indice

	Pagina
Informazioni Generali sull'Hotel	3
Ricevimento e Servizi	4
Camere	7
Gastronomia	16
Strutture per Eventi (MICE)	18
Tempo libero	19
Qualità e Attività Online	20
Punteggi Minimi	21

## Benvenuti in Hotelstars!

Con il patrocinio di HOTREC (Hotel, Ristoranti e Caffè in Europa), le associazioni albergatori di Austria, Repubblica Ceca, Germania, Ungheria, Paesi Bassi, Svezia e Svizzera hanno fondato "Hotelstars Union".

Questa collaborazione sta contribuendo a definire un sistema armonizzato di classificazione alberghiera basato su criteri e procedure comuni nei Paesi aderenti.

Questo catalogo riporta tutti i criteri impiegati per classificare gli hotel in ognuna delle cinque categorie del sistema di classificazione Hotelstars Union. La lettera "M" (mandatory) in una colonna indica che il criterio è obbligatorio per la categoria corrispondente.

Bruxelles, 1° gennaio 2015

Area	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
<b>I. Informazioni Generali sull'Hotel</b>								
Pulizia / Igiene	1	Pulizia e igiene impeccabile sono presupposti essenziali per tutte le categorie.	-	M	M	M	M	M
Stato di manutenzione	2	Tutti i dispositivi e le attrezzature sono funzionanti e in condizioni impeccabili.	-	M	M	M	M	M
Impressione generale	3	L'impressione generale dell'hotel soddisfa esigenze _____.	-	semplici <sup>1</sup>	medie <sup>2</sup>	elevate <sup>3</sup>	alte <sup>4</sup>	altissime <sup>5</sup>
Personale	4	Tutti i servizi devono essere forniti da personale competente e riconoscibile.	-	M	M	M	M	M
Parcheggio	5	Parcheggio in hotel	3					
	6	Possibilità di parcheggio per autobus	1					
	7	Garage	5					
	8	Stazione di ricarica per veicoli elettrici (ad es. auto, biciclette)	3					
Altro	9	Almeno metà delle camere con balcone o terrazzo	2					
	10	Ascensore <sup>6</sup>	15				M	M
Servizi per disabili <sup>7</sup>	11	Senza barriere architettoniche Sedia a rotelle o assistenza	5					
	12	Senza barriere architettoniche Sedia a rotelle elettronica	8					
	13	Senza barriere architettoniche Non vedenti o ipovedenti	5					

<sup>1</sup> In particolare, l'arredo e le dotazioni sono adeguati e curati.

<sup>2</sup> In particolare, l'arredo e le dotazioni sono curati e armonizzati.

<sup>3</sup> In particolare, l'arredo e le dotazioni corrispondono per forma e colore. L'impressione generale denota un comfort elevato.

<sup>4</sup> In particolare, l'arredo e le dotazioni sono di alta qualità e assicurano un comfort di alto livello. L'aspetto generale è omogeneo per forme, colori e materiali.

<sup>5</sup> In particolare, l'arredo e le dotazioni sono lussuosi e assicurano il massimo comfort. L'aspetto generale è omogeneo per forme, colori e materiali.

<sup>6</sup> Per gli hotel con più di 3 piani (incluso il piano terra).

<sup>7</sup> In base alle normative nazionali.

Area	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	14	Senza barriere architettoniche Sordi o ipoudenti	5					
	15	Completamente senza barriere architettoniche	5					

## II. Ricevimento e Servizi

	16	Area o desk visivamente separati per assicurare la privacy (un tavolo o uno scrittoio adeguati sono accettabili)	1	M	M	M		
	17	Postazione o desk di ricevimento separati e indipendenti per assicurare la privacy	6				M	M
	18	Lounge alla reception	1			M		
	19	Hall con posti a sedere e servizio bevande	5				M	
	20	Hall di ricevimento con diversi posti a sedere e servizio bevande	10					M
	21	Servizio di ricevimento, disponibile a ricevere chiamate (interne ed esterne) 24 ore su 24	1	M	M			
	22	Reception aperta 14 ore, disponibile a ricevere chiamate (interne ed esterne) 24 ore su 24	3			M		
	23	Reception aperta 16 ore ma presidiata tutto il giorno, disponibile a ricevere chiamate (interne ed esterne) 24 ore su 24 <sup>8</sup>	4				M	
	24	Reception aperta e presidiata tutto il giorno, disponibile a ricevere chiamate (interne ed esterne) 24 ore su 24	6					M
	25	Check-out rapido	3					
	26	Personale bilingue	2			M	M	

<sup>8</sup> "presidiato 24 ore su 24" significa disponibilità 24 ore su 24.

Area	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	27	Personale multilingue	4					M
	28	Servizio fotocopie/scanner	2				M	M
	29	Servizio "Valet parking" (presa in consegna, custodia e restituzione dell'auto)	10					M
	30	Portiere (personale dedicato)	15					
	31	Concierge (personale dedicato)	15					M
	32	Fattorini (personale dedicato)	15					M
	33	Servizio bagagli (su richiesta)	2			M	M	
	34	Servizio bagagli	5					M
	35	Servizio di deposito bagagli sicuro per ospiti in arrivo o in partenza	5				M	M
Pulizia delle camere / cambio della biancheria	36	Pulizia giornaliera delle camere	1	M	M	M	M	M
	37	Cambio giornaliero degli asciugamani (su richiesta)	1	M	M	M	M	M
	38	Cambio della biancheria da letto almeno una volta a settimana	1	M	M	M		
	39	Cambio della biancheria da letto almeno due volte a settimana	2				M	M
	40	Cambio giornaliero della biancheria da letto (su richiesta)	4				M	M
Servizio lavanderia e stiratura	41	Lavaggio a secco (ritiro prima delle ore 9.00, riconsegna entro 24 ore)	1					
	42	Lavaggio a secco (ritiro prima delle ore 9.00, riconsegna entro 9 ore)	3					
	43	Servizio stiratura (riconsegna in un'ora)	2					M
	44	Servizio lavanderia e stiratura (orario di riconsegna concordato)	1			M		

Area	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	45	Servizio lavanderia e stiratura (ritiro prima delle ore 9.00, riconsegna in giornata – weekend escluso)	3				M	
	46	Servizio lavanderia e stiratura (ritiro prima delle ore 9.00, riconsegna entro 9 ore)	4					M
Modalità di pagamento	47	Pagamento tramite carta	2		M	M	M	M
Varie	48	Supporto informatico interno	2					M
	49	Ombrello alla reception/in camera	1					
	50	Riviste recenti	1					M
	51	Quotidiani del giorno (formato cartaceo o digitale)	2				M	M
	52	Servizio sartoria	2				M	M
	53	Servizio lucidatura scarpe	2			M <sup>9</sup>	M <sup>10</sup>	M
	54	Servizio navetta o limousine	2					M
	55	Offerta di prodotti per l'igiene personale (ad es. spazzolino da denti, dentifricio, set da rasatura)	2		M	M	M	M
	56	Benvenuto personalizzato per ogni ospite con fiori oppure omaggio in camera (non solo un messaggio di benvenuto sullo schermo del televisore)	6					M
	57	Accompagnamento degli ospiti in camera all'arrivo	2					
58	Servizio di riassetto serale per un ulteriore controllo della camera <sup>11</sup>	10					M	

<sup>9</sup> Può essere offerta una macchina lucidascepe (vedi n. 163) anziché un servizio di lucidatura scarpe all'interno dell'hotel. Un kit di lucidatura scarpe in camera viene considerato un servizio equivalente (vedi n. 162).

<sup>10</sup> Può essere offerta una macchina lucidascepe (vedi n. 163) anziché un servizio di lucidatura scarpe all'interno dell'hotel.

<sup>11</sup> Cambio degli asciugamani, preparazione del letto per la notte, svuotamento del cestino, ecc.

Area	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
<b>III. Camere</b>								
Informazioni Generali sull'Hotel	59	Dimensione delle camere (bagno incluso) $\geq 14 \text{ m}^2$ <sup>12</sup>	10					
	60	Dimensione delle camere (bagno incluso) $\geq 18 \text{ m}^2$ <sup>12</sup>	15					
	61	Dimensione delle camere (bagno incluso) $\geq 22 \text{ m}^2$ <sup>12</sup>	20					
	62	Dimensione delle camere (bagno incluso) $\geq 30 \text{ m}^2$ <sup>12</sup>	25					
	63	Numero di suite <sup>13</sup>	2 per suite, max. 6					M (min. 2)
	64	Almeno la metà delle camere è "non fumatori"	3					
Qualità del sonno	65	Sistema letto con materasso moderno e in buone condizioni (almeno 13 cm)	1	M	M			
	66	Sistema letto con struttura elastica abbinata a un materasso moderno e in buone condizioni (altezza complessiva minima: 18 cm) <sup>14</sup>	5			M	M	M
	67	Sistema letto con struttura elastica abbinata a un materasso moderno e in buone condizioni (altezza complessiva minima: 22 cm) <sup>14</sup>	10					
	68	Sistema letto con regolazione ergonomica	5					
	69	Letti singoli con dimensione minima di 80 cm x 1,90 m e letti doppi con dimensione minima di 1,60 m x 1,90 m <sup>15</sup>	1	M	M			
	70	Letti singoli con dimensione minima di 90 cm x 1,90 m e letti doppi con dimensione minima di 1,80 m x 1,90 m <sup>15</sup>	5			M		
	71	Letti singoli con dimensione minima di 90 cm x 2,00 m e letti doppi con dimensione minima di 1,80 m x 2,00 m <sup>15</sup>	15				M	M

<sup>12</sup> Se l'hotel dispone di un numero limitato di stanze (max. 15%) al di sotto di questa dimensione, l'ospite dovrà esserne informato prima di stipulare il contratto.

<sup>13</sup> Non "Junior suite". Le suite prevedono almeno 2 stanze separate: una arredata come una camera da letto e l'altra come un soggiorno. Le stanze non devono essere necessariamente collegate da una porta, dal momento che è sufficiente un'apertura. Fondamentalmente un appartamento di vacanza in una dépendance non viene considerato una suite. Per fare in modo che gli ospiti possano godere di tutti i servizi dell'hotel, le suite devono trovarsi nello stesso edificio.

<sup>14</sup> Il sistema può essere costituito da un sommier a molle, doghe ammortizzate o qualsiasi altro sistema equivalente.

<sup>15</sup> In caso di due letti singoli o di un letto a una piazza e mezza (1,50 m x 2,00 m) anziché un letto matrimoniale, l'ospite dovrà essere informato del "fuori standard" prima di stipulare il contratto. Se l'hotel dispone di un numero limitato di letti (max. 15%) al di sotto della dimensione adeguata per la categoria corrispondente, l'ospite dovrà esserne informato prima di stipulare il contratto.

Area	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	72	Letti singoli con dimensione minima di 1,00 m x 2,00 m e letti doppi con dimensione minima di 2,00 m x 2,00 m <sup>15</sup>	25					
	73	10% dei letti con lunghezza minima di 2,10 m	5					
	74	Lettino aggiuntivo	3					
	75	Fodere igieniche per materassi <sup>16</sup>	10					
	76	Acquisto di materassi nuovi al massimo 3 anni prima (certificato da allegare alla richiesta)	10					
	77	Lavaggio annuale o pulizia profonda dei materassi <sup>17</sup> (certificato da allegare alla richiesta)	10					
	78	Alternative disponibili su richiesta per i soggetti allergici (certificato da allegare alla richiesta)	2					
	79	Coperte moderne e in buone condizioni	1	M	M	M	M	M
	80	Coperta aggiuntiva su richiesta	2			M	M	M
	81	Cuscini moderni e in buone condizioni	1	M	M	M	M	M
	82	Fodere igieniche per cuscini	5					
	83	Lavaggio annuale o acquisto di nuovi cuscini al massimo un anno prima (pulizia) (da allegare alla richiesta una prova)	8					
	84	Cuscino aggiuntivo non decorativo su richiesta	1			M	M	M
	85	Due cuscini non decorativi a persona	4					M
	86	Scelta di cuscini <sup>18</sup>	4				M	M

<sup>16</sup> Un semplice mollettone non è accettato. Questo criterio potrà essere soddisfatto, invece, con un rivestimento lavabile (a secco) e traspirante, impermeabile ad acari e relativi escrementi, realizzato in cotone o materiali sintetici e aperto sul fondo.

<sup>17</sup> Questo criterio sarà soddisfatto se non risulterà umidità residua, se gli acari saranno stati debellati e la loro proliferazione ostacolata.

<sup>18</sup> L'ospite può scegliere tra diversi tipi di cuscini.

Area	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	87	Possibilità di oscurare la stanza (ad es. tende)	1	M	M	M	M	
	88	Possibilità di oscurare completamente la stanza (ad es. serrande o tende oscuranti)	5					M
	89	Tende trasparenti/paravento/persiane o equivalenti	3					
	90	Scendiletto lavabile	3					
	91	Dispositivo o servizio di sveglia	1	M	M	M	M	M
Dotazioni delle camere	92	Armadio o nicchia guardaroba di capacità adeguata	1	M	M	M	M	M
	93	Ripiani per biancheria	1		M	M	M	M
	94	Numero adeguato di grucce <sup>19</sup>	1	M	M	M		
	95	Numero adeguato di grucce di vario genere	3				M	M
	96	Guardaroba oppure ganci appendiabiti	1	M	M	M	M	M
	97	Possibilità di appendere una sacca portabiti (all'esterno dell'armadio)	1			M	M	M
	98	1 sedia	1	M	M			
	99	1 posto a sedere, almeno 1 sedia per letto	2			M	M	M
	100	1 posto a sedere comodo (poltrona/divano) con tavolino/piano di appoggio	4				M	M
	101	1 comoda poltrona o divanetto supplementare nelle camere doppie o nelle suite	4					M
	102	Tavolo/scrivania oppure ripiano per scrivere	1	M	M			
	103	Tavolo, scrivania oppure ripiano per scrivere con una superficie di lavoro libera di almeno 50 cm <sup>2</sup> e illuminazione adeguata	5			M	M	M

<sup>19</sup> Le semplici grucce in filo di ferro non soddisfano questo criterio.

Area	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	104	Comodino/piano di appoggio vicino al letto	2			M	M	M
	105	Presca elettrica accessibile nella stanza	1	M	M	M	M	M
	106	Ulteriore presa elettrica accessibile vicino al tavolo/scrivania o al ripiano per scrivere	2			M	M	M
	107	Presca elettrica accessibile vicino al letto	1			M	M	M
	108	Interruttore centralizzato per l'illuminazione della camera	3					
	109	Interruttore vicino al letto per l'illuminazione della camera	2					
	110	Interruttore vicino al letto per la completa illuminazione della camera	4					
	111	Luce notturna	1					
	112	Illuminazione adeguata della camera	1	M	M	M	M	M
	113	Luce di lettura vicino al letto	2		M	M	M	M
	114	Specchio	2			M	M	M
	115	Spazio adeguato oppure supporto per bagagli/valigie	1			M	M	M
	116	Cestino per la carta	2			M	M	M
	Sicurezza	117	Servizi di custodia (ad es. alla reception)	1	M	M		
118		Cassaforte centrale (ad es. alla reception)	3			M <sup>20</sup>	M <sup>20</sup>	M
119		Cassaforte in camera	8					M
120		Cassaforte in camera con presa elettrica integrata	10					

<sup>20</sup> Oppure una cassaforte in camera (vedi n. 119).

Area	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Insonorizzazione / climatizzazione	121	Insonorizzazione adeguata (finestre)	8					
	122	Porte fonoassorbenti o porte doppie	8					
	123	Camere con climatizzazione a regolazione centralizzata	8					
	124	Camere con climatizzazione a regolazione individuale	15					
	125	Climatizzazione nelle aree comuni (ristorante, hall, ingresso, sala per la prima colazione)	4					
	126	Atmosfera armoniosa nelle aree comuni (luci, odori, musica, colori, ecc.)	4					
Elettronica di intrattenimento	127	Radio <sup>21</sup>	1			M	M	M
	128	Riproduttore audio o multimediale	2					
	129	Dispositivi multimediali elettronici fissi in bagno	5					
	130	Televisore con telecomando	2	M	M			
	131	Televisore della dimensione adeguata per la camera con telecomando ed elenco canali	4			M		
	132	Televisore moderno della dimensione adeguata per la camera con telecomando, elenco canali e programma	6				M	M
	133	Televisore moderno supplementare nelle suite della dimensione adeguata per la camera	2					
	134	Disponibilità di canali nazionali e internazionali	2					
	135	Pay-TV, canali dedicati ai film o videogiochi con la possibilità della funzione "Parental control"	5					
	136	Adattatore internazionale su richiesta	2					
	137	Stazione di ricarica (per più dispositivi elettronici) e/o diversi adattatori su richiesta	2					

<sup>21</sup> La ricezione di programmi radiofonici può avvenire anche tramite il televisore o un sistema centralizzato dell'hotel.

Area	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Telecomunicazioni	138	Telefono pubblico a disposizione degli ospiti	1	M	M	M	M	M
	139	Telefono (cellulare) su richiesta in camera con manuale di istruzioni almeno bilingue <sup>22</sup>	3			M		
	140	Telefono in camera con manuale di istruzioni multilingue	8				M	M
	141	Accesso a Internet nelle aree comuni (ad es. banda larga, Wi-Fi)	2		M <sup>23</sup>	M	M	M
	142	Accesso a Internet in camera (ad es. banda larga, Wi-Fi)	8			M	M	M
	143	Dispositivo con collegamento a Internet e stampante nell'area comune	5				M	M
	144	Dispositivo con collegamento a Internet in camera (su richiesta)	1					M
	145	Dispositivo con collegamento a Internet in camera	3					
Varie	146	Informazioni sull'hotel <sup>24</sup> (le informazioni sull'hotel devono essere allegate alla richiesta)	1	M	M			
	147	Elenco dei servizi A-Z bilingue (l'elenco dei servizi A-Z deve essere allegato alla richiesta)	2			M		
	148	Elenco dei servizi A-Z multilingue (l'elenco dei servizi A-Z deve essere allegato alla richiesta)	3				M	M
	149	Materiale informativo sulla regione presso l'area comune	1	M	M	M	M	M
	150	Quotidiano in camera tutti i giorni (formato cartaceo o digitale)	2					
	151	Rivista per gli ospiti in camera	1					M
	152	Occorrente per scrivere e blocco per gli appunti	1			M	M	M
	153	Cartella portacorrispondenza	3					M

<sup>22</sup> L'ospite deve essere informato di questa possibilità durante il check-in; può essere accettato un cartello.

<sup>23</sup> Oppure accesso a Internet in camera (vedi n. 142).

<sup>24</sup> Le informazioni dell'hotel devono prevedere, almeno, orario della prima colazione, orario del check-out e orari di apertura dei servizi dell'hotel.

Area	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	154	Stirapantaloni	3					
	155	Sacchetto per la biancheria	1			M	M	M
	156	Ferro e asse da stiro su richiesta o stanza adibita alla stiratura	2					
	157	Ferro e asse da stiro in camera	4					
	158	Kit da cucito su richiesta	1		M <sup>25</sup>	M <sup>25</sup>	M	
	159	Kit da cucito in camera	2					M
	160	Calzascarpe in camera	1					M
	161	Set lucidascarpe su richiesta	1		M <sup>26</sup>	M <sup>26</sup>		
	162	Set lucidascarpe in camera	2				M <sup>27</sup>	M
	163	Macchina lucidascarpe all'interno dell'hotel	3			M <sup>28</sup>	M <sup>29</sup>	M
	164	Porta con spioncino	2					
	165	Porta della camera con dispositivo di chiusura aggiuntivo	3					
Informazioni Generali sul Bagno	166	Bagno/Servizi igienici ≥ 5m <sup>2</sup> <sup>30</sup>	5					
	167	Bagno/ Servizi igienici ≥ 7,5m <sup>2</sup> <sup>30</sup>	10					

<sup>25</sup> Può essere offerto anche un servizio sartoria (vedi n. 52) anziché un set da cucito su richiesta.

<sup>26</sup> Può essere offerto un servizio di lucidatura scarpe (vedi n. 53) o un set lucidascarpe in camera (vedi n. 162) anziché un set lucidascarpe su richiesta. Anche una macchina lucidascarpe all'interno dell'hotel (vedi n. 163) soddisfa questo criterio.

<sup>27</sup> Può essere offerto un servizio di lucidatura scarpe (vedi n. 53) anziché un set lucidascarpe in camera.

<sup>28</sup> Può essere offerto un servizio di lucidatura scarpe (vedi n. 53) anziché una macchina lucidascarpe all'interno dell'hotel. Anche un set lucidascarpe (vedi n. 162) in camera soddisfa questo criterio.

<sup>29</sup> Può essere offerto un servizio di lucidatura scarpe (vedi n. 53) anziché una macchina lucidascarpe all'interno dell'hotel.

<sup>30</sup> Se l'hotel dispone di un numero limitato di camere (max. 15%) al di sotto di questa dimensione, l'ospite dovrà esserne informato prima di stipulare il contratto.

Area	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	168	100% delle camere con doccia/WC oppure vasca da bagno/WC	1	M <sup>31</sup>	M <sup>31</sup>	M	M	M
	169	100% delle camere con doccia/WC oppure vasca da bagno/WC, di cui il 50% con vasca e doccia separate	10					
	170	30% delle camere con WC separato	5					
	171	Doccia con tenda <sup>32</sup>	1	M	M	M	M	M
	172	Box doccia <sup>32</sup>	5					
	173	Lavabo	1	M	M	M	M	M
	174	Lavabo doppio nelle camere doppie e nelle suite	5					
	175	Tappetino da bagno lavabile	1		M	M	M	M
	176	Illuminazione adeguata vicino al lavabo	1	M	M	M	M	M
	177	Dispositivo antiscivolo fisso o rimuovibile nella doccia e nella vasca da bagno	3					
	178	Maniglie di sicurezza	1					
	179	Specchio	1	M	M	M	M	M
	180	Presa elettrica accessibile vicino allo specchio	1	M	M	M	M	M
	181	Specchio per la cosmesi	1					
	182	Specchio per la cosmesi flessibile	2				M	M
	183	Specchio per la cosmesi illuminato	1					

<sup>31</sup> Se il 15% delle camere non dispone di docce/WC privati ma solo di docce/WC condivisi, l'ospite dovrà essere informato della non conformità della camera con lo standard ordinario prima di stipulare il contratto.

<sup>32</sup> Se i sanitari e la doccia sono separati nell'ambiente bagno, si può rinunciare a una tenda o a un box doccia.

Area	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	184	Portasciugamano o ganci per asciugamano	1	M	M	M	M	M
	185	Dispositivo di riscaldamento in bagno <sup>33</sup>	5				M	M
	186	Portasciugamano riscaldato	3					
	187	Mensola	1	M	M	M		
	188	Ampia mensola	3				M	M
	189	Bicchiere portaspazzolino	1	M	M	M	M	M
	190	Sapone o detergente per il corpo sul lavabo	1	M	M	M	M	M
	191	Bagnoschiuma o gel doccia nella doccia/sul bordo vasca	1		M	M	M	M
	192	Shampoo <sup>34</sup>	1		M	M	M	M
	193	Prodotti per l'igiene personale in flaconcini	2					M
	194	Prodotti cosmetici aggiuntivi (ad es. essenza per il bagno, cuffietta per la doccia, lima per le unghie, cotton fioc, dischetti di cotone, lozione corpo)	1 per articolo, max. 4				M	M
	195	Fazzoletti di carta per il viso	2			M	M	M
	196	Carta igienica di riserva	1	M	M	M	M	M
	197	1 asciugamano per persona	1		M	M	M	M
	198	1 telo da bagno per persona	2	M	M	M	M	M
	199	Accappatoio su richiesta	2				M	

<sup>33</sup> Il criterio minimo si ritiene già soddisfatto se viene soddisfatto il criterio "Portasciugamano riscaldato" (vedi n. 186).

<sup>34</sup> Questo criterio si ritiene soddisfatto se il bagnoschiuma o il gel doccia sono esplicitamente indicati anche come shampoo (sul flacone o sul dispenser).

Area	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	200	Accappatoio	4					M
	201	Ciabatte su richiesta	1				M	
	202	Ciabatte	3					M
	203	Asciugacapelli su richiesta	1					
	204	Asciugacapelli	2			M	M	M
	205	Sgabello in bagno su richiesta	3					M
	206	Bilancia pesapersone	1					
	207	Cestino per rifiuti	1	M	M	M	M	M

#### IV. Gastronomia

Bevande	208	Offerta di bevande in hotel	1	M	M	M	M	M
	209	Offerta di bevande in camera	2			M	M	M
	210	Servizio bevande in camera 16 ore al giorno	2				M <sup>35</sup>	
	211	Servizio bevande in camera 24 ore su 24	4					M
	212	Distributore di bevande ad ogni piano <sup>36</sup>	2					
	213	Frigorifero in camera	2					
	214	Minibar (con bibite e snack)	6				M <sup>37</sup>	M

<sup>35</sup> Oppure minibar (vedi n. 214) o distributore di bevande (vedi n. 212).

<sup>36</sup> I prodotti possono essere addebitati sulla camera.

<sup>37</sup> Oppure servizio bevande in camera per 16 ore al giorno (vedi n. 210) o distributore di bevande (vedi n. 212) ad ogni piano.

Area	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	215	Macchina del caffè o bollitore per tè/caffè con relativi accessori in camera	4					
Bar	216	Bar <sup>38</sup> (aperto almeno 6 giorni a settimana)	4				M	
	217	Bar <sup>38</sup> (aperto 7 giorni su 7)	6					M
Prima colazione	218	Sala per la prima colazione	3	M	M	M	M	M
	219	Offerta ampliata per la prima colazione <sup>39</sup>	1	M				
	220	Prima colazione a buffet o menu colazione equivalente <sup>40</sup>	2		M	M		
	221	Colazione a buffet <u>con servizio</u> oppure menu colazione equivalente	8				M	M
	222	Menu colazione con servizio in camera	5					M
Gastronomia	223	Offerta gastronomica in hotel	1	M	M	M	M	M
	224	Offerta gastronomica con servizio in camera 14 ore al giorno	5				M	
	225	Offerta gastronomica con servizio in camera 24 ore su 24	10					M
	226	Ristorante <sup>41</sup> aperto 5 giorni a settimana	5 x rist. max. 10	M <sup>42</sup> (min. 1)	M <sup>42</sup> (min. 1)	M <sup>43</sup> (min. 1)		
	227	Ristorante <sup>41</sup> aperto 6 giorni a settimana	8 x rist. max. 16				M <sup>44</sup> (min. 1)	
	228	Ristorante <sup>41</sup> aperto 7 giorni su 7	10 x rist. max. 20					M <sup>45</sup> (min. 1)
	229	Cucina dietetica	2					

<sup>38</sup> Un "bar" è molto più di un semplice servizio bevande. Deve essere separato dal ristorante.

<sup>39</sup> Una colazione ampliata prevede almeno una bevanda calda (ad es. caffè o tè), un succo di frutta, selezione di frutta o macedonia, scelta di pane e panini con burro, marmellata, affettati e formaggio.

<sup>40</sup> Offerta self-service con almeno la stessa varietà di prodotti della colazione ampliata con l'aggiunta di un uovo o di un piatto a base di uova e cereali.

<sup>41</sup> Ognuno con concept, scelta gastronomica e location differenti.

<sup>42</sup> Menu da tre portate, "à la carte" oppure buffet.

<sup>43</sup> Menu da tre portate con possibilità di scelta, "à la carte" oppure buffet.

<sup>44</sup> Menu da tre portate con possibilità di scelta, "à la carte" oppure buffet a cena.

<sup>45</sup> Menu da tre portate con possibilità di scelta, "à la carte" oppure buffet a pranzo e cena.

Area	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	230	Cucina regionale <sup>46</sup>	4					

#### V. Strutture per Eventi (MICE)

Possibilità di banchetti	231	Possibilità di allestire banchetti per almeno 50 persone <sup>47</sup>	2					
	232	Possibilità di allestire banchetti per almeno 100 persone <sup>47</sup>	4					
	233	Possibilità di allestire banchetti per almeno 250 persone <sup>47</sup>	8					
Sale conferenze	234	Una o più sale conferenze di almeno 36 m <sup>2</sup> fino a 100 m <sup>2</sup> , altezza minima del soffitto di 2,50 m <sup>48</sup>	10					
	235	Una o più sale conferenze oltre 100 m <sup>2</sup> , altezza minima del soffitto di 2,75 m <sup>48</sup>	15					
	236	Una o più sale conferenze oltre 250 m <sup>2</sup> , altezza minima del soffitto di 3,50 m <sup>48</sup>	20					
	237	Sale per lavori di gruppo/sale relax <sup>49</sup>	2 per sala, max. 4					
	238	Business centre (ufficio separato e personale disponibile)	3					
	239	Servizio conferenze <sup>49</sup> (ufficio e personale dedicati)	5					
	240	Ufficio convegni/centro dattilografia <sup>49</sup>	1					
Attrezzature/tecnologia delle sale conferenze	241	Prese elettriche sufficienti per il numero di posti a sedere <sup>49, 50</sup>	2					
	242	Luce naturale nella sala conferenze e possibilità di oscurare la stanza <sup>49, 50</sup>	3					

<sup>46</sup> L'offerta gastronomica prevede in buona parte specialità regionali/nazionali. La maggior parte dei prodotti utilizzati proviene dalla regione.

<sup>47</sup> L'area ristorante non è compresa.

<sup>48</sup> Una sala conferenze deve disporre di illuminazione adeguata (luce artificiale da 200 lux), telefono, Wi-Fi con una portata appropriata, proiettore, schermo per proiettore (adeguato all'altezza del soffitto e alla dimensione della stanza), due lavagne per avvisi, una lavagna a fogli mobili, materiale per il convegno, un attaccapanni o un armadietto, almeno 8 prese elettriche, una prolunga e una presa multipla.

<sup>49</sup> Accettato solo se risulta soddisfatto almeno uno dei criteri da 234 a 236.

<sup>50</sup> Criterio minimo per ogni sala conferenze.

Area	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	243	Climatizzazione a regolazione individuale nelle sale conferenze <sup>49</sup>	3					

## VI. Tempo libero

Sport	244	Impianti ricreativi adeguati in loco (interni o esterni) <sup>51</sup> (ad es. campo da tennis, spiaggia, campo da golf)	3 per impianto, max. 9					
	245	Noleggio di attrezzature sportive (ad es. sci, barche, biciclette)	2					
	246	Palestra <sup>52</sup> con almeno 4 macchine diverse (ad es. ergometro, manubri, macchina per sollevamento pesi, tapis roulant, vogatore, stepper)	4					
Spa/Wellness <sup>53</sup>	247	Massaggi <sup>54</sup> (ad es. massaggio corpo completo, linfodrenaggio, Shiatsu, riflessologia plantare)	2 per cabina, max. 6					
	248	Sala relax separata <sup>55</sup>	3					
	249	Vasca idromassaggio o equivalente	3					
	250	Sauna (con almeno 6 sedute)	5 per tipo di sauna <sup>56</sup> , max. 10					
	251	Beauty farm <sup>54</sup> con almeno 4 diversi tipi di trattamento (ad es. viso, manicure, pedicure, peeling e massaggio rilassante anti-stress)	5					
	252	Spa <sup>54</sup> con almeno 4 diversi tipi di trattamento (ad es. piscina, percorso Kneipp, idroterapia, Moor, hammam e bagno turco)	5					
	253	Cabina spa privata	2					

<sup>51</sup> Gli impianti fanno parte dell'area dell'hotel ed eventuali costi di utilizzo possono essere addebitati sulla camera.

<sup>52</sup> La palestra ha una dimensione minima di 20 m<sup>2</sup>.

<sup>53</sup> L'area benessere deve essere accessibile senza dover attraversare la sala conferenze o l'area ristorante.

<sup>54</sup> Le cabine hanno una dimensione minima di 10 m<sup>2</sup>.

<sup>55</sup> La sala relax ha una dimensione minima di 20 m<sup>2</sup>.

<sup>56</sup> Tipi di sauna: "caldo/secco" (ad es. sauna finlandese), "caldo/leggermente umido" (ad es. Tepidarium) o ancora "caldo/molto umido" (ad es. bagno turco).

Area	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	254	Piscina (esterna) <sup>57</sup> o piscina naturale <sup>58</sup>	10					
	255	Piscina (interna) <sup>59</sup>	15					
Bambini	256	Servizio di assistenza interna (per bambini fino a 3 anni) per almeno 3 ore nei giorni feriali da parte di personale qualificato	10					
	257	Servizio di assistenza interna (per bambini a partire dai 3 anni) per almeno 3 ore nei giorni feriali da parte di personale qualificato	10					
	258	Area bambini (stanza dei giochi/area attrezzata per il gioco)	4					
Altro	259	Lounge per gli ospiti dell'hotel (oltre alla sala per la prima colazione o al ristorante)	2					
	260	Sala lettura e scrittura (separata)	1					
	261	Biblioteca (separata)	2					
	262	Programma di animazione	3					

## VII. Qualità e Attività Online

Sistemi di Qualità	263	Gestione sistematica dei reclami <sup>60</sup>	3			M	M	M
	264	Analisi sistematica delle recensioni degli ospiti <sup>61</sup>	5				M	M
	265	Controlli di qualità attraverso attività di Mystery Guesting <sup>62</sup> (certificati da allegare alla richiesta)	10				(M) <sup>63</sup>	M

<sup>57</sup> La piscina esterna è riscaldata e ha una dimensione minima di 60 m<sup>2</sup>.

<sup>58</sup> Una piscina naturale è uno specchio d'acqua artificiale, realizzato senza l'aggiunta di prodotti chimici, per nuotare o fare il bagno.

<sup>59</sup> La piscina interna è riscaldata e ha una dimensione minima di 40 m<sup>2</sup>.

<sup>60</sup> Una gestione sistematica dei reclami prevede rilevamento, valutazione e risposte adeguate.

<sup>61</sup> Raccolta e valutazione attiva e sistematica delle opinioni dei clienti sulla qualità dei servizi forniti dall'hotel, analisi dei punti deboli e concretizzazione del miglioramento.

<sup>62</sup> L'attività di Mystery Guesting può essere accettata solo se, almeno una volta durante il periodo di classificazione, viene condotta, analizzata e documentata da professionisti esterni su iniziativa e per conto dell'hotel. Sono considerati equivalenti anche controlli interni non dichiarati, ad esempio della catena alberghiera o di cooperazione.

Area	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	266	Sistema di gestione della qualità secondo EHQ <sup>64</sup> o equivalente	10					
Attività Online	267	Sito web <sup>65</sup> con informazioni aggiornate e immagini realistiche oltre alla posizione dell'hotel	5	M	M	M <sup>66</sup>	M <sup>66</sup>	M <sup>66</sup>
	268	Coinvolgimento attivo degli ospiti alla partenza o al check-out invitandoli a scrivere una recensione su un portale o sul sito	5				M	M
	269	Sito web con possibilità di prenotazione diretta e inserimento delle recensioni degli ospiti <sup>67</sup>	10					
Altro	270	Eco-label <sup>68</sup>	10					

### VIII. Punteggi Minimi<sup>69</sup>

Hotel				90	170	260	400	600
Denominazione "Superior" <sup>70</sup>				170	260	400	600	700

<sup>63</sup> L'attività di Mystery Guesting è un criterio minimo per la categoria "4 stelle superior".

<sup>64</sup> European Hospitality Quality (EHQ) è un modello per la qualità dell'ospitalità a livello europeo lanciato da HOTREC, che riunisce le associazioni di categoria a livello nazionale che rappresentano hotel, ristoranti, bar e strutture analoghe in Europa (v. [www.hotrec.eu](http://www.hotrec.eu)). Serve da modello di riferimento per iniziative di qualità nazionali e regionali a livello europeo. L'iniziativa "ServiceQualität Deutschland" (v. [www.servicequalitaet-deutschland.de](http://www.servicequalitaet-deutschland.de)), ad esempio, è interamente accreditata.

<sup>65</sup> Le immagini devono mostrare almeno una vista esterna, gli spazi comuni e una camera.

<sup>66</sup> Il sito web deve essere almeno bilingue.

<sup>67</sup> Una semplice e-mail non è accettata.

<sup>68</sup> Ad esempio (ma non esclusivamente): Austrian Umweltzeichen, DEHOGA Umweltcheck, DINö, EarthCheck, EMAS, EU Ecolabel, Green Globe, Green Key, ISO 14001 o Viabono.

<sup>69</sup> Per un "hotel garni" – hotel con prima colazione - il punteggio richiesto è inferiore di 20 punti per ciascuna categoria. Un "hotel garni" non può ottenere 5 stelle.

<sup>70</sup> L'attributo "Superior" denota hotel eccellenti che hanno ottenuto un punteggio significativo che supera la soglia della categoria corrispondente ma che non soddisfa i criteri minimi della categoria immediatamente superiore. Questi hotel offrono generalmente un livello di servizio elevato. L'attributo "Superior" può essere ottenuto da tutti gli hotel e "hotel garni".

