

Ostello

Catalogo di criteri 2025-2030



La classificazione svizzera degli ostelli

La classificazione degli ostelli è stata introdotta da HotellerieSuisse (2025) per creare un sistema di riferimento per le strutture ricettive che si differenziano in modo significativo dagli alberghi.

HotellerieSuisse classifica hotel, Serviced Apartment e ostelli e mette a disposizione diversi quadri qualitativi per i diversi tipi di alloggio. Lo scopo è di fornire agli ospiti un aiuto per orientarsi e alle strutture un mezzo per posizionarsi.

Gli ostelli sono caratterizzati, tra l'altro, dal fatto di avere anche camere a più letti o camere collettive e di offrire generalmente meno servizi. A differenza di quanto avviene per gli alberghi e i Serviced Apartment, gli ostelli non sono classificati in diverse categorie a stelle.

Affiancamento del settore specialistico

Gli interessati possono eseguire la classificazione di prova (autovalutazione) online. Per domande sull'interpretazione delle norme e su altre offerte si prega di contattare il settore specialistico scrivendo a klassifikation@hotelleriesuisse.ch.

L'offerta relativa alla classificazione alberghiera svizzera comprende servizi aggiuntivi:

- consulenze (sicurezza nella pianificazione per il raggiungimento della categoria di specializzazione o a stelle desiderata o per l'individuazione di opportunità e lacune)
- Mystery Check (verifica della qualità dei prodotti/servizi al di fuori dell'audit ordinario di classificazione)

Questi servizi sono forniti dagli esperti della classificazione alberghiera svizzera. Maggiori informazioni in merito sono disponibili sul sito hotelleriesuisse.ch/prestazioni-e-supporto/classificazione.

Procedura di classificazione



Non si fa distinzione tra criteri minimi e criteri opzionali. Di conseguenza, tutti gli ostelli classificati soddisfano tutti i criteri. Inoltre, le strutture soddisfano requisiti di sicurezza e di condizioni analoghi a quelli degli alberghi.

La procedura si basa sui regolamenti di HotellerieSuisse. L'inizio della classificazione e la durata della validità dipendono dai seguenti dati chiave:

- procedura di classificazione eseguita dagli auditor di HotellerieSuisse
- periodo di validità di 3 anni
- conferma della classifica mediante nuovo audit in loco

Condizioni generali

Area	N.	Criterio
Pubblicazione	1	La struttura rispetta le direttive di pubblicazione di HotellerieSuisse
Sicurezza	2	La struttura soddisfa i criteri di sicurezza indicati nel catalogo a parte
Pulizia e igiene	3	Sono garantite la pulizia della struttura e un'offerta impeccabile in termini di igiene
Stato di manutenzione	4	Tutti gli arredi e le dotazioni sono funzionali, in condizioni impeccabili e non presentano ritardi riconoscibili in termini di investimenti
Personale	5	I servizi sono forniti da personale competente e riconoscibile
Impressione generale	6	L'impressione generale della struttura in termini di materiali corrisponde a esigenze semplici. Arredi e dotazioni sono adeguati, curati e funzionali.

Divisione degli ambienti

Divisione degli ambienti	7	Zona soggiorno di comune accesso ¹
	8	Almeno la metà dei letti deve trovarsi in camere a più letti o in camere collettive ^{2, 3, 4}
	9	Cucina con zona pranzo aggiuntiva ^{5, 6}
	10	Impianti sanitari in comune ⁷

Arredi

Ingresso	11	Soluzione di accesso in struttura 24 ore su 24 (per ospiti che hanno già effettuato il check-in)
	12	Zona contrassegnata in cui vengono accolti gli ospiti e fornite informazioni ⁸
	13	Armadietti di sicurezza accessibili (per oggetti di valore, bagagli ecc.)
Zona soggiorno	14	Gruppi di posti a sedere comodi nella sala comune
	15	WLAN nell'area comune
Camere private, camere a più letti e camere collettive	16	Materasso moderno e in buone condizioni, con uno spessore minimo di 13 cm per letto
	17	Cuscini moderni e in buone condizioni, piumini e fodere per letto
	18	1 luce da lettura per letto (nelle camere private e nelle camere a più letti; non nelle camere collettive)
	19	Cassetto o armadio con serratura per ogni letto (nelle camere a più letti e nelle camere collettive) ⁹
	20	2 ganci appendiabiti per letto (nelle camere private, nelle camere a più letti e nelle camere collettive)
	21	1 postazione di ricarica per letto (nelle camere private, nelle camere a più letti e nelle camere collettive)
	22	1 tavolo e 1 sedia per camera privata, camera a più letti e camera collettiva
	23	1 pattumiera per camera privata, camera a più letti e camera collettiva
	24	Illuminazione per camera privata, camera a più letti e camera collettiva
	25	Possibilità di oscuramento per camera privata, camera a più letti e camera collettiva

1 È disponibile almeno una sedia o una poltrona ogni 4 letti (riferimento: numero totale di letti nella struttura).

2 Camere private: da 1 a 3 letti. Queste camere private non devono necessariamente essere dotate di servizi igienici.

3 Camere a più letti: da 4 a 10 letti. Le camere a più letti devono essere contrassegnate in modo specifico per genere

4 Camere collettive: 11 o più letti.

5 Cucina con zona pranzo aggiuntiva: la zona pranzo può essere combinata con la zona soggiorno.

6 Offerta cucina: può essere messa a disposizione tramite servizio al tavolo, self-service a buffet o approvvigionamento da parte dell'ospite. Il tipo di servizio, l'offerta e gli orari di apertura devono essere comunicati all'ospite prima di concludere la prenotazione nonché in una guida ai servizi e sul sito web.

7 Gli impianti sanitari sono impianti situati ai piani in cui è disponibile un numero minimo di docce e toilette (riferimento: numero totale di letti in camera a più letti e in camere collettive):
– per i vecchi edifici: 1 doccia ogni 12 letti e 1 WC ogni 12 letti
– per i nuovi edifici: 1 doccia ogni 10 letti e 1 WC ogni 8 letti

8 Questa zona può essere situata in una reception classica, nella zona soggiorno, in ufficio, al bar ecc.

9 Nelle camere private è sufficiente un guardaroba con appendiabiti.

Area	N.	Criterio
Camere private, camere a più letti e camere collettive	26	Dimensioni minime del materasso: 80 x 190 cm
	27	Nelle camere a più letti e nelle camere collettive: distanza minima dal letto più vicino 75 cm (camera a più letti) o separazione nell'area della testata (camera collettiva)
	28	Nelle camere a più letti e nelle camere collettive: distanza minima tra il letto più alto e il soffitto 75 cm
	29	Nelle camere a più letti: dimensione minima del locale 4 m ² per letto o 5 m ³ per letto
Informazioni generali sugli impianti sanitari	30	Per box doccia: tenda o altro elemento di separazione equivalente
	31	Per box doccia: dispositivo per appendere gli asciugamani
	32	Per WC: rotolo di carta igienica di riserva
	33	Lavabo con ripiano e specchio
	34	Per lavabo: presa elettrica vicino allo specchio
	35	Per ogni piano: sapone e asciugatura mani
	36	Per ogni piano o bagno nelle camere: cestino per rifiuti
	37	Illuminazione adeguata
Informazioni generali sugli impianti sanitari ai piani	38	Area spogliatoio privata e chiudibile a chiave vicino alle docce
	39	Docce separate per genere ¹⁰
	40	In caso di finestre: sistema oscurante
	41	Ventilazione sufficiente (aria fresca e/o ventilazione)
Zona pranzo	42	Tavoli con un numero sufficiente di sedie ¹¹
	43	Postazione per sprecchiare

Servizi

Assistenza alla clientela	44	Reperibilità 24 ore su 24, per telefono o con altri mezzi di comunicazione digitale
	45	5 ore di disponibilità fisica ¹² nella struttura OPPURE self check-in/self check-out 24 ore su 24
Modalità di pagamento	46	Pagamento senza contanti
Attività online	47	Guida ai servizi (su carta o in formato digitale) ¹³
	48	Sito web con informazioni aggiornate ¹⁴
Pulizia delle camere	49	Camere private, camere a più letti e camere collettive: controllo quotidiano delle camere con pulizia di base minima delle camere
	50	Impianti sanitari: pulizia quotidiana
Servizio lavanderia ¹⁵	51	Sempre disponibile: biancheria da letto Disponibile su richiesta: biancheria in spugna
Ristorazione	52	Offerta di bevande nella struttura (servite o self-service)
	53	Almeno la sera: disponibile piccola offerta gastronomica (cibo servito o self-service) ¹⁶ OPPURE i pasti possono essere preparati in autonomia e consumati nella struttura. ¹⁶
	54	Disponibile colazione continentale (servita o self-service) ¹⁶ OPPURE la colazione può essere preparata in autonomia e consumata nella struttura. ¹⁶

10 In caso di accesso diretto dal corridoio, le docce possono non essere separate per genere.

11 Almeno un posto a sedere ogni 4 letti (riferimento: numero totale di letti).

12 La persona responsabile è raggiungibile in loco percorrendo una breve distanza a piedi.

13 La guida ai servizi contiene almeno gli orari della prima colazione, gli orari di apertura delle strutture e gli orari di check-out nonché tutti i servizi disponibili su richiesta.

14 Contiene immagini realistiche e informazioni sul percorso/descrizione del tragitto in auto/con i mezzi pubblici, nonché sulla dotazione delle camere e sul servizio di ristorazione.

15 Il servizio su richiesta deve essere indicato nella guida ai servizi. La struttura può, ma non deve necessariamente, preparare i letti con la biancheria a disposizione.

16 Agli ospiti vengono fornite le dotazioni e gli utensili necessari (piatti, posate, pentole ecc.).

Sostenibilità

Area	N.	Criterio
Consumo di risorse	55	Misurazione annuale del consumo di risorse della struttura ¹⁷

17 Label/certificati/sistemi: in presenza di una prova valida fornita tramite label, certificati o sistemi di gestione ambientale riconosciuti da HotellerieSuisse, il criterio è considerato soddisfatto.

Strumento di registrazione HS: per le strutture prive di tali certificati, HotellerieSuisse mette a disposizione un proprio sistema di registrazione. Il criterio è considerato soddisfatto con il rilevamento annuale del consumo.

Periodo di transizione: per la comprova o l'attuazione delle opzioni menzionate si applica il periodo di transizione fino alla fine del 2027.

Colofone

Novembre 2024

Editore

HotellerieSuisse, Berna

Lingue

Tedesco, francese, italiano

HotellerieSuisse
Monbijoustrasse 130
Casella postale
CH-3001 Berna

klassifikation@hotelleriesuisse.ch
[hotelleriesuisse.ch](https://www.hotelleriesuisse.ch)

