

Family-Friendly / Family & More

Categorie di specializzazione



Introduzione

Le categorie di specializzazione «Family-Friendly» e «Family & More» sono assegnate all'area tematica «Family & Friends».

Le strutture ricettive premiate con una di queste categorie di specializzazione offrono infrastrutture operative e camere, nonché servizi di ristorazione che i bambini desiderano e i genitori si aspettano.

Il tema è suddiviso in due categorie di specializzazioni in modo che le strutture ricettive possano essere definite a misura di famiglia anche se non dispongono di un'assistenza completa con le risorse necessarie.

Questa suddivisione viene effettuata perché le famiglie hanno esigenze diverse nelle varie fasi dello sviluppo dei bambini. A seconda della fase viene espressa-mente ricercata un'assistenza all'infanzia (Family & More) oppure il tempo viene consapevolmente trascorso insieme, e quindi espressamente senza assistenza (Family-Friendly). In entrambi i casi, tuttavia, queste strutture ricettive dispongono delle infrastrutture minime necessarie e dello spazio necessario per un piacevole soggiorno con bambini e ragazzi.

Marchio figurativo
«Family-Friendly»



Family-Friendly

Queste strutture ricettive si differenziano dalla categoria di specializzazione Family & More essenzialmente per il fatto che non offrono servizi di assistenza ai bambini, a parte le infrastrutture e l'offerta di servizi di ristorazione a misura di bambino.

Family & More

Queste strutture ricettive si differenziano dalla categoria di specializzazione Family-Friendly essenzialmente per l'offerta di servizi di assistenza ai bambini, oltre alle infrastrutture e all'offerta di servizi di ristorazione.

È garantita un'assistenza competente e un programma di animazione/attività per bambini di diverse fasce d'età.

Commercializzazione

Le categorie di specializzazione servono a posizionare in modo mirato il mercato delle strutture ricettive. Il premio dà accesso alle corrispondenti campagne tematiche di Svizzera Turismo. Per maggiori informazioni, visitate il sito stnet.ch.

HotellerieSuisse elenca le strutture ricettive con i relativi premi della Classificazione alberghiera svizzera nell'elenco dell'industria alberghiera svizzera.

Marchio figurativo
«Family & More»



Area tematica



Procedura

Requisiti di base

Classificazione valida in una delle seguenti categorie di HotellerieSuisse:

- Albergo
- Swiss Lodge
- Serviced Apartments

Ogni struttura deve soddisfare i requisiti minimi di classificazione secondo i criteri di classificazione validi della rispettiva categoria di base di HotellerieSuisse.

Requisiti

Soddisfazione di tutti i requisiti secondo il presente catalogo di criteri. I criteri sono suddivisi in:

1. criteri minimi (obbligatori)
2. criteri opzionali (facoltativi)
3. numero minimo di punti (punteggio minimo richiesto secondo la tabella seguente)

	Punteggio minimo	
	Albergo / Swiss Lodge	Serviced Apartments
Family-Friendly		
Criteri minimi	13	10
Criteri opzionali	29	20
Totale	42	30
Family & More		
Criteri minimi	22	17
Criteri opzionali	26	20
Totale	48	37

I **criteri minimi** sono contrassegnati da una «M» nella tabella dei criteri. È indicato anche il numero di punti per ogni criterio minimo o facoltativo. Per i criteri collegati da una barra grigia, è possibile selezionare solo un'opzione (non è possibile accumulare punti).

Le spiegazioni esistenti sull'interpretazione dei criteri sono riportate nel rispettivo testo della norma e spiegate nella sezione corrispondente.

Domanda

La richiesta di categorie di specializzazione viene effettuata con la **procedura di classificazione regolare** (revisione della categoria di base ogni 3 anni) ed è parte integrante della preparazione obbligatoria per la procedura di classificazione, che deve essere gestita completamente in modo digitale.

È possibile presentare una domanda straordinaria per le categorie di specializzazione, ma può comportare una conseguenza in termini di costi secondo il regolamento della Classificazione alberghiera svizzera (cfr. Regolamento sulla Classificazione alberghiera svizzera e sull'utilizzo dei relativi marchi di garanzia – Allegato 5: Spese).

Altro

Decisione

Gli auditor della Classificazione alberghiera svizzera (Pool nazionale di auditor) prendono la decisione sulla domanda, a nome di HotellerieSuisse. Dal momento dell'annuncio della decisione, è previsto un termine di ricorso. Ogni ricorso sarà esaminato dall'Istanza indipendente di ricorso.

Disposizioni transitorie

Chiunque utilizzi legittimamente un marchio di garanzia o un marchio individuale sulla base di una versione precedentemente valida del catalogo dei criteri, che non viene più assegnata nella versione rivista, o che viene assegnata in condizioni modificate o con un nuovo marchio figurativo, rimane autorizzato a continuare a utilizzare il marchio precedente fino alla conclusione di una procedura di classificazione effettuata in conformità al nuovo regolamento.

Registrazione del marchio

I marchi figurativi per le categorie di specializzazione Family-Friendly e Family & More sono registrati presso l'Istituto Federale della Proprietà Intellettuale con i seguenti numeri di riferimento / richiesta: 08972/2022 (Family-Friendly) und 08973/2022 (Family & More).

Criteri

N.	Criterio	Punti	Criterio minimo Family-Friendly		Criterio minimo Family & More	
			Albergo/ Swiss Lodge	Serviced Apart- ments	Albergo/ Swiss Lodge	Serviced Apart- ments
1	Unità abitative per famiglie (camere per famiglie, suite per famiglie) almeno il 25% di tutte le camere offerte dalla struttura soddisfa la definizione di camere per famiglie/camere multiple/suite per famiglie. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1	M	M	M	M
2	Appartamenti per famiglie (unità abitative) almeno il 25% di tutte le unità abitative offerte dalla struttura soddisfa la definizione di appartamenti per famiglie. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	5				
3	Area giochi al coperto è disponibile almeno una spaziosa sala giochi (di almeno 20 m ²) con luce diurna e opportunità di intrattenimento (consone in base all'età). (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1	M	M	M	M
4	Area giochi all'aperto è presente nell'area della struttura o nel complesso alberghiero ed è a disposizione dell'ospite come struttura per il tempo libero. L'area giochi è dotata di varie attrezzature di gioco con diversi elementi. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1	M	M	M	M
5	Area ricreativa per bambini/ragazzi può essere, ad esempio, una sala ricreativa separata (ad esempio, sala biliardo, sala giochi, cinema).	3			M	M
6	Area ricreativa supplementare per bambini/ragazzi è disponibile un'ulteriore area ricreativa separata (in aggiunta al criterio 5)	5				
7	Sala colazione e/o ristorante dispone di spazio sufficiente. Esempio: spazio dedicato ai bambini, tavolo separato per i pasti.	3				
8	L'offerta della prima colazione è adatta ai bambini e comprende almeno 1 bevanda. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1	M			
9	L'offerta della prima colazione è ampia (alimentazione varia) e adatta ai bambini, comprende bevande gratuite. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	3			M	
10	Porzioni adatte ai bambini per tutti i pasti offerti, vale anche per l'offerta di regimi alimentari specifici. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1	M		M	
11	Pranzi al sacco al posto dei pasti offerti. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1	M	M	M	M
12	Gli orari di servizio nell'ambito della ristorazione sono flessibili. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1	M		M	
13	La possibilità di preparazione dei cibi (quartino/pappe o simili) da parte dell'accompagnatore è garantita. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1	M	M	M	M

N.	Criterio	Punti	Criterio minimo Family-Friendly		Criterio minimo Family & More	
			Albergo/ Swiss Lodge	Serviced Apart- ments	Albergo/ Swiss Lodge	Serviced Apart- ments
14	L'offerta dei menu per bambini comprende prodotti regionali e stagionali. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	5				
15	Le porzioni adatte ai bambini possono essere determinate dal cliente (buffet per tutti i pasti offerti). (vedi anche ulteriori spiegazioni)	5				
16	Le bevande per bambini (sciroppo, tè) vengono fornite gratuitamente. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	2				
17	Le bevande per bambini (tutte, analcoliche) vengono fornite gratuitamente. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	3				
18	Su richiesta l'ospite può richiedere il noleggio di articoli per bambini e/o attrezzature per bambini al momento della prenotazione. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1	M	M	M	M
19	Su richiesta può essere offerta un'assistenza del bambino (adeguata all'età). Per le qualifiche e la fascia oraria si vedano le note aggiuntive. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	2			M	M
20	Su richiesta può essere offerta un'assistenza qualificata del bambino (per neonati e bambini piccoli). Per le qualifiche e la fascia oraria si vedano le note aggiuntive. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	3				
21	Attività supervisionate sono disponibili su richiesta (pomeriggi di gioco/escursioni/pittura/tour in bicicletta). (vedi anche ulteriori spiegazioni)	2			M	M
22	Su richiesta viene offerta un'assistenza qualificata in camera (adeguata all'età), la fascia oraria viene adeguata in funzione delle esigenze. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	5				
23	Nella struttura è disponibile un asilo nido per bambini. Area dove i bambini piccoli si sentono sicuri e protetti in un'atmosfera piacevole. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	5				
24	Su richiesta i bambini a partire dai 3 anni possono essere accuditi a un tavolo per bambini – al mattino, a mezzogiorno e alla sera – e possono mangiare separatamente dai genitori/accompagnatori adulti. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	5				
25	Connettività L'accesso a Internet è disponibile in camera, possono essere forniti adattatori e W-LAN gratuita.	5				
26	Possibilità di lavare i capi Sussiste la possibilità di lavare il bucato (Lavatrice e/o con asciugatrice o pulizia a cura della struttura ricettiva).	3				
27	Un piano di emergenza (emergenze) include almeno il numero di telefono di emergenza SOS/medico/ospedale e un kit di pronto soccorso.	1	M	M	M	M
28	La posizione (dintorni) della struttura ricettiva è adatta ai bambini e presenta una delimitazione visiva, anche nelle zone a traffico limitato. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1	M	M	M	M

N.	Criterio	Punti	Criterio minimo			
			Family-Friendly		Family & More	
			Albergo/ Swiss Lodge	Serviced Apart- ments	Albergo/ Swiss Lodge	Serviced Apart- ments
29	Parco giochi Le attrezzature esistenti sono conformi alle direttive di sicurezza. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1	M	M	M	M
30	La dotazione delle unità abitative è a prova di bambino e la protezione dei bambini/ragazzi è garantita. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1	M	M	M	M
31	Accessibilità Su richiesta è possibile bloccare l'accesso a TV e Pay TV e chiudere frigorifero o minibar. Se la camera è dotata di circuito di sicurezza, le prese ad altezza inferiore a 1 m non devono essere dotate di protezione della spina. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	3				
32	La sala giochi è a prova di bambino e i giocattoli presenti sono conformi alle direttive di sicurezza. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	3				

Spiegazioni relative ai criteri

Criterio 1 e 2

Possibili unità abitative per famiglie – formano un'unità di destinazione d'uso indipendente:

- Camera tripla: Le camere doppie con divano letto possono essere accettate in singoli casi se il divano letto garantisce una buona qualità del sonno (equivalente a letti), la camera ha una superficie molto generosa e l'apertura del divano letto non influisce sulla qualità del soggiorno. Tuttavia, le camere doppie con un letto supplementare non contano in ogni caso come unità abitative per famiglie.
- 2 camere con una porta comunicante
- Suite (come definite nel catalogo dei criteri di classificazione alberghiera, ma con almeno un terzo letto equivalente o una seconda camera da letto)
- Appartamenti (secondo la definizione della categoria di specializzazione «Aparthotel», sono considerati appartamenti [unità abitative private] con cucine attrezzate (cucina/angolo cottura), tavolo e sedie da pranzo, bagno e un soggiorno/camera da letto o zona giorno e notte separate. La cucina e la zona pranzo sono arredate secondo i criteri minimi della categoria di specializzazione «Aparthotel».

Criterio 3

Area giochi/sala giochi al coperto

- se ci sono più di 80 camere, la superficie dedicata al gioco deve essere raddoppiata.

Criterio 4

Area giochi all'aperto. Spazio chiaramente distinto nell'area dell'albergo che – a seconda della fascia d'età del gruppo target – può essere allestito come segue:

- varie attrezzature di gioco che includono elementi come il movimento, la costruzione, la progettazione, la percezione o la scoperta
- prato dell'albergo con giochi multifunzionali
- piscina per bambini con area giochi (per la profondità dell'acqua vedi spiegazioni alla voce Sicurezza)
- parete d'arrampicata (bouldering) con diversi gradi di difficoltà
- ping-pong
- calcio
- beach volley
- minigolf
- sentiero didattico
- scacchi da esterno

L'area giochi all'aperto è accessibile senza ostacoli, in modo che anche gli ospiti con disabilità (di deambulazione) possano raggiungerla facilmente.

Per le attrezzature di gioco per bambini con disabilità, consultare la guida «Parco giochi per tutti» (vedi spiegazioni alla voce Sicurezza). La Legge sui disabili deve essere tenuta in considerazione per le ristrutturazioni/la realizzazione di nuovi parco giochi.

Criterio 8 e 17

Ristorazione: Si tiene particolarmente conto delle esigenze dei bambini/ragazzi in modo tale da poterle soddisfare, i servizi all-inclusive sono già riconoscibili per l'ospite al momento della prenotazione.

Il ristorante e la sala colazione offrono abbastanza «spazio», in altri termini questi locali sono sufficientemente ampi da consentire di muoversi liberamente – i bambini sono i benvenuti.

Criterio 18

Noleggio su richiesta: Per semplificare il soggiorno presso la struttura in funzione delle proprie esigenze, possono essere messi a disposizione dell'ospite almeno 3 articoli o dotazioni.

Questi articoli o dotazioni possono anche essere prenotati dall'ospite prima dell'arrivo. L'offerta di almeno 3 o più articoli o dotazioni deve essere rispettivamente comunicata. Le dotazioni e gli articoli corrispondono in modo ragionevole ai gruppi target (bambini piccoli, ragazzi). Esempi, elenco non esaustivo:

- scaldabiberon
- vasca da bagno per bambini
- babyphone
- fasciatoio
- riduttore del gabinetto per bambini
- passeggini
- baby jogger
- carrozzine
- zaini porta bambini
- seggioloni / seggiolini per bambini
- culle
- tablet
- biciclette
- longboard
- giochi per bambini
- libri
- film per bambini, radiodrammi (DVD)
- altri articoli per il tempo libero

Criterio 19-24

Assistenza:

- Per i bambini piccoli, questa assistenza adeguata all'età deve essere fornita da personale esperto, qualificato e formato.

Questo servizio può essere fornito durante il giorno o previo accordo. L'offerta di assistenza deve essere disponibile per almeno 24 settimane di cui

- almeno 12 settimane mezza giornata su 5 giorni su 7
- e ulteriori 12 settimane almeno mezza giornata 3 giorni su 7

Criterio 21

I servizi soddisfano le esigenze del gruppo target. Esempi, elenco non esaustivo:

Per attività al coperto che si svolgono in albergo o nei locali dell'albergo:

- offerte di lavoretti manuali e/o pittura
- discoteca e/o eventi di ballo
- eventi culturali (teatro, concerti)
- corsi di cucina

Per attività all'aperto che sono organizzate e supportate dalla struttura ricettiva:

- tour in bicicletta
- escursioni e gite o visite turistiche
- vari corsi come pesca, arrampicata, sci ecc.
- equitazione
- vela

Criterio 28-32

Sicurezza / linee guida sulla sicurezza: L'Ufficio prevenzione infortuni (upi) sostiene le aziende nell'identificare ed eliminare le fonti di pericolo (vedi www.bfu.ch/it).

Dotazione parco giochi

Misure da adottare ad esempio per il parco giochi dell'albergo o l'edificio:

Il parco giochi è conforme alla norma SNEN 11 76 «Attrezzi e aree da gioco». Le attrezzature sono contrassegnate con la targhetta SN EN 11 76.

Manutenzione del parco giochi

- Un'ispezione visiva deve essere effettuata almeno una volta alla settimana mediante un «controllo visivo generale». I difetti evidenti come danni o sporcizia vengono individuati e possono essere eliminati (l'upi consiglia, se possibile, un'ispezione visiva giornaliera).
- Un'ispezione operativa deve essere effettuata almeno ogni tre mesi (l'upi consiglia mensilmente). Controllare la stabilità degli attrezzi (scuotere gli attrezzi e controllarne i collegamenti per verificare l'usura visibile).
- Ispezione principale: deve essere effettuata annualmente da una persona competente (ad es. il produttore del parco giochi). In questo modo viene verificata la condizione generale di sicurezza operativa secondo le specifiche del produttore.

Possibili ulteriori zone pericolose sono messe in sicurezza

- Se c'è una strada nelle vicinanze del parco giochi (vale anche per le zone a traffico limitato), è necessario creare una delimitazione visiva per evitare che il bambino salti fuori/arrivi direttamente sulla strada.
- Se nelle vicinanze del parco giochi c'è dell'acqua (laghetto con i pesci/ruscello/piscina o simili), l'accesso deve essere protetto se la profondità dell'acqua è superiore a 20 cm.
- È necessaria una recinzione se il parco giochi è vicino a pareti rocciose, acque impetuose o una linea ferroviaria.

Camere

- La camera è dotata di circuito di sicurezza o, se le prese sono collocate ad altezza inferiore a 1 m, devono essere dotate di protezione della spina

L'arredamento della camera è conforme alle direttive di sicurezza:

- I letti a soppalco sono ancorati alla parete (montaggio a parete)
- I letti o la scrivania non si trovano nelle immediate vicinanze di una finestra
- Le finestre sono dotate di un meccanismo di inclinazione o di un interruttore per rendere sicura l'apertura

Appartamento

- È disponibile la coperta antincendio

Giocattoli

- Per i bambini sotto i 3 anni – pericolo di deglutizione (ad es. Lego) e nessun giocattolo con nastri/corde.

Colophon

Marzo 2023

Editore

HotellerieSuisse, Berna

Lingue

Tedesco, francese,
italiano

HotellerieSuisse

Monbijoustrasse 130

Postfach

CH-3001 Berna

[klassifikation@
hotelleriesuisse.ch](mailto:klassifikation@hotelleriesuisse.ch)

