

Wellness

Categoria di specializzazione



Introduzione

Le categorie di specializzazione «Wellness», «Wellness & Spa», «Medical Wellness» e «Medical Wellness & Spa» sono assegnate all'area tematica «Wellness & Wellbeing».

Le strutture ricettive con la categoria di specializzazione **Wellness** offrono ai loro ospiti infrastrutture e servizi completi per il benessere. I servizi si basano sulle linee guida definite per la classificazione alberghiera.

- Il termine «Wellness» è composto da wellbeing e fitness/happiness. Da ciò si deduce che il wellness dovrebbe contribuire alla serenità, al benessere e a una buona condizione fisica. Questi obiettivi si raggiungono attraverso un'alimentazione sana, un'attività fisica sufficiente, il relax e il rispetto per la natura.

La categoria di specializzazione Wellness **si differenzia** da Wellness & Spa in particolare per la presenza di un centro Spa non è obbligatorio.

La categoria di specializzazione Wellness **si differenzia** da Medical Wellness (anche da Medical Wellness & Spa) per il fatto che i servizi offerti non sono a base medica o non accompagnati da professionisti del settore.

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 www.stnet.ch.

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

Marchio figurativo:



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
Criteri minimi	15	14
Criteri opzionali	15	15
Totale	30	29

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).

Si prega di notare che senza documentazione, la candidatura non potrà essere presa in considerazione:

- **Concetto aziendale / filosofia**
- **Offerte di servizio**
- **Schede menu / bevande per l'area wellness**
- **Concetto di pulizia per l'area wellness**

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

Il marchio figurativo per la categoria di specializzazione Wellness è registrato presso l'Istituto Federale della Proprietà Intellettuale con il seguente numero di riferimento / richiesta: 719'220.

Criteri

Area	N.	Criterio	Punti	Criterio minimo	
				Albergo/ Swiss Lodge	Serviced Apart- ments
Alloggio	1	I servizi e le offerte si basano su un concetto e/o una filosofia che è/sono disponibile(i) in forma scritta ed è/sono allegato(a)/(i) alla domanda. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1	M	M
	2	La pubblicazione di offerta di Wellness (cosa, chi, quando, prezzo) è attuale, completa ed elencata sulla homepage dell'albergo nonché visibile nella camera/appartamento e comprende anche le norme di accesso (bambini/ragazzi)	1	M	M
	3	La prenotazione dell'offerta Wellness è possibile per l'ospite in qualsiasi momento prima e/o durante il soggiorno.	1	M	M
	4	Il responsabile Wellness è impiegato o ha un mandato in azienda, è presente in loco almeno 5 giorni/settimana a tempo pieno durante l'orario di apertura e possiede la formazione necessaria.	1	M	M
	5	L'accesso diretto alle strutture wellness dalla camera/appartamento è a disposizione dell'ospite come percorso chiuso e coperto. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1	M	M
	6	La segnaletica dei percorsi è funzionale e completa, in modo che l'ospite possa trovare la strada dalla camera alla zona wellness in modo indipendente in qualsiasi momento.	1	M	M
	7	L'accappatoio e le ciabatte sono a disposizione degli ospiti del centro wellness in camera/appartamento.	1	M	M
	8	L'offerta gastronomica si basa sul concetto di wellness e/o viene adeguata alla filosofia e comprende almeno una selezione di piatti vegetariani/vegani, una colazione a buffet con müsli e succhi di frutta freschi e vari tipi di pane scuro, nonché la preparazione di base di tutti i piatti con prodotti freschi – se possibile locali/regionali.	1	M	
Zona wellness	9	La/le stanza(e) adibita(e) ai trattamenti è/sono disponibili e – in base alla gamma di trattamenti offerti – sono attrezzate in modo professionale e di dimensioni adeguate, con luce naturale e aria fresca o con una buona ventilazione e illuminazione adeguata al locale. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1	M	M
	10	Il numero di stanze adibite ai trattamenti corrisponde al numero di servizi offerti. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1	M	M
Zona wellness	11	Almeno 4 trattamenti Wellness Se sono presenti i criteri 20, 22 e 26, si applica il criterio 11; in tutti gli altri casi, si applica il criterio 12. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1	(M)	(M)
	12	Almeno 8 trattamenti Wellness Se sono presenti i criteri 20, 22 e 26, si applica il criterio 11; in tutti gli altri casi, si applica il criterio 12. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1	(M)	(M)

Area	N.	Criterio	Punti	Criterio minimo	
				Albergo/ Swiss Lodge	Serviced Apart- ments
Zona wellness	13	Il concetto di pulizia Wellness è disponibile, implementato e può essere attestato.	1	M	M
	14	Le descrizioni dell'applicazione con informazioni sulla sicurezza sono disponibili, chiaramente visibili e comprendono – ove necessario – eventuali precauzioni di sicurezza come il pulsante di emergenza, ecc.	1	M	M
	15	I trattamenti Wellness sono forniti da professionisti (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1	M	M
Sala relax	16	Bevande disponibili nella sala relax separata Una piccola selezione di bevande e frutta è disponibile (self-service o servita) in questa sala. L'acqua (distributore d'acqua, acqua di sorgente dal rubinetto o acqua dalla bottiglia) è sempre disponibile gratuitamente.	1	M	M
Criteri opzionali	17	Accoglienza separata / personale per la zona Wellness disponibile.	1		
	18	Ulteriore saletta per consulenze separata disponibile per la consultazione con il personale medico.	1		
	19	L'area spogliatoio è disponibile e dotata di armadietti, doccia con acqua calda ed è di dimensioni adeguate in funzione dell'offerta e dell'azienda. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1		
	20	La zona sauna è disponibile e presenta un'area di dimensioni adeguate in funzione dell'azienda e almeno tre offerte come sauna, bagno turco e idromassaggio ed è dotata di doccia con acqua fredda, tubo di Kneipp e pediluvio. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1		
	21	La zona sauna estesa è disponibile e ha almeno altre tre offerte secondo il criterio 20. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1		
	22	La piscina (interna) è disponibile, ha almeno 40 m ² di superficie d'acqua e l'acqua è riscaldata.	1		
	23	La sala ginnastica separata è disponibile e – in base all'offerta – è di dimensioni adeguate e attrezzata in modo professionale, con luce naturale e aria fresca o con una ventilazione ottima e illuminazione adeguata al locale. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1		
	24	La sala fitness è disponibile e dotata di almeno due macchine per l'allenamento cardiovascolare, due macchine per l'allenamento della forza, un set di manubri e tappetini, ha una superficie di almeno 20 m ² , così come luce naturale e aria fresca o una ventilazione ottima e illuminazione adeguata al locale. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1		
	25	I trattamenti Medical Wellness vengono forniti da specialisti nel settore medicale. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1		
26	Una sala relax separata è disponibile, viene utilizzata esclusivamente per il relax, è di dimensioni adeguate, ha un numero adeguato di lettini e materiale per la lettura, nonché luce naturale e aria fresca o una buona ventilazione e illuminazione idonea per la sala. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1			

Area	N.	Criterio	Punti	Criterio minimo	
				Albergo/ Swiss Lodge	Serviced Apart- ments
Criteri opzionali	27	La zona F&B separata (bar, lounge, bancone, ecc.) è disponibile, ha un bancone, un buffet o un'altra area di servizio e posti a sedere con tavoli. Bevande e snack vengono serviti agli ospiti o sono a disposizione degli ospiti della Spa dal buffet o da altri punti di distribuzione in funzione della stanza.	1		
	28	Docce senza barriere almeno nel 20 % delle camere/appartamenti	5		
	29	Camere/Appartamenti senza barriere almeno 3% delle camere/appartamenti	5		
	30	Camere/Appartamenti senza allergeni almeno 2 camere/appartamenti	5		
Criteri opzionali	31	I servizi igienici per disabili sono disponibili sia nell'area pubblica dell'albergo sia nella zona benessere.	1		
	32	L'intera struttura (interna ed esterna) è accessibile alle sedie a rotelle.	5		
Criteri opzionali	33	La cucina dietetica è garantita da un cuoco adeguatamente formato.	5		
	34	Offerta regionale F&B L'offerta gastronomica comprende una quota significativa di piatti regionali/nazionali. I prodotti provengono principalmente dalla regione.	5		
	35	Informazioni e riferimenti ad eventi culturali nel luogo di destinazione sono disponibili presso la reception e il front desk può fornire informazioni in merito.	1		
	36	Sala di lettura/scrittura (sala separata) è disponibile.	2		
	37	Biblioteca (locale separato) è disponibile.	2		
	38	Collaborazione con i fornitori di servizi di assistenza (ad es. Spitex) La struttura collabora con un fornitore di servizi adeguato e riconosciuto (assistenza su richiesta) e informa i suoi ospiti al riguardo.	5		
	39	Ecolabel L'azienda vanta una categoria di specializzazione «Green Living» o «Sustainable Living» di HotellerieSuisse e/o un label/certificato elencato in questo catalogo dei criteri.	5		
	40	Un programma culturale in albergo è disponibile e viene pubblicato. Durante l'alta stagione, almeno una volta alla settimana nel complesso alberghiero si svolge un evento culturale (lettura, vernissage, concerto, ecc.).	5		
Criteri opzionali	41.1	1 struttura propria per il tempo libero al coperto disponibile; ad esempio campo da tennis, putting green, parete d'arrampicata, badminton, curling ecc.	2		
	41.2	2 strutture proprie per il tempo libero al coperto	4		
	41.3	3 strutture proprie per il tempo libero al coperto	6		
	41.4	4 o più strutture proprie per il tempo libero al coperto	8		
Criteri opzionali	42.1	1 struttura propria per il tempo libero all'aperto disponibile; ad esempio campo da tennis, campo da golf, scacchi / filetto, pista da corsa ecc.	2		
	42.2	2 strutture proprie per il tempo libero all'aperto	4		
	42.3	3 strutture proprie per il tempo libero all'aperto	6		
	42.4	4 strutture proprie per il tempo libero all'aperto	8		

Area	N.	Criterio	Punti	Criterio minimo	
				Albergo/ Swiss Lodge	Serviced Apart- ments
Criteri opzionali	43	Noleggìo di attrezzature sportive disponibile, ad esempio sci, barca, noleggio di biciclette, ecc.	2		
	44	Programma aggiuntivo (al coperto o all'aperto) di attività di gruppo offerto come standard più volte alla settimana e pubblicato per l'ospite (ad es. yoga, aerobica, ballo ecc.)	5		
	45	L'orario minimo di apertura della zona Wellness di 12 ore è garantito e comunicato all'ospite.	2		
	46	La luce naturale è presente in tutte le sale relax e negli altri locali della zona Wellness.	2		
	47	Piscina (all'aperto) / Laghetto balneabile La piscina esterna è riscaldata e ha una superficie minima di 60 m ² . (Un laghetto balneabile è una superficie d'acqua stagnante creata artificialmente per il nuoto o la balneazione, dove non viene utilizzato alcun trattamento dell'acqua con mezzi chimici).	5		
	48	Zona Spa privata	5		
	49	Il parrucchiere è disponibile in locali separati.	2		
	50	Ulteriori trattamenti di bellezza come manicure/ pedicure, peeling ecc. sono disponibili.	5		
	51	Il solarium (o altro) è disponibile in locali separati.	2		
	52	L'idromassaggio è disponibile e offre posto per almeno quattro ospiti.	5		
	53	La sala relax separata all'esterno è disponibile e dotata di lettini, tavolini e ombrelloni nonché protetta dalla vista.	5		
Criteri opzionali	54.1	1 ulteriore offerta di Wellness / Medical Wellness che supera il numero minimo richiesto secondo il criterio 11/12.	3		
	54.2	2 ulteriori offerte di Wellness / Medical Wellness	6		
	54.3	3 o più ulteriori offerte di Wellness / Medical Wellness	9		

Spiegazioni relative ai criteri

Criterio 1

Il servizio e le offerte si basano su un concetto e/o una filosofia, in altri termini

- il concetto e/o la filosofia sono evidenti in tutto l'albergo
- l'ospite viene informato in modo non specificato

Criterio 4

Possibili formazioni del collaboratore responsabile:

- Wellness Manager diplomato/a
- Esame professionale superiore Manager turismo della salute e dell'attività fisica
- SUP formazione come Academic Spa Manager
- Master of International Business in Hotel, Resort and Spa Management
- MBA International Hospitality

Nel caso in cui la direzione dell'albergo – nelle strutture di piccole dimensioni – sia la sola ad avere la responsabilità, questo punto sarà valutato separatamente.

Criterio 5

Se la zona wellness si trova in un resort alberghiero o all'interno di un complesso alberghiero autonomo, vale quanto segue:

- non tutte le unità abitative devono essere collegate al centro wellness da un percorso al chiuso e al coperto
- tuttavia, in questo caso l'hotel farà in modo che l'ospite dell'albergo possa raggiungere la zona wellness agevolmente e comodamente anche in caso di maltempo.

Se la zona wellness si trova al di fuori del complesso alberghiero (ad esempio in un altro albergo nelle vicinanze), vale quanto segue:

- la specializzazione può essere raggiunta solo se anche il criterio 5 è soddisfatto e quindi viene garantito strutturalmente un collegamento alla zona esterna
- Se la struttura non è di proprietà dell'albergo, ma i punti di cui sopra sono soddisfatti, l'accesso alla struttura da parte degli ospiti dell'hotel deve essere attestabile con un contratto.

Criterio 9

Attrezzatura professionale significa che

- la sala adibita al trattamento è attrezzata esclusivamente per il/i trattamento(i) previsto(i) e a nessun altro utilizzo (ad esempio come stanza o come locale per gruppi o come area di stoccaggio)
- un uso multiplo è possibile a condizione che l'intera attrezzatura necessaria ai vari scopi sia disponibile e che per quanto riguarda aspetto visivo e ingombro non venga compromesso il rispettivo trattamento
- l'attrezzatura (ad esempio il lettino da massaggio ecc.) soddisfi in qualsiasi momento le aspettative dello specialista che ci lavora e dell'ospite.

Una dimensione adeguata significa che

- il professionista dispone in qualsiasi momento e per tutti i trattamenti della necessaria libertà di movimento
- il locale non è ostruito da attrezzature e strumenti per il trattamento
- l'ospite in questo spazio prova un senso di benessere.

Criterio 10

Il numero di sale di trattamento corrisponde al numero di servizi offerti, ovvero

- le offerte Wellness che vengono vendute in un pacchetto speciale possono sempre essere offerte
- quindi i trattamenti prenotati e confermati prima dell'arrivo possono essere forniti in qualsiasi momento.

Criterio 11, Criterio 12

Numero di offerte: I trattamenti aggiuntivi differiscono significativamente dagli altri trattamenti e non sono quindi una leggera variazione rispetto a un'offerta esistente.

Un classico trattamento Medical Wellness può anche valere come offerta Wellness. Un'attività Wellness può quindi essere un'attività mista (Wellness e Medical Wellness). Non è tuttavia possibile il contrario.

Definizione guida per le offerte Wellness e Medical Wellness secondo la definizione (vedi introduzione).

Possibili offerte Wellness (esempi, elenco non esaustivo)

- Massaggi
- Trattamenti ayurvedici (vari)
- Peeling corpo (vari) e impacchi (vari)
- Bagni rilassanti (vari)

Possibili offerte Medical Wellness (esempi, elenco non esaustivo)

- Consigli nutrizionali
- Trattamenti fisioterapici
- Trattamenti Kneipp
- Trattamenti dermatologici
- Check-up e consultazioni preventive
- Agopuntura

Criterio 15

Possibili corsi di formazione dei collaboratori che forniscono consulenza ed eseguono i trattamenti

- Nutrizionista dipl.
- Fisioterapista dipl.
- Med. massaggiatore/massaggiatrice (massaggiatore/massaggiatrice professionale)
- Mental trainer dipl.
- Consulente di micronutrienti dipl.
- Wellness trainer dipl.
- Istruttore/istruttrice fitness dipl.

Criterio 19

La dimensione adeguata implica che anche in caso di sfruttamento della capienza massima del centro wellness, tutti gli ospiti abbiano spazi per cambiarsi e/o riporre i propri vestiti/o oggetti di valore.

Criterio 20, Criterio 21

Ai fini della specializzazione, una stanza separata è considerata un'offerta, anche se fondamentalmente si tratta della stessa offerta.

Esempi di tipi di sauna

- biosauna
- tepidarium
- sauna finlandese

Esempi di bagno turco

- laconium
- caldarium
- bagno di vapore
- hammam

Criterio 23, Criterio 24

La sala da ginnastica (criterio 23) e la sala fitness (criterio 24) possono essere accettate come ambiente combinato alle seguenti condizioni:

La sala, oltre alle attrezzature necessarie per il fitness e alle dotazioni per la ginnastica, dispone di sufficiente spazio aggiuntivo per poter svolgere esercizi ginnici con più ospiti contemporaneamente. Lo spazio disponibile a tal fine deve essere usufruibile anche senza spostare le attrezzature fisse per il fitness.

Criterio 25

Possibili formazioni in base alle spiegazioni del criterio 15 (identico).

Criterio 26

Ha dimensioni adatte e un numero adeguato di lettini, in altri termini

- in particolare per gli ospiti delle zone sauna in qualsiasi momento - anche in caso di elevata frequentazione - sono disponibili sufficienti lettini
- questa sala relax è quindi delle dimensioni adatte per il numero di lettini necessario senza che lo spazio venga percepito come affollato.

Impressum

Marzo 2023

Editore

HotellerieSuisse, Berna

Lingue

Tedesco, francese,
italiano

HotellerieSuisse
Monbijoustrasse 130
Casella postale
CH-3001 Berna

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

