



HOTELSTARS.EU



Catalogo dei criteri 2015–2020

Criteri/Norme


hotelleriesuisse
Swiss Hotel Association

Sommario



Introduzione

- 3 Classificazione degli alberghi svizzeri
- 4 HOTELSTARS UNION
- 5 Categorie di base
- 7 Osservazioni sul sistema di classificazione
- 30 Scala di valutazione

Criteri

- 8 Informazioni generali sugli alberghi
- 9 Reception e servizi
- 12 Camere
- 23 Ristorazione
- 25 Ambito degli eventi (MICE)
- 26 Tempo libero
- 28 Attività qualità e online

Classificazione degli alberghi svizzeri di hotelleriesuisse



Nell'anno 1979 hotelleriesuisse ha introdotto in Svizzera un sistema di classificazione per aziende alberghiere. Da allora il sistema di classificazione è stato costantemente ottimizzato ed adeguato alle mutate esigenze degli ospiti.

Con l'adesione nel 2009 alla Hotelstars Union è stato compiuto un passo importante ai fini dell'armonizzazione della classificazione alberghiera in Europa. Ai sensi della continua assicurazione della qualità, le conquiste della classificazione alberghiera svizzera sono state comunque mantenute. Oltre al normale catalogo delle norme per le diverse categorie di base, il cosiddetto «Swiss Finish» contempla anche requisiti in materia di sicurezza come pure una valutazione dello stato delle strutture. Nell'anno 2011 con «Swiss Lodge» è stata inoltre introdotta una nuova categoria di base senza stelle.

I capitoli che seguono informano esaurientemente sulle categorie di base, l'applicazione delle norme e le relative valutazioni.

HOTELSTARS UNION



Sotto il patronato di HOTREC – l'organizzazione mantello delle associazioni nazionali degli alberghi, dei ristoranti e dei caffè d'Europa – nel 2009, insieme alle associazioni alberghiere di Germania, Paesi Bassi, Austria, Svezia, Cechia e Ungheria, hotelleriesuisse fondò la HOTELSTARS UNION.

Scopo della HOTELSTARS UNION è la garanzia della trasparenza della classificazione alberghiera europea mediante applicazione di un sistema di classificazione armonizzato congiuntamente. Il catalogo dei criteri armonizzati è già in uso in 10 paesi ed è in fase di introduzione in altri paesi (ulteriori informazioni: www.hotrec.org).

Vi possono comunque essere piccole divergenze dovute alle leggi nazionali e a fattori storici.

Categorie di base



Il presente catalogo dei criteri elenca tutti i criteri per la classificazione di un albergo in una determinata categoria di base.

A Categorie di base

Sotto le categorie di base un albergo può richiedere la classificazione da **1 a 5 stelle** oppure come **Swiss Lodge**.

Con **Albergo Garni** sono denominate le aziende che offrono esclusivamente la prima colazione. Questa aggiunta è disponibile per le categorie di base da 1 a 4 stelle nonché per gli alberghi Swiss Lodge.

Inoltre, gli esercizi migliori di ogni categoria di stelle ricevono la distinzione **Superior**. Questa differenziazione si applica agli alberghi da 1 a 5 stelle.

Categorie di base	Superior	Garni
SWISS LODGE		SWISS LODGE
★	★ ^c	★
★★	★★ ^c	★★
★★★	★★★ ^c	★★★
★★★★	★★★★ ^c	★★★★
★★★★★	★★★★★ ^c	

B Definizioni

Tenendo conto dell'impressione generale (criterio n. 3), le singole categorie di base nonché la differenziazione aggiuntiva «Superior» si basano sulle seguenti definizioni:

Swiss Lodge (esigenze semplici)

In particolare l'arredo e la dotazione sono adeguati e curati.

Albergo 1 stella (esigenze semplici)

In particolare l'arredo e la dotazione sono adeguati e curati.

Albergo 2 stelle (esigenze medie)

In particolare l'arredo e la dotazione sono curati e ben abbinati.

Albergo 3 stelle (esigenze elevate)

In particolare l'arredo e la dotazione sono perfettamente abbinati per quanto riguarda forme e colori. L'impressione generale è di comfort elevato.

Albergo 4 stelle (esigenze alte)

In particolare l'arredo e la dotazione sono di qualità pregiata e offrono un comfort d'alto livello. L'impressione generale ottica è perfettamente omogenea per quanto riguarda forma, colori e materiali.

Albergo 5 stelle (esigenze altissime)

In particolare l'arredo e la dotazione sono lussuosi offrendo il massimo comfort. L'impressione generale ottica è perfettamente omogenea per quanto riguarda forme, colori e materiali.

Albergo Superior

Queste aziende offrono un numero particolarmente elevato di servizi e lo stato di manutenzione è superiore alla media (valutazione dello stato senza punti negativi).

Osservazioni sul sistema di classificazione



A Sistematica della classificazione degli alberghi

La classificazione degli alberghi svizzeri valuta il vostro albergo in base ai seguenti tre ambiti:

- 1 Sicurezza (catalogo separato)
- 2 Valutazione dello stato (catalogo separato)
- 3 Criteri/norme (presente catalogo)

Affinché un'azienda possa essere classificata, tutti i requisiti minimi della rispettiva categoria devono essere soddisfatti in tutti e tre questi ambiti.

B Spiegazioni relative al catalogo dei criteri (norme)

Criteri minimi

La «M» figurante in una colonna indica che il rispettivo criterio deve essere soddisfatto quale requisito minimo nella relativa categoria di stelle.

Criteri opzionali

Nella misura in cui un criterio non costituisce un requisito minimo per il raggiungimento della rispettiva categoria, la soddisfazione facoltativa del criterio permette di ottenere ulteriori punti, ancora mancanti.

Punteggio minimo

Oltre alla soddisfazione dei criteri minimi, in ogni categoria deve essere raggiunto un punteggio minimo (vedi scala di valutazione pagina 29). Oltre ai punti accumulati con i criteri minimi, detto punteggio minimo può essere raggiunto anche mediante la soddisfazione di criteri opzionali. L'albergatore è comunque libero nella scelta dei criteri opzionali.

Calcolo del punteggio (criteri minimi e opzionali)

Per ogni criterio soddisfatto viene assegnato il punteggio corrispondente. Nei criteri collegati fra loro da una barra grigia si può di volta in volta indicare una sola possibilità (nessun accumulo di punti).

Categoria Superior

Le aziende alberghiere con la distinzione Superior raggiungono il punteggio minimo della categoria di stelle immediatamente superiore ma non hanno l'obbligo di soddisfare i rispettivi criteri minimi.

Inoltre, queste aziende soddisfano il criterio n. 266 «Sistema gestione qualità». Alle varie categorie di stelle si applica il rispettivo livello, e per la concretizzazione vengono concessi i necessari lassi di tempo.


Disposizioni per alberghi «Garni»

Questo tipo di esercizio alberghiero non dispone di ristorazione propria, per cui i criteri n. 223–229 non sono applicabili. In tutte le categorie di base il punteggio minimo si riduce pertanto di 20 punti.

C Validità della classificazione

Dalla decisione, la classificazione è di volta in volta valida per tre anni.

In caso di eventuale revisione dei criteri, l'albergo rimane classificato secondo i criteri validi in precedenza al massimo fino alla fine del periodo di validità. Fino alla conclusione della procedura di classificazione eseguita secondo il nuovo regolamento, l'azienda è perciò autorizzata a utilizzare il marchio di garanzia valido fino a quel momento.

Area	N.	Criterio	Punti	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Informazioni Generali sull'Hotel									
Pulizia/Igiene	1	Pulizia e igiene impeccabile sono presupposti essenziali per tutte le categorie	–	M	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	M
Impressione generale	3	L'impressione generale dell'hotel soddisfa esigenze _____	–	semplici ¹	semplici ¹	medie ²	elevate ³	alte ⁴	altissime ⁵
Personale	4	Tutti i servizi devono essere forniti da personale competente e riconoscibile	–	M	M	M	M	M	M
Parcheggio	5	Parcheggi vicini al 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 terrazza	2						
	10	Ascensore ⁶	15					M	M
Accessibilità ⁷	11	Accessibilità  Sedia a rotelle o assistenza	5						
	12	Accessibilità  Sedia a rotelle con trazione elettrica	8						

¹ In particolare, l'arredo e le dotazioni sono adeguati e curati.

² In particolare, l'arredo e le dotazioni sono curati e armonizzati.




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

⁴ 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.

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

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

⁷ Secondo le norme nazionali.

Area	N.	Criterio	Punti	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	13	Accessibilità  Non vedenti o ipovedenti	5						
	14	Accessibilità  Sordi o ipoudenti	5						
	15	Completamente accessibilità 	5						
Ricevimento e Servizi									
	16	Area o desk visivamente sep. per assicurare la privacy (un tavolo o uno scrittoio adeguati sono accettabili)	1	M	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 per sedersi e servizio bevande	5					M	
	20	Hall di ricevimento e diversi posti per sedersi e servizio bevande	10						M
	21	Servizio di ricevimento, disponibile a ricevere chiamate (interne ed esterne) 24 ore su 24	1	M	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 ⁸	4					M	

⁸ «Presidiato 24 ore su 24» significa disponibilità 24 ore su 24.

Area	N.	Criterio	Punti	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	24	Reception aperta e presidiata tutto il giorno, disp. a ricevere chiamate (interne ed esterne) 24 ore su 24	6						M
	25	Check-out rapido	3						
	26	Personale bilingue	2				M	M	
	27	Personale multilingue	4						M
	28	Servizio fotocopiatrice/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	M		

Area	N.	Criterio	Punti	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	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 degli indumenti (ritiro prima delle ore 9.00, riconsegna entro 24 ore)	1						
	42	Lavaggio a secco degli indumenti (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		
	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

Area	N.	Criterio	Punti	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	52	Servizio sartoria	2					M	M
	53	Servizio lucidatura scarpe	2				M ⁹	M ¹⁰	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 della camera come controllo ulteriore (turndown) ¹¹	10						M
Camere									
Informazioni Generali sull'Hotel	59	Dimensione delle camere (bagno incluso) ≥ 14 m ² ¹²	10						
	60	Dimensione delle camere (bagno incluso) ≥ 18 m ² ¹²	15						
	61	Dimensione delle camere (bagno incluso) ≥ 22 m ² ¹²	20						
	62	Dimensione delle camere (bagno incluso) ≥ 30 m ² ¹²	25						
	63	Numero di suite ¹³	2 per suite, max. 6						M (min. 2)
	64	Almeno la metà delle camere sono non fumatori	3						

⁹ Può essere offerta una macchina lucidascarpe (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).

¹⁰ Può essere offerta una macchina lucidascarpe (vedi n. 163) anziché un servizio di lucidatura scarpe all'interno dell'hotel.

¹¹ Cambio degli asciugamani, preparazione del letto per la notte, svuotamento del cestino, ecc.

¹² 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.

¹³ 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.

Area	N.	Criterio	Punti	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
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) ¹⁴	5				M	M	M
	67	Sistema letto con struttura elastica abbinata a un materasso moderno e in buone condizioni (altezza complessiva minima: 22 cm) ¹⁴	10						
	68	Sistema letto con regolazione ergonomica	5						
	69	Letti singoli c. dimensione minima di 0,80 m x 1,90 m e letti doppi c. dimensione minima di 1,60 m x 1,90 m ¹⁵	1	M	M	M			
	70	Letti singoli c. dimensione minima di 0,90 m x 1,90 m e letti doppi c. dimensione minima di 1,80 m x 1,90 m ¹⁵	5				M		
	71	Letti singoli c. dimensione minima di 0,90 m x 2,00 m e letti doppi c. dimensione minima di 1,80 m x 2,00 m ¹⁵	15					M	M
	72	Letti singoli c. dimensione minima di 1,00 m x 2,00 m e letti doppi c. dimensione minima di 2,00 m x 2,00 m ¹⁵	25						
	73	10% dei letti con lunghezza minima di 2,10 m	5						
	74	Letto aggiuntivo per bebè	3						
	75	Fodere igieniche per materassi ¹⁶	10						

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

¹⁵ 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.

¹⁶ 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.

Area	N.	Criterio	Punti	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	76	Acquisto di materassi nuovi al massimo 3 anni prima (certificato da allegare alla richiesta)	10						
	77	Lavaggio annuale o pulizia profonda dei materassi ¹⁷ (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	M
	80	Coperta aggiuntiva su richiesta	2				M	M	M
	81	Cuscini moderni e in buone condizioni	1	M	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 ¹⁸	4					M	M
	87	Possibilità di oscurare la stanza (ad es. tende)	1	M	M	M	M	M	
	88	Possibilità di oscurare completamente la stanza (ad es. serrande o tende oscuranti)	5						M

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

¹⁸ L'ospite può scegliere tra diversi tipi di cuscini.

Area	N.	Criterio	Punti	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	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 attaccapanni ¹⁹	1		M	M	M		
	95	Numero adeguato di attaccapanni di vario genere	3					M	M
	96	Guardaroba oppure ganci appendiabiti	1	M	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	M			
	99	1 posto a sedere per ogni letto di cui almeno 1 sedia	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	M			

¹⁹ Le semplici grucce in filo di ferro non soddisfano questo criterio.

Area	N.	Criterio	Punti	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	103	Tavolo, scrivania oppure ripiano per scrivere con una superficie di lavoro libera di almeno 50 cm ² e illuminazione adeguata	5				M	M	M
	104	Comodino/piano di appoggio vicino al letto	2				M	M	M
	105	Presa elettrica accessibile nella stanza	1	M	M	M	M	M	M
	106	Ulteriore presa elettrica accessibile vicino al tavolo/scrivania o al ripiano per scrivere	2				M	M	M
	107	Presa 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	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	M

Area	N.	Criterio	Punti	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Sicurezza	117	Servizi di custodia (ad es. alla reception)	1		M	M			
	118	Cassaforte centrale (ad es. alla reception)	3				M ²⁰	M ²⁰	M
	119	Cassaforte in camera	8						M
	120	Cassaforte in camera con presa elettrica integrata	10						
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 per l'intrattenimento	127	Radio ²¹	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			

²⁰ Oppure una cassaforte in camera (vedi n. 119).

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

Area	N.	Criterio	Punti	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	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						
Telecomunicazioni	138	Telefono pubblico a disposizione degli ospiti	1	M	M	M	M	M	M
	139	Telefono (cellulare) su richiesta in camera con manuale di istruzioni almeno bilingue ²²	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 ²³	M	M	M
	142	Accesso a Internet in camera (ad es. banda larga, Wi-Fi)	8				M	M	M

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

²³ Oppure accesso a Internet in camera (vedi n. 142).

Area	N.	Criterio	Punti	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	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 ²⁴ (le informazioni sull'hotel devono essere allegate alla richiesta)	1	M	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
	154	Stirapantaloni	3						
	155	Sacchetto per la biancheria	1				M	M	M

²⁴ 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	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	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 ²⁵	M ²⁵	M	
	159	Kit da cucito in camera	2						M
	160	Calzascarpe in camera	1						M
	161	Set lucidascarpe su richiesta	1			M ²⁶	M ²⁶		
	162	Set lucidascarpe in camera	2					M ²⁷	M
	163	Macchina lucidascarpe all'interno dell'hotel	3				M ²⁸	M ²⁹	M
	164	Porta con spioncino	2						
	165	Porta della camera c. dispositivo di chiusura aggiuntivo	3						
Informazioni Generali sul Bagno	166	Bagno/Servizi igienici ≥ 5 m ² ³⁰	5						
	167	Bagno/Servizi igienici ≥ 7,5 m ² ³⁰	10						
	168	100% delle camere con doccia/WC oppure vasca da bagno/WC	1		M ³¹	M ³¹	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						

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

²⁶ 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.

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

²⁸ 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.

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

³⁰ 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.

³¹ 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.

Area	N.	Criterio	Punti	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	171	Doccia con tenda ³²	1	M	M	M	M	M	M
	172	Box doccia ³²	5						
	173	Lavabo	1	M	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	M
	177	Dispositivo antiscivolo fisso o rimovibile nella doccia e nella vasca da bagno	3						
	178	Maniglie di sicurezza	1						
	179	Specchio	1	M	M	M	M	M	M
	180	Presa elettrica accessibile vicino allo specchio	1	M	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						
	184	Portasciugamano o ganci per asciugamano	1		M	M	M	M	M
	185	Dispositivo di riscaldamento in bagno ³³	5					M	M
	186	Portasciugamano riscaldato	3						

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

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

Area	N.	Criterio	Punti	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	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 ³⁴	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	M
	197	1 asciugamano per persona	1	M		M	M	M	M
	198	1 asciugamano da bagno per persona	2		M	M	M	M	M
	199	Accappatoio su richiesta	2					M	
	200	Accappatoio	4						M
	201	Ciabatte su richiesta	1					M	
	202	Ciabatte	3						M

³⁴ 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	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	203	Asciugacapelli su richiesta	1						
	204	Asciugacapelli	2				M	M	M
	205	Sgabello in bagno su richiesta	3						M
	206	Bilancia	1						
	207	Cestino per rifiuti	1		M	M	M	M	M
Gastronomia									
Bevande	208	Offerta di bevande in hotel	1	M	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 ³⁵	
	211	Servizio bevande in camera 24 ore su 24	4						M
	212	Distributore di bevande ad ogni piano ³⁶	2						
	213	Frigorifero in camera	2						
	214	Minibar (con bibite e snack)	6					M ³⁷	M
	215	Macchina del caffè o bollitore per tè/caffè con relativi accessori in camera	4						
Bar	216	Bar ³⁸ (aperto almeno 6 giorni a settimana)	4					M	
	217	Bar ³⁸ (aperto 7 giorni su 7)	6						M

³⁵ Oppure minibar (vedi n. 214) o distributore di bevande (vedi n. 212).

³⁶ I prodotti possono essere addebitati sulla camera.

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

³⁸ Un «bar» è molto più di un semplice servizio bevande. Deve essere separato dal ristorante.

Area	N.	Criterio	Punti	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Prima colazione	218	Sala per la prima colazione	3	M	M	M	M	M	M
	219	Offerta ampliata per la prima colazione ³⁹	1	M ^{39.1}	M				
	220	Prima colazione a buffet o menu colazione equivalente ⁴⁰	2			M	M		
	221	Colazione a buffet con servizio 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	M
	224	Offerta gastronomica con servizio in camera 14 ore al giorno	5					M	
	225	Offerta gastronomica con serv. in camera 24 ore su 24	10						M
	226	Ristorante ⁴¹ aperto 5 giorni a settimana	5 x rist. max. 10	M	M ⁴² (min. 1)	M ⁴² (min. 1)	M ⁴³ (min. 1)		
	227	Ristorante ⁴¹ aperto 6 giorni a settimana	8 x rist. max. 16					M ⁴⁴ (min. 1)	
	228	Ristorante ⁴¹ aperto 7 giorni su 7	10 x rist. max. 20						M ⁴⁵ (min. 1)
	229	Cucina dietetica	2						
	230	Cucina regionale ⁴⁶	4						

³⁹ 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.

^{39.1} Colazione continentale.

⁴⁰ 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.

⁴¹ Ognuno con concept, scelta gastronomica e location differenti.

⁴² Menu da tre portate, «à la carte» oppure buffet.

⁴³ Menu da tre portate con possibilità di scelta, «à la carte» oppure buffet.

⁴⁴ Menu da tre portate con possibilità di scelta, «à la carte» oppure buffet a cena.

⁴⁵ Menu da tre portate con possibilità di scelta, «à la carte» oppure buffet a pranzo e cena.

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

Area	N.	Criterio	Punti	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Strutture per Eventi (MICE)									
Possibilità di banchetti	231	Possibilità di allestire banchetti per alm. 50 persone ⁴⁷	2						
	232	Possibilità di allestire banchetti per alm. 100 persone ⁴⁷	4						
	233	Possibilità di allestire banchetti per alm. 250 persone ⁴⁷	8						
Sale di conferenze	234	Una o più sale conferenze di almeno 36 m ² fino a 100 m ² , altezza minima del soffitto di 2,50 m ⁴⁸	10						
	235	Una o più sale conferenze oltre 100 m ² , altezza minima del soffitto di 2,75 m ⁴⁸	15						
	236	Una o più sale conferenze oltre 250 m ² , altezza minima del soffitto di 3,50 m ⁴⁸	20						
	237	Sale per lavori di gruppo/sale relax ⁴⁹	2 per sala, max. 4						
	238	Business centre (ufficio separato e personale disponibile)	3						
	239	Servizio conferenze ⁴⁹ (ufficio e personale dedicati)	5						
	240	Ufficio convegni/centro dattilografia ⁴⁹	1						
Attrezzature/ tecnologia delle sale conferenze	241	Prese elettriche sufficienti per il numero di posti a sedere ^{49, 50}	2						

⁴⁷ L'area ristorante non è compresa.

⁴⁸ 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.

⁴⁹ Accettato solo se risulta soddisfatto almeno uno dei criteri da 234 a 236.

⁵⁰ Criterio minimo per ogni sala conferenze.

Area	N.	Criterio	Punti	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	242	Luce naturale nella sala conferenze e possibilità di oscurare la stanza ^{49, 50}	3						
	243	Climatizzazione a regolazione individuale nelle sale conferenze ⁴⁹	3						
Tempo libero									
Sport	244	Impianti ricreativi adeguati in loco (interni o esterni) ⁵¹ (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 ⁵² con almeno 4 macchine diverse (ad es. ergometro, manubri, macchina per sollevamento pesi, tapis roulant, vogatore, stepper)	4						
Spa/Wellness ⁵³	247	Massaggi ⁵⁴ (ad es. massaggio corpo completo, linfodrenaggio, Shiatsu, riflessologia plantare)	2 per cabina, max. 6						
	248	Sala relax separata ⁵⁵	3						
	249	Vasca idromassaggio o equivalente	3						
	250	Sauna (con almeno 6 sedute)	5 per tipo di sauna ⁵⁶ , max. 10						

⁴⁹ Accettato solo se risulta soddisfatto almeno uno dei criteri da 234 a 236.

⁵⁰ Criterio minimo per ogni sala conferenze.

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

⁵² La palestra ha una dimensione minima di 20 m².

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

⁵⁴ Le cabine hanno una dimensione minima di 10 m².

⁵⁵ La sala relax ha una dimensione minima di 20 m².

⁵⁶ 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	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	251	Beauty farm ⁵⁴ con almeno 4 diversi tipi di trattamento (ad es. viso, manicure, pedicure, peeling e massaggio rilassante anti-stress)	5						
	252	Spa ⁵⁴ con almeno 4 diversi tipi di trattamento (ad es. piscina, percorso Kneipp, idroterapia, Moor, hammam e bagno turco)	5						
	253	Cabina spa privata	2						
	254	Piscina (esterna) ⁵⁷ /o piscina naturale ⁵⁸	10						
	255	Piscina (interna) ⁵⁹	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/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						

⁵⁴ Le cabine hanno una dimensione minima di 10 m².

⁵⁷ La piscina esterna è riscaldata e ha una dimensione minima di 60 m².

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

⁵⁹ La piscina interna è riscaldata e ha una dimensione minima di 40 m².

Area	N.	Criterio	Punti	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Qualità e Attività Online									
Sistemi di Qualità	263	Gestione sistematica dei reclami ⁶⁰	3				M	M	M
	264	Analisi sistematica delle recensioni degli ospiti ⁶¹	5					M	M
	265	Controlli di qualità attraverso attività di Mystery Guesting ⁶² (certificati da allegare alla richiesta)	10					(M) ⁶³	M
	266	Sistema di assicurazione della qualità secondo il programma marchio di qualità per il turismo svizzero ⁶⁴ oppure sistema equivalente	10		(M)	(M)	(M)	(M)	(M)
Attività Online	267	Sito web ⁶⁵ con informazioni aggiornate e immagini realistiche oltre alla posizione dell'hotel	5	M	M	M	M ⁶⁶	M ⁶⁶	M ⁶⁶
	268	Sito web con possibilità di prenotazione diretta e inserimento delle recensioni degli ospiti ⁶⁷	10						
	269	Coinvolgimento attivo degli ospiti alla partenza o al check-out invitandoli a scrivere una recensione su un portale o sul sito	5					M	M
Altro	270	Eco-label ⁶⁸	10						

⁶⁰ Una gestione sistematica dei reclami prevede rilevamento, valutazione e risposte adeguate.

⁶¹ 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.

⁶² Nell'arco del periodo di classificazione, il mystery guesting va eseguito, analizzato e documentato almeno una volta da una ditta specializzata su incarico dell'albergo che si assume anche i relativi costi. I controlli occulti eseguiti da catene o cooperazioni alberghiere hanno valore equivalente.

⁶³ Un mystery guesting è un criterio minimo per la categoria 4 stelle Superior.

⁶⁴ Il Programma qualità articolato in tre livelli del turismo svizzero premia le aziende che si occupano costantemente del tema qualità (www.swisstourfed.ch). Ai fini della classificazione degli alberghi svizzeri, questo programma serve come modello di riferimento per

la valutazione di modelli equivalenti ammessi a tutti e tre i livelli (indispensabile per la categoria Superior – criterio minimo: alberghi 1–3 stelle = sistema del livello I, alberghi 4 stelle = sistema del livello II, alberghi 5 stelle = sistema del livello III).

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

⁶⁶ Il sito web deve essere almeno bilingue.

⁶⁷ Una semplice e-mail non è accettata.

⁶⁸ Vengono accettati i marchi che valgono anche per le specializzazioni «Green-Living» e/o «Sustainable-Living». (vedi il catalogo dei criteri di queste specializzazioni).

Area	N.	Criterio	Punti	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Punteggi Minimi⁶⁹									
Hotel				90	90	170	260	400	600
Denominazione «Superior» ⁷⁰				–	170	260	400	600	700
Garni ⁶⁹				70	70/150	150/240	240/380	380/580	–
Scala di valutazione									
Criteri minimi		Numero della rispettiva categoria (incl. Superior)		32	46 (47)	57 (58)	81 (82)	101 (103)	122 (123)
		Punteggio totale di «M» (Superior)		37	54 (64)	68 (78)	138 (148)	264 (284)	402 (412)
Criteri opzionali		Ulteriori punti (mancanti) per la rispettiva categoria		53	36 (106)	102 (182)	122 (252)	136 (316)	198 (288)
Punteggio totale				939					

⁶⁹ Per un albergo Garni il punteggio richiesto si riduce di 20 punti in ciascuna categoria. Un albergo Garni non può ottenere 5 stelle.

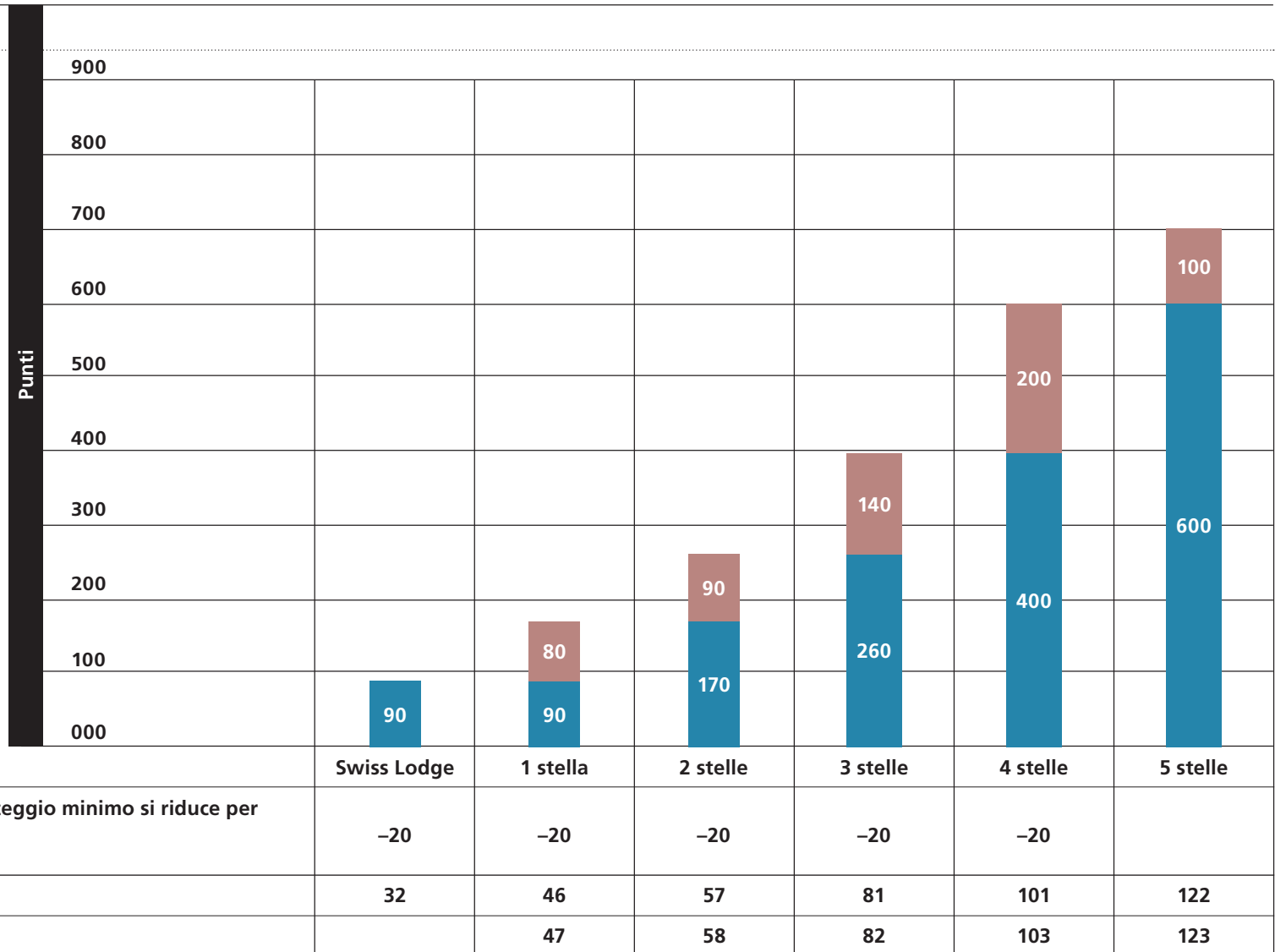
⁷⁰ La distinzione «Superior» è conferita alle aziende di punta con un punteggio nettamente superiore rispetto a quello richiesto per la loro categoria e la cui impressione generale supera le attese per la categoria. Queste aziende si

distinguono perciò per un numero particolarmente elevato di servizi. L'aggiunta Superior può essere ottenuta da tutti gli alberghi a regime pieno e dagli alberghi Garni.

Scala di valutazione

punteggio massimo: 939

- Aggiunta «Superior»
- Punteggio minimo



**hotelleriesuisse – competenza,
dinamismo, cordialità.**

Monbijoustrasse 130

Casella postale

CH-3001 Berna

Tel. +41 31 370 41 11

Fax +41 31 370 41 24

klassifikation@hotelleriesuisse.ch

www.hotelleriesuisse.ch