



Classificazione
alberghiera
svizzera

La classificazione alberghiera crea trasparenza e
funge da orientamento per l'ospite.

Contribuisce a un posizionamento forte sul mercato.

Classificazione alberghiera svizzera



Gli esercizi alberghieri e d'alloggiamento saranno suddivisi in 5 categorie, dalla categoria 1 stella (semplice) fino alla categoria 5 stelle (di lusso) e contrassegnati con un label corrispondente.

Il label costituisce una garanzia di qualità per l'ospite nella rispettiva categoria alberghiera e fornisce informazioni riconosciute a livello internazionale sull'equipaggiamento del vostro hotel.

Il label ufficiale con le stelle crea quindi trasparenza per l'ospite e costituisce un supporto affidabile per orientare il cliente nella scelta dell'hotel.

Il vostro vantaggio

- La classificazione alberghiera è uno strumento ottimale di posizionamento e funge da supporto nella commercializzazione mirata.
- Le stelle alberghiere sono un'integrazione obiettiva delle valutazioni soggettive degli ospiti in Internet. Grazie a diversi sistemi di valutazione, l'ospite si fa un'idea ottimale ed equilibrata del vostro albergo. Le stelle sono il vostro messaggio per l'ospite.
- La classificazione alberghiera incrementa le possibilità di prenotazione sulle piattaforme di vendita ed è quindi un'opportunità per aumentare il fatturato in modo significativo.
- Il processo di classificazione è utile alla gestione della qualità. Poiché i criteri di classificazione sono orientati al livello qualitativo richiesto dagli ospiti, essi fanno da base ottimale nel costante miglioramento della qualità.
- GastroSuisse intrattiene già stretti rapporti in vari settori con diversi partner e operatori turistici. Questa stretta collaborazione vi garantisce una maggiore presenza sul mercato e un potenziale praticamente illimitato di sinergie.

Per questi motivi la classificazione alberghiera è consigliabile a tutte le strutture, da 1 a 5 stelle.

Il sistema

La classificazione è un sistema uniforme valido per tutto il territorio nazionale svizzero. Aderire alla classificazione è facoltativo ed indipendente dall'adesione alla GastroSuisse.

Le aziende vengono classificate sulla base di criteri di valutazione e classificazione definiti e vincolanti, in conformità con le raccomandazioni dell'associazione europea del settore alberghiero e della ristorazione HOTREC, e sono assegnate alla rispettiva categoria sin dal primo momento.

Domanda

Compilando l'apposito modulo di richiesta lei presenta la domanda di attribuzione della categoria desiderata alla GastroSuisse, dichiarando così di accettare le linee guida per la classificazione delle strutture ricettive alberghiere.

I documenti relativi sono disponibili sul sito gastrosuisse.ch/classificazione-alberghiera o possono essere richiesti alla GastroSuisse.

Il rispetto delle disposizioni di legge necessarie per la ricezione di un'autorizzazione d'esercizio costituisce un presupposto imprescindibile.

Visita di verifica

La classificazione dell'esercizio è eseguita da due esperti sulla base dei dati da lei forniti e di altre informazioni rilevate tramite sopralluogo.

La valutazione dell'esercizio è espressa in funzione del grado di adempimento dei criteri di classificazione definiti nonché di una valutazione globale in base ai parametri generali. Un'impressione d'insieme consona alla categoria assegnata nonché lo stato di conservazione e di pulizia dell'esercizio sono determinanti al fine del suo inserimento nella classificazione alberghiera.

L'obiettivo prioritario è di soddisfare le aspettative dei clienti.

Qualora l'esercizio offra impianti ricreativi/attrezzature accessorie (sala riunione, sala giochi per bambini ecc.), essi saranno valutati sulla base della dotazione complessiva dell'esercizio, che deve essere conforme agli standard attuali e alla categoria assegnata.

La decisione degli esperti le viene notificata per iscritto.

Validità

La classificazione attribuita ha validità triennale. Una volta inseriti nella classificazione, essi vengono controllati con frequenza triennale ai fini di una conferma, revisione o eventualmente revoca della categoria assegnata.

Opposizione

È possibile presentare opposizione per iscritto contro la classificazione, la classificazione provvisoria o la mancata classificazione, in generale o in una categoria, entro tre settimane dal recapito scritto della decisione degli esperti presso l'istanza di ricorso indipendente. L'obiezione deve essere motivata.

Una commissione di controllo, costituita da due esperti che non hanno esaminato l'azienda al momento della classificazione visita l'azienda e redige una relazione all'attenzione dell'istanza di ricorso indipendente.

L'istanza di ricorso indipendente decide entro tre mesi. La decisione viene comunicata per iscritto al richiedente e agli esperti competenti. La decisione è definitiva. Le vie legali sono escluse. I costi della procedura di ricorso sono a carico dell'azienda che presenta l'istanza.



Spese

Il costo della classificazione varia a seconda della dimensione dell'azienda e della categoria:

Soci					
	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Contributo di base	CHF 100	CHF 150	CHF 200	CHF 250	CHF 300
Contributo per camera	CHF 3	CHF 3	CHF 4	CHF 5	CHF 5
Non soci					
	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Contributo di base	CHF 200	CHF 300	CHF 400	CHF 500	CHF 600
Contributo per camera	CHF 3	CHF 3	CHF 4	CHF 5	CHF 5

I prezzi si intendono all'anno e IVA esclusa; la stipula del contratto e l'incasso avvengono per 3 anni. Nel prezzo sono compresi due adesivi di classificazione e una pregiata targa smaltata con relative stelle.

Se l'hotel non viene classificato definitivamente, viene fatturato un importo forfettario di CHF 350.- (IVA esclusa) per il controllo dell'azienda sul posto e l'elaborazione della richiesta.

Categorie

La classificazione alberghiera distingue tra le tipologie operative “Hotel” (con ristorante) e “Hotel Garni” (solo il servizio di prima colazione e snack). Per i “Hotel Garni” non si applicano i criteri di classificazione per i ristoranti. Gli esercizi alberghieri e d'alloggiamento saranno suddivisi in 5 categorie, dalla categoria 1 stella (semplice) fino alla categoria 5 stelle (di lusso) e contrassegnati con un label corrispondente.



1 stella: Dotazione semplice

La dotazione necessaria per un soggiorno di durata ordinaria prevede l'offerta di camere pulite e in buono stato di conservazione. Clientela molto attenta ai prezzi, che cerca soprattutto il servizio di alloggio. Il livello di servizio corrisponde a requisiti semplici



2 stelle: Dotazione funzionale, pratica

Clientela attenta ai prezzi, che oltre al pernottamento cerca anche un'offerta limitata di servizi accessori.

Differenza rispetto agli esercizi della categoria 1 stella:

Le camere sono più confortevoli. I turisti apprezzano l'offerta leggermente ampliata ad un prezzo economico. Il livello di servizio è più elevato e risponde a requisiti medi.

Differenza rispetto agli esercizi della categoria 3 stelle:

La dotazione non è necessariamente di aspetto identico per tutta la struttura; la dotazione è giudicata in base a criteri di funzionalità e pulizia; i materiali impiegati sono meno importanti.



3 stelle: Dotazione più pregiata, di aspetto uniforme, atmosfera accogliente

Clienti che non cercano solo il semplice servizio di pernottamento dal comfort più basilare, offerta di servizi più ampia. Tutti gli impianti/attrezzature si presentano in buono stato di conservazione e sono di aspetto uniforme.

Differenza rispetto agli esercizi della categoria 2 stelle:

Materiali pregiati, camere più grandi, zone di soggiorno in camera e nella sala di soggiorno comune.

Differenza rispetto agli esercizi della categoria 4 stelle:

Locali più piccoli, con impianti/attrezzature anche più vecchi. La clientela apprezza l'offerta di medio livello ad un buon prezzo. Il livello di servizio risponde a requisiti più elevati.



4 stelle: Dotazione moderna e di prima classe

Locali spaziosi con arredi qualitativamente pregiati e moderni, buon isolamento acustico. Elevato livello di servizio.

Differenza rispetto agli esercizi della categoria 3 stelle:

Locali più spaziosi, dotazioni di ottima qualità e in condizioni molto buone, grazie alla costante e attenta manutenzione. I clienti si aspettano una qualità e un'intensità di servizi molto alta.

Differenza rispetto agli esercizi della categoria 5 stelle:

Spazi sontuosi con arredi esclusivi e di lusso, in continua realizzazione. Gli ospiti si aspettano una struttura ineccepibile e una qualità di servizio perfetta con grande dedizione da parte del personale.



5 stelle: Dotazione esclusiva e di lusso

Materiali eleganti, pregiati e prestigiosi in una configurazione omogenea. Architettura, dotazione, ambiente, offerta di servizi e clientela dell'albergheria internazionale di lusso.

Differenza rispetto agli esercizi della categoria 4 stelle:

Carattere lussuoso e inconfondibile dell'esercizio, struttura ineccepibile nella sua interezza, qualità di servizio perfetta con grandissima dedizione da parte del personale. Nelle camere, spazi sontuosi, per esempio con una separazione visibile tra l'area soggiorno e l'area notte (suite). I clienti si attendono un livello da albergheria internazionale di lusso senza compromessi.



Marchi

I simboli illustrati in questo documento sono protetti dal diritto dei marchi. Solo le aziende classificate con GastroSuisse sono autorizzate a utilizzare i marchi nell'ambito definito da GastroSuisse.

Criteri di classificazione

I criteri di valutazione utilizzati nei diversi settori rappresentano dei requisiti minimi. I criteri di classificazione vengono definiti per un periodo generalmente di 5 anni.

	★	★	★	★	★
1. Aspetto esterno della struttura	★	★	★	★	★
Accesso, parcheggi, giardino, facciata, finestre, balconi	○	○	○	○	○
Segnaletica/accesso da vie principali	○	○	○	○	○

2. Zona ingresso

Larghezza, zerbini, ambiente (illuminazione, decorazione, odore)	○	○	○	○	○
--	---	---	---	---	---

3. Ricevimento, reception

Ordine, equipaggiamento tecnico, illuminazione	○	○	○	○	○
Area riconosciuta (configurata e contrassegnata) in cui viene protetta la sfera privata del cliente	○	○	○	○	○
Servizio di ricevimento, raggiungibile 24 ore su 24 mediante comunicazione digitale o telefonica	○	○			
Servizio di ricevimento presidiato per 10 ore, raggiungibile 24 ore su 24 mediante comunicazione digitale o telefonica			○		
Servizio di ricevimento presidiato 24 ore al giorno, raggiungibile 16 ore su 24 mediante comunicazione digitale o fisicamente mediante telefono				○	
Servizio di ricevimento presidiato 24 ore al giorno, raggiungibile 24 ore su 24 mediante comunicazione digitale o fisicamente mediante telefono					○
Personale bilingue		○	○	○	○
Servizio trasporto bagagli su richiesta			○	○	
Servizio trasporto bagagli					○
Pagamento in contanti	○	○	○	○	○
Gestione sistematica di lamentele/reclami			○	○	○
Analisi sistematica delle recensioni degli ospiti				○	○
Conservazione dei bagagli in luogo sicuro per gli ospiti			○	○	○
Possibilità di deposito (p. es. presso la ricezione)	○	○			
Cassaforte centrale (p. es. presso la ricezione) o cassaforte in camera			○	○	
Cassaforte centrale (p. es. presso la ricezione)					○
Accesso a Internet WLAN nell'area pubblica e nelle camere	○	○	○	○	○
Possibilità di stampa privata e sicura su richiesta				○	○
Materiale informativo regionale disponibile (stampa o digitale)	○	○	○	○	○
Offerta media aggiornata (stampa o digitale) - giornali, smart TV, tablet ecc.					○
Servizio «Valet parking» (presa in consegna, custodia e restituzione dell'auto)					○
Concierge / Guest Relation Manager (personale separato)					○
Servizio navetta o limousine					○

	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
4. Area soggiorno, lobby, hall, bar	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Pavimento, ambiente (illuminazione, decorazione, odore)	○	○	○	○	○
Possibilità di sedersi nell'area ricezione			○		
Lobby con posti a sedere e servizio bevande				○	○
Offerta di bevande nell'esercizio	○	○	○	○	○
Bar o area lounge con menù delle bevande e servizio, aperto almeno 5 giorni alla settimana				○	
Bar o area lounge con menù delle bevande e servizio, aperto almeno 7 giorni alla settimana					○

5. Ristorante¹⁾, sala colazione

Pareti, pavimento, tavoli, sedie, ambiente (illuminazione, decorazione, odore)	○	○	○	○	○
Biancheria da tavola, stoviglie, posateria, cristalleria	○	○	○	○	○
Liste vivande, liste bevande	○	○	○	○	○
Area colazione	○	○	○	○	○
Offerta colazione potenziata	○				
Colazione a buffet / Menù colazione di pari entità		○	○		
Colazione a buffet con servizio o menù colazione di pari entità				○	○
Menu colazione con servizio in camera					○
Ristorante ¹⁾	○	○	○		
Ristorante aperto 5 giorni alla settimana ¹⁾				○	
Ristorante aperto 7 giorni alla settimana ¹⁾					○

¹⁾ Non applicabile agli esercizi classificati Garni.**6. Vano scala, corridoi, ascensore per gli ospiti**

Pavimento, pareti, ambiente (illuminazione, decorazione, odore)	○	○	○	○	○
Ascensore per edifici con più di 3 piani ²⁾				○	○

²⁾ Viene considerato piano ogni livello utilizzato dagli ospiti (incl. pianterreno e interrato/seminterrato)**7. Camere, balconi**

Pavimento, pareti, mobili, ambiente (illuminazione, decorazione, odore)	○	○	○	○	○
Porte, telai delle porte, finestre	○	○	○	○	○
Impressione generale del balcone e dei mobili del balcone	○	○	○	○	○
Pulizia quotidiana delle camere ³⁾	○	○	○	○	○
Cambio quotidiano degli asciugamani su richiesta	○	○	○	○	○
Cambio lenzuola almeno una volta alla settimana ³⁾	○	○	○		
Cambio lenzuola almeno due volte alla settimana ³⁾ e cambio giornaliero delle lenzuola su richiesta				○	○
Saluto personalizzato per ogni ospite con fiori freschi o presente in camera					○

³⁾ Con la possibilità di rinuncia, qualora l'ospite non desideri questo servizio

	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Almeno 2 suite					○
Illuminazione adeguata della camera	○	○	○	○	○
Possibilità di oscuramento (per es. tende)	○	○	○	○	
Possibilità di oscuramento (p. es. persiane, blackout oscuranti)					○
1 sedia per camera	○	○			
1 sedia per persona			○	○	○
1 sedia comoda (sedia imbottita/divano) per camera con tavolino/ripiano				○	○
1 ulteriore sedia comoda (sedia imbottita/poltrona doppia) in camera doppia e suite					○
Tavola, scrivania o postazione di lavoro analoga	○	○			
Tavola, scrivania o postazione di lavoro analoga con superficie di lavoro libera di almeno 0,4m ² e illuminazione della scrivania			○	○	○
Armadio o nicchia per i vestiti con capacità sufficiente e scomparti per la biancheria	○	○	○	○	○
Numero adeguato di attaccapanni	○	○	○		
Numero adeguato di attaccapanni di vario genere				○	○
Guardaroba o gancio appendiabiti	○	○	○	○	○
Spazio adeguato oppure supporto per bagagli / valigie			○	○	○
Cassaforte in camera					○
Specchio da spogliatoio			○	○	○
Servizi TV con monitor di misura idonea alle dimensioni della stanza, con telecomando	○	○	○	○	○
Intrattenimento audio/multimediale (le possibilità di intrattenimento possono essere p. es. radio, lettore separato o servizi di streaming.)			○	○	○
Disponibilità canali televisivi internazionali				○	○
Su richiesta apparecchio di comunicazione interna ed esterna con istruzioni d'uso (stampa o digitale)			○	○	
Apparecchio per la comunicazione interna ed esterna in camera con istruzioni d'uso bilingue (stampa o digitale)					○
PC con accesso a Internet in camera su richiesta					○
Guida completa ai servizi (stampa o digitale)	○	○			
Guida completa ai servizi bilingue (stampa o digitale), penna e bloc-notes			○	○	○
Offerta di bevande in camera			○	○	○
Minibar (con bevande e snack) o servizio bevande in camera 16 ore o maxibar				○	
Offerta gastronomica con servizio in camera 16 ore al giorno ¹⁾				○	
Minibar (con bevande e snack)					○
Offerta gastronomica e bevande con servizio in camera 24 ore su 24					○
Cestino			○	○	○
Kit da cucito su richiesta		○	○	○	
Kit da cucito in camera					○
Calzascarpe in camera				○	○
Kit di pulizia scarpe in camera					○

	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Sistema letto con materasso moderno e in buone condizioni (almeno 13 cm)	○	○			
Sistema letto con struttura elastica abbinata a un materasso moderno e in buone condizioni (altezza complessiva minima: 18 cm)			○	○	○
Letti singoli con dimensione minima di 0,90 m x 2,00 m e letti doppi con dimensione minima di 1,80 m x 2,00 m					○
Piumini/coperte, cuscini	○	○	○	○	○
Cuscini e coperte supplementari su richiesta (nessun cuscino decorativo)			○	○	○
Scelta di cuscini				○	○
2 cuscini per ogni ospite (nessun cuscino decorativo)					○
Pulizia in profondità dei cuscini e/o nuovi cuscini	○	○	○	○	○
Lampada da lettura per ogni letto		○	○	○	○
Comodino/ripiano per ogni letto			○	○	○
Servizio sveglia	○	○	○	○	○
Presenza di corrente a disposizione in camera	○	○	○	○	○
Ulteriori prese di corrente a disposizione vicino al tavolo e al letto			○	○	○
Ulteriore controllo camera serale					○

8. Bagni

Pavimento, pareti, illuminazione, batteria, divisione docce, giunture in silicone, accessori	○	○	○	○	○
Tutte le camere dotate di bagno/WC o doccia/WC	○	○	○	○	○
Fino al 15% delle camere senza doccia/WC o bagno/WC ⁴⁾	○	○			
Doccia con tenda o parete o separatore analogo	○	○	○	○	○
Tappetino da bagno lavabile			○	○	○
Possibilità di riscaldamento in bagno (p. es. scaldasalviette)					○
Specchio e presa di corrente vicino allo specchio	○	○	○	○	○
Lavandino con ripiano d'appoggio e sufficiente illuminazione	○	○	○	○	○
Sapone o lozione detergente sul lavandino	○	○	○	○	○
Lozione detergente o gel doccia nella doccia/vasca da bagno e shampoo		○	○	○	○
Bicchieri portaspazzolino			○	○	○
Fazzolettini per il viso (tissues)			○	○	○
Almeno un altro articolo cosmetico: bagnoschiuma, cuffia per doccia, lima per le unghie, cotton fioc, dischetti di ovatta, lozione per il corpo				○	○
Asciugacapelli			○	○	○
Specchio per trucco mobile				○	○
1 telo bagno per persona	○	○	○	○	○
1 asciugamano per persona		○	○	○	○
Porta asciugamani o gancio per asciugamani	○	○	○	○	○

⁴⁾ Se fino al 15% delle camere sono senza doccia/WC o bagno/WC, l'ospite deve essere informato prima della stipula del contratto di pernottamento sulle condizioni di queste stanze e sul fatto che gli standard sono inferiori. Questa eccezione del 15% di discrepanza non vale per i nuovi edifici progettati dopo l'1.01.2020.

	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Rotolo di carta igienica di riserva	○	○	○	○	○
Cestino	○	○	○	○	○
Accappatoio e ciabatte (slipper) su richiesta				○	
Accappatoio e ciabatte (slipper)					○
Sgabello in bagno su richiesta					○

9. Altri locali, spazi ricreativi e attrezzature accessorie

Pavimento, pareti, porte, mobili, ambiente (illuminazione, decorazione, odore)	○	○	○	○	○
Toilette pubbliche	○	○	○	○	○
Spazi ricreativi e attrezzature accessorie (per es. parco giochi, sauna, sala riunioni, area SPA, piscina, ecc.)	○	○	○	○	○

10. Parametri di valutazione generali

Garanzia di pulizia e di offerta igienicamente impeccabile, nessuna emissione di odore	○	○	○	○	○
Tutti i dispositivi e gli strumenti in dotazione sono funzionanti, privi di guasti e non si trovano in evidente carenza di manutenzione o non hanno bisogno di essere sostituiti	○	○	○	○	○
Segnaletica (comprese vie di fuga) in tutto l'edificio	○	○	○	○	○
Tutti i servizi vengono forniti da collaboratori competenti e riconoscibili	○	○	○	○	○
Sito web dell'hotel ⁵⁾ con informazioni aggiornate e immagini realistiche dell'azienda e descrizione/mappa su come raggiungere la struttura	○	○			
Sito web ⁵⁾ bilingue con informazioni aggiornate, comprese misure letti e immagini realistiche con la posizione dell'hotel			○	○	○
Lavaggio e stiratura della biancheria degli ospiti (orario di restituzione previo accordo, contenitore biancheria disponibile)			○		
Pulizia a secco o lavaggio e stiratura della biancheria (consegna prima delle ore 9:00, orario di restituzione previo accordo, fine settimana esclusi, contenitore biancheria disponibile)				○	○
Servizio stiratura (restituzione entro un'ora) e servizio di cucitura					○
Offerta di articoli igienici su richiesta (almeno spazzolino da denti, dentifricio, rasoio usa e getta, gel bagno/doccia)	○	○	○	○	○
Strumenti per la pulizia delle scarpe su richiesta		○	○	○	
Macchina lustrascarpe in hotel o servizio lustrascarpe				○	
Macchina lustrascarpe in hotel e servizio lustrascarpe					○
Ombrello alla reception o in camera			○	○	○
Caricatori/adattatori su richiesta (per diversi dispositivi elettrici, p. es. cellulari)			○	○	○
Adattatore internazionale su richiesta				○	○

⁵⁾ Le foto sul sito web devono raffigurare almeno un esterno, la zona pubblica e una stanza.

GastroSuisse
Albergheria e Turismo
Blumenfeldstrasse 20
8046 Zurigo

Telefono 0848 377 111
E-Mail hotellerie@gastrosuisse.ch
Internet www.gastrosuisse.ch

GASTRO **SUISSE**

Per l'Albergheria e la Ristorazione