

## Criteri di classificazione

	Non soddisfatti	Semplice ★	Funzionale ★★	Livello elevato ★★★	Prima classe ★★★★	Di lusso ★★★★★
<b>1. Aspetto esterno della struttura</b>						
Accesso, parcheggi, giardino, facciata, finestre, balconi		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Segnaletica/accesso da vie principali		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>2. Zona ingresso</b>						
Larghezza, zerbini, ambiente (illuminazione, decorazione, odore)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>3. Ricevimento, reception</b>						
Ordine, equipaggiamento tecnico, illuminazione		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Area o desk visivamente sep. per assicurare la privacy (un tavolo o uno scrittoio adeguati sono accettabili)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
Postazione o desk di ricevimento separati e indipendenti per assicurare la privacy					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servizio di ricevimento, disponibile a ricevere chiamate (interne ed esterne) 24 ore su 24		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Reception aperta 14 ore, disponibile a ricevere chiamate (interne ed esterne) 24 ore su 24				<input type="radio"/>		
Reception aperta 16 ore ma presidiata tutto il giorno, disponibile a ricevere chiamate (interne ed esterne) 24 ore su 24					<input type="radio"/>	
Reception aperta e presidiata tutto il giorno, disponibile a ricevere chiamate (interne ed esterne) 24 ore su 24						<input type="radio"/>
Personale bilingue (italiano/inglese) ossia personale che parla la lingua comunemente usata nella regione, con conoscenza di una lingua straniera (inglese)			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Personale plurilingue (lingua comunemente usata nella regione, inglese e almeno un'altra lingua straniera)						<input type="radio"/>
Servizio trasporto bagagli su richiesta				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Servizio di portineria per il trasporto bagagli e servizi generali all'interno della struttura						<input type="radio"/>
Pagamento tramite carta			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestione sistematica di lamentele/reclami				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Analisi sistematica delle recensioni degli ospiti					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Deposito bagagli assicurato per ospiti dell'albergo in arrivo e in partenza				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cassaforte centrale (deposito oggetti di valore) nell'area di accoglienza			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servizio fotocopiatrice / scanner					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Criteria di classificazione

	Non soddisfatti	Semplice ★	Funzionale ★★	Livello elevato ★★★	Prima classe ★★★★	Di lusso ★★★★★
Telefono a disposizione dell'ospite			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accesso a Internet nelle aree comuni (ad es. banda larga, Wi-Fi)			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dispositivo con collegamento a Internet e stampante nell'area comune					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Materiale informativo sulla regione presso l'area comune		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quotidiani del giorno (formato cartaceo o digitale)					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Riviste recenti						<input type="radio"/>
Servizio «Valet parking» (presa in consegna, custodia e restituzione dell'auto)						<input type="radio"/>
Conciierge (personale dedicato)						<input type="radio"/>
Fattorino (personale dedicato)						<input type="radio"/>
Servizio navetta o limousine						<input type="radio"/>

### 4. Area soggiorno, lobby, hall, bar

Pavimento, ambiente (illuminazione, decorazione, odore)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Area di accoglienza con un numero sufficiente di posti a sedere				<input type="radio"/>		
Lobby con posti a sedere e servizio bevande					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Offerta di bevande nell'esercizio		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bar autonomo aperto almeno 6 giorni					<input type="radio"/>	
Bar dell'albergo aperto 7 giorni alla settimana						<input type="radio"/>

### 5. Ristorante, sala colazione

Pareti, pavimento, tavoli, sedie, ambiente (illuminazione, decorazione, odore)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biancheria da tavola, stoviglie, posateria, cristalleria		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liste vivande, liste bevande		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Colazione		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Colazione a buffet o equivalente lista colazione con servizio al tavolo per le bevande calde				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Menu colazione con servizio in camera						<input type="radio"/>
Offerta gastronomica in hotel <sup>1)</sup>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Menu del giorno e/o à la carte per almeno 2 ore per i pasti principali <sup>1)</sup>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			

## Criteria di classificazione

	Non soddisfatti	Semplice ★	Funzionale ★★	Livello elevato ★★★	Prima classe ★★★★	Di lusso ★★★★★
Menu a scelta o à la carte o buffet <sup>1)</sup>				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ristorante à la carte aperto 5 giorni a settimana <sup>1)</sup>				<input type="radio"/>		
Ristorante à la carte aperto 6 giorni a settimana <sup>1)</sup>					<input type="radio"/>	
Ristorante à la carte aperto 7 giorni a settimana <sup>1)</sup>						<input type="radio"/>
Servizio bevande in camera 16 ore al giorno					<input type="radio"/>	
Offerta gastronomica con servizio in camera 14 ore al giorno <sup>1)</sup>					<input type="radio"/>	
Offerta gastronomica e bevande con servizio in camera 24 ore su 24						<input type="radio"/>

1) Non applicabile agli esercizi classificati Garni.

### 6. Vano scala, corridoi, ascensore per gli ospiti

Pavimento, pareti, ambiente (illuminazione, decorazione, odore)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ascensore per edifici con più di 3 piani <sup>2)</sup>				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2) Viene considerato piano ogni livello utilizzato dagli ospiti (incl. pianterreno e interrato/seminterrato).

### 7. Camere, balconi <sup>3)</sup>

Pavimento, pareti, mobili, ambiente (illuminazione, decorazione, odore)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Porte, telai delle porte, finestre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Impressione generale del balcone e dei mobili del balcone	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saluto personalizzato per ogni ospite con fiori freschi o presente in camera					<input type="radio"/>
Almeno 2 suite					<input type="radio"/>
Illuminazione camera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Possibilità di oscuramento (per es. tende)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Isolamento acustico (se necessario)				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 posto a sedere per ogni letto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Un ulteriore posto a sedere comodo per ogni letto (poltrona/divano imbottito) con tavolino/ripiano					<input type="radio"/>
Tavolo, scrivania o scrittoio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Tavolo, scrivania o scrittoio con una superficie di lavoro utilizzabile di almeno 0,5 m <sup>2</sup> e illuminazione per la scrivania			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Armadio o angolo guardaroba con scomparti per la biancheria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Numero adeguato di attaccapanni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
Numero adeguato di attaccapanni di vario genere				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Criteri di classificazione

	Non soddisfatti	Semplice ★	Funzionale ★★	Livello elevato ★★★	Prima classe ★★★★	Di lusso ★★★★★
Guardaroba o gancio appendiabiti		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Possibilità di appendere il sacco portabiti (all'esterno dell'armadio)				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Spazio adeguato oppure supporto per bagagli / valigie				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cassaforte in camera						<input type="radio"/>
Specchio da spogliatoio				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Radio o ricezione dei programmi tramite TV		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Televisore a colori con telecomando			<input type="radio"/>			
Televisore a colori (diagonale dello schermo minimo 45 cm) con telecomando e lista dei canali				<input type="radio"/>		
Televisore a colori (diagonale dello schermo minimo 50 cm) con telecomando, lista dei canali e guida programmi TV attuale					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Telefono con manuale d'uso plurilingue su richiesta (per es. telefono cordless)				<input type="radio"/>		
Telefono in camera con manuale d'uso plurilingue					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accesso a Internet in camera (ad es. banda larga, Wi-Fi)				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PC con accesso a Internet in camera su richiesta						<input type="radio"/>
Informazioni sull'hotel		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Elenco dei servizi A-Z bilingue, penna/matita e bloc-notes				<input type="radio"/>		
Elenco dei servizi A-Z multilingue, penna/matita e bloc-notes					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cartella portacorrispondenza						<input type="radio"/>
Offerta di bevande in camera				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servizio in camera o minibar per bevande					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cestino		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sacco per il bucato				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rivista per gli ospiti in camera						<input type="radio"/>
Kit da cucito su richiesta o servizio di sartoria				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Kit da cucito in camera						<input type="radio"/>
Kit di pulizia scarpe e calzascarpe in camera						<input type="radio"/>
Sistema letto con materasso moderno e in buone condizioni (almeno 13 cm)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Sistema letto con struttura elastica abbinata a un materasso moderno e in buone condizioni (altezza complessiva minima: 18 cm)				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Criteria di classificazione

	Non soddisfatti	Semplice ★	Funzionale ★★	Livello elevato ★★★	Prima classe ★★★★	Di lusso ★★★★★
Letti singoli con dimensione minima di 0,80 m x 1,90 m e letti doppi con dimensione minima di 1,60 m x 1,90 m		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Letti singoli con dimensione minima di 0,90 m x 1,90 m e letti doppi con dimensione minima di 1,80 m x 1,90 m				<input type="radio"/>		
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					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tessuto mollettone adatto alla grandezza del materasso, lenzuola				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Piumini/coperte, cuscini		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuscini e coperte supplementari su richiesta				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Scelta di cuscini					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 cuscini per ogni ospite						<input type="radio"/>
Scendiletto lavabile					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comodino/ripiano con lampada da lettura per ogni letto		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sveglia o servizio sveglia			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Presenza di corrente a disposizione in camera		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ulteriori prese di corrente a disposizione vicino al tavolo e al letto				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ulteriore controllo camera serale						<input type="radio"/>

3) Criteri di classificazione che devono essere soddisfatti da almeno l'85% delle camere. Valori indicativi grandezza camera (superficie minima):

Categorie 1 stella e 2 stelle (incl. bagno/WC = 3 m<sup>2</sup>): camera singola = 14 m<sup>2</sup>; camera doppia = 17 m<sup>2</sup>

Categoria 3 stelle (incl. bagno/WC = 3 m<sup>2</sup>): camera singola = 14 m<sup>2</sup>; camera doppia = 18 m<sup>2</sup>

Categoria 4 stelle (incl. bagno/WC = 4 m<sup>2</sup>): camera singola = 19 m<sup>2</sup>; camera doppia = 24 m<sup>2</sup>

Categoria 5 stelle (incl. bagno/WC = 4 m<sup>2</sup>): camera singola = 19 m<sup>2</sup>; camera doppia = 24 m<sup>2</sup>

### 8. Bagni

Pavimento, pareti, illuminazione, batteria, divisione docce, giunture in silicone, accessori		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tutte le camere dotate di bagno/WC o doccia/WC		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Regolamento edifici preesistenti: - Acqua corrente calda e fredda in tutte le camere - 85% delle camere dotate di bagno/WC o doccia/WC		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Bagno/WC o doccia/WC comuni al piano. Le camere non servite da locale bagno privato devono essere dotate di lavabo con erogazione di acqua calda e fredda, con ripiano sufficientemente grande		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Su ogni piano con camere non servite da locale bagno privato e WC devono essere presenti: 1 bagno e 1 WC al piano per ogni 4 camere		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Dispositivo di riscaldamento in bagno					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Doccia con tenda/parete doccia		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tappetino da bagno lavabile			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Criteria di classificazione

	Non soddisfatti	Semplice ★	Funzionale ★★	Livello elevato ★★★	Prima classe ★★★★	Di lusso ★★★★★
Specchio e presa di corrente vicino allo specchio		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lavandino con ripiano d'appoggio e sufficiente illuminazione		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bicchieri portaspazzolino, sapone o detergente		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inoltre: bagnoschiama o docciaschiama			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inoltre: shampoo e fazzolettini per il viso (tissues)				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inoltre: cuffia da doccia, limetta per unghie, bastoncini cotonati, dischetti di cotone, crema per il corpo (almeno una)					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inoltre: prodotti per il corpo in flaconi singoli						<input type="radio"/>
Asciugacapelli				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Specchio cosmetico					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 asciugamano e 1 telo bagno a persona e attaccapanni		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rotolo di carta igienica di riserva		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cestino		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accappatoio e ciabatte (slipper) su richiesta					<input type="radio"/>	
Accappatoio e ciabatte (slipper)						<input type="radio"/>
Sgabello in bagno su richiesta						<input type="radio"/>

### 9. Altri locali, spazi ricreativi e attrezzature accessorie

Pavimento, pareti, porte, mobili, ambiente (illuminazione, decorazione, odore)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toilette pubbliche		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Spazi ricreativi e attrezzature accessorie (per es. parco giochi, sauna, sala riunioni, area SPA, piscina, ecc.)						
-----		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----						

### 10. Parametri di valutazione generali

Pulizia e offerta ineccepibile dal punto di vista igienico sono		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Assenza di infiltrazioni di odori nei locali		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atteggimento e presentazione del personale		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tutti collaboratori a contatto con gli ospiti portano un cartellino con il nome				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Criteria di classificazione

	Non soddisfatti	Semplice ★	Funzionale ★★	Livello elevato ★★★	Prima classe ★★★★	Di lusso ★★★★★
Presentazione dell'esercizio sul mercato (dépliant; sito Internet [immagini significative, realistiche] incl. mappa/descrizione per raggiungere la struttura)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prenotazione online tramite i sistemi di prenotazione o il proprio sito Internet				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Coinvolgimento attivo degli ospiti alla partenza o al check-out invitandoli a scrivere una recensione su un portale o sul sito					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Supporto informatico interno						<input type="radio"/>
Vie di evacuazione evidenziate		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Segnaletica interna in tutto l'edificio		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lavaggio e stiratura della biancheria degli ospiti su richiesta				<input type="radio"/>		
Lavaggio e stiratura della biancheria degli ospiti, servizio di sartoria					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Offerta di articoli per l'igiene personale (spazzolino, dentifricio, rasoio usa e getta, ecc.)			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Macchina puliscarpe nell'esercizio o servizio di pulizia scarpe o kit di pulizia scarpe				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mystery guesting						<input type="radio"/>
L'impressione generale dell'esercizio soddisfa i requisiti della seguente categoria:		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Stato: 2017