



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

ADUNANZA N. 250 LEGISLATURA N. IX

delibera
994

DE/PR/APL Oggetto: Prodotti turistici della Regione Marche. Network dei
0 NC servizi turistici e relativi disciplinari - DGR n. 370
del 01/04/2014-Programma Operativo Turistico 2014

Prot. Segr.
1115

Lunedì 8 settembre 2014, nella sede della Regione Marche, ad Ancona, in via Gentile da Fabriano, si è riunita la Giunta regionale, regolarmente convocata.

Sono presenti:

- | | |
|----------------------|----------------|
| - GIAN MARIO SPACCA | Presidente |
| - ANTONIO CANZIAN | Vicepresidente |
| - SARA GIANNINI | Assessore |
| - PAOLA GIORGI | Assessore |
| - MARCO LUCHETTI | Assessore |
| - MAURA MALASPINA | Assessore |
| - PIETRO MARCOLINI | Assessore |
| - ALMERINO MEZZOLANI | Assessore |
| - LUIGI VIVENTI | Assessore |

Constatato il numero legale per la validità dell'adunanza, assume la Presidenza il Presidente della Giunta regionale, Gian Mario Spacca. Assiste alla seduta il Segretario della Giunta regionale, Elisa Moroni. Riferisce in qualità di relatore il Presidente Gian Mario Spacca. La deliberazione in oggetto è approvata all'unanimità dei presenti

NOTE DELLA SEGRETERIA DELLA GIUNTA

Inviata per gli adempimenti di competenza

- alla struttura organizzativa: _____
- alla P.O. di spesa: _____
- al Presidente del Consiglio regionale
- alla redazione del Bollettino ufficiale

Proposta o richiesta di parere trasmessa al Presidente del Consiglio regionale il _____
prot. n. _____

L'INCARICATO

Il _____

L'INCARICATO



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

delibera
994

OGGETTO: Prodotti turistici della Regione Marche. Network dei servizi turistici e relativi disciplinari - DGR n. 370 del 01/04/2014-Programma Operativo Turistico 2014

LA GIUNTA REGIONALE

VISTO il documento istruttorio, riportato in calce alla presente deliberazione, predisposto dalla P.F. Turismo, Commercio e Tutela dei Consumatori;

RITENUTO per motivi riportati nel predetto documento istruttorio, e che vengono condivisi, di deliberare in merito;

VISTA la proposta del Dirigente del Servizio Internazionalizzazione, Cultura, Turismo, Commercio e Attività Promozionali che contiene il parere favorevole di cui all'art. 16, comma 1, lettera d) della legge regionale 15 ottobre 2001, n. 20 sotto il profilo della legittimità e della regolarità tecnica della presente deliberazione e l'attestazione che dalla presente deliberazione non deriva né può derivare alcun impegno di spesa per il bilancio regionale.

VISTO l'art. 28 dello Statuto della Regione Marche;

Con la votazione, resa in forma palese, riportata a pagina 1;

DELIBERA

- di approvare l'allegato 1 facente parte integrante e sostanziale del presente atto, avente ad oggetto: "Network di servizi turistici e relativi disciplinari";
- di dare mandato al Dirigente della PF TURISMO, COMMERCIO E TUTELA DEI CONSUMATORI di approvare le eventuali variazioni della documentazione richiesta e della integrazione della documentazione che si rendesse necessaria.

IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA

Elisa Moroni

IL PRESIDENTE
(Gian Mario Spacca)

Gian Mario Spacca



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

delibera
994

DOCUMENTO ISTRUTTORIO

Normativa di riferimento

- Legge regionale 11 luglio 2006, n. 9, articoli 2 e 3 come modificati e integrati dall'articolo 29, commi 1 e 2 della legge regionale 25 ottobre 2011, n. 20;
- Deliberazione amministrativa n. 43/2012 dell'Assemblea regionale delle Marche avente ad oggetto: "L.R. 11 luglio 2006, n. 9 - Piano regionale triennale di promozione turistica 2012-2014"
- LR n. 49 del 23 dicembre 2013 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale 2014 e pluriennale 2014/2016 della Regione (Legge Finanziaria 2014);
- LR n. 50 del 23 dicembre 2013 " Bilancio di previsione per l'anno 2014 ed adozione del bilancio pluriennale per il triennio 2014/2016" (legge di bilancio 2014)
- DGR n. 1734 del 27 dicembre 2013 di definizione del Programma Operativo Annuale;
- DGR n. 370 del 01/04/2014 " Approvazione del Programma annuale di promozione turistica anno 2013 - art. 3 L.R. n. 9/2006"
- Dlgs 82/2005 "Codice dell'amministrazione digitale", regolamento attuativo del 21/08/2013 e s.m.i
- Dlgs 196/2003 "Codice sulla privacy"

Motivazioni ed esito dell'istruttoria

Con atto n. 370 del 01/04/2014 la Giunta regionale ha approvato il "Programma annuale di Promozione Turistica Anno 2014- art. 3 L.R. n. 9/2006" che stabilisce le azioni di promozione e di sostegno al turismo regionale e che indica la nuova struttura dell'offerta turistica marchigiana da comunicare al mercato. Questa si articola in sei cluster/prodotti turistici, ognuno dei quali si caratterizza per un tema forte che risponde all'idea di vacanza del turista e che rappresenta al meglio la Destinazione Marche e le sue eccellenze:

- *Mare. Le Marche in blu*
- *Dolci colline e antichi borghi*
- *Parchi e natura attiva*
- *Cultura. The Genius of Marche*
- *Spiritualità e meditazione*
- *Made in Marche. Gusto a km.0 e shopping di qualità*

Per ognuno dei prodotti sono stati individuati nella DGR 370 del 01/04/2014 i fattori di posizionamento (concept, differenziazione rispetto alla concorrenza, immagine da trasmettere, benefici ricercati), i target, e gli "ingredienti", suddivisi in risorse primarie (spiagge, parchi, musei, ecc.) e servizi turistici che consentono la fruizione delle risorse primarie(ricettività, ristorazione, ecc.).

Infine, ad ogni prodotto è stato associato un logo identificativo, che assicura un'immagine coordinata ed omogenea rispetto agli strumenti di comunicazione cartacei e on-line.

In vista del 2015, la Regione ha compiuto un passo ulteriore, proponendosi come il motore d'avvio di un processo di qualità ed innovazione dei servizi turistici, con l'obiettivo di aumentare i flussi ed il reddito generato grazie ad un'offerta di servizi più specializzata e più rispondente ai bisogni di alcuni target strategici che sono trasversali ai 6 prodotti turistici citati. L'obiettivo è quello di avviare il processo di adesione degli operatori turistici marchigiani ad uno o più network di specializzazione dei servizi turistici che offrano ai target individuati un livello minimo di qualità, in linea da un lato con i bisogni della domanda, dall'altro con gli standard dell'offerta che si sono affermati nel mercato turistico. Ad ogni network di specializzazione corrisponde il relativo disciplinare a cui potranno volontariamente



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

delibera
994

aderire gli operatori turistici più attenti alla qualità dei servizi erogati. L'adesione al disciplinare rappresenta il necessario impegno formale che l'operatore prende:

- con la Regione (in cambio di una visibilità qualificata sugli strumenti di promozione regionale)
- con il cliente (in cambio di una maggiore propensione ad acquistare il servizio e, a servizio erogato, di una maggiore soddisfazione / propensione a tornare / passaparola positivo, ecc.)

Per garantire un sistema di gestione agile e snello sia per la Regione che per gli operatori, l'adesione sarà basata sull'autocertificazione dei requisiti richiesti e il monitoraggio sarà affidato ai clienti, che dovranno aver l'opportunità di segnalare alla Regione eventuali difformità (indirizzo e-mail dedicato).

Sono quindi stati individuati 7 network di servizi trasversali ai prodotti turistici regionali e sono stati redatti i corrispondenti disciplinari, che prevedono requisiti obbligatori e requisiti opzionali:

network **Family** → rivolto a strutture ricettive - strutture ristorative - stabilimenti balneari (specializzati nell'accoglienza di famiglie con bambini)

network **Cultura** → rivolto a strutture ricettive (specializzate nell'accoglienza del turista culturale e che si pongono come punti di promozione delle risorse culturali del territorio che le circonda)

network **Trekking** → rivolto a strutture ricettive (specializzate nell'accoglienza di appassionati di trekking, di pellegrini e di turisti «slow» che affrontano il viaggio a piedi)

network **Bike** → strutture ricettive (specializzate nell'accoglienza di ciclisti e di turisti «slow» che affrontano il viaggio in bicicletta)

network **Benessere** → rivolto a terme/spa (che utilizzano acque termali, così come definite dalla legge 323/2000 "Riordino del settore termale") - strutture ricettive con terme/spa - centri benessere - strutture ricettive con centro benessere (tutte strutture specializzate nell'accoglienza di turisti che ricercano il relax e il benessere del corpo e della mente)

network **Business** → rivolto a strutture ricettive (specializzate nell'accoglienza di chi viaggia per lavoro)

network **Meeting** → rivolto a centri convegni - strutture ricettive dotate di sale convegni - teatri (specializzati nell'accoglienza di meeting)

I disciplinari non si sostituiscono alla normativa vigente, ma hanno l'obiettivo di garantire ed elevare la qualità dei servizi turistici: il rispetto della normativa vigente da parte delle strutture aderenti ai disciplinari rappresenta dunque il pre-requisito necessario all'adesione, di cui i gestori delle strutture aderenti si assumono la piena responsabilità.

I servizi indicati nei disciplinari sono sempre gratuiti (o comunque compresi nel prezzo/tariffa), salvo indicazione contraria.

Per l'operatore turistico, lo stimolo ad aderire al sistema dei disciplinari deriva principalmente dal fatto che l'adesione comporta una visibilità qualificata nel sistema promozionale della Regione Marche. Ma proprio questa maggiore visibilità responsabilizza l'operatore che ha aderito.

Superata la fase di start-up nel corso degli anni sarà possibile raffinare ulteriormente i disciplinari esistenti ("alzando l'asticella" della qualità o ritarandone i contenuti in base a nuove esigenze che dovessero emergere).

Al fine di assicurare la condivisione della strategia con gli stakeholder regionali e di apportare ai disciplinari gli aggiustamenti conseguenti alle loro osservazioni, il 12 e il 13 maggio 2014 si sono tenuti gli incontri tecnici con 4 categorie omogenee di stakeholder regionali: enti pubblici; associazioni di categoria del settore Turismo; consorzi e associazioni di promozione turistica; tour operator e agenzie di viaggi.

Durante gli incontri sono stati illustrati i dati statistici relativi al 2013, gli strumenti di promozione e comunicazione realizzati per il 2014, i sei prodotti turistici regionali, i network di specializzazione, il sistema



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

delibera
994

informatico DMS. A tutti i partecipanti sono stati preventivamente forniti, in sede di invito agli incontri, il Programma annuale di promozione turistica 2014 e la bozza dei disciplinari dei network di servizi.

Si è infine proceduto alla revisione finale dei disciplinari, alla luce delle osservazioni degli stakeholder pervenute sia durante gli incontri, sia successivamente agli incontri tramite e-mail. Per favorire la conoscenza della nuova opportunità fornita agli operatori turistici delle Marche, sarà avviata l'effettiva attivazione dei network con il coinvolgimento degli operatori turistici in quattro workshop, denominati "Borsa locale del turismo". Dopo gli incontri, l'operatore turistico potrà da un lato aderire formalmente ai disciplinari/network (mediante l'invio della documentazione alla Regione), dall'altro avviare trattative commerciali con i tour operator incoming regionali interessati alla sua struttura.

L'Allegato 1 della presente DGR costituisce il documento di riferimento che descrive i requisiti obbligatori e opzionali per aderire ai vari network di servizi e si rimanda alla sua lettura per un approfondimento di quanto enunciato sopra.

Con la presente deliberazione si propone, pertanto, di approvare l'allegato 1 facente parte integrante e sostanziale del presente atto, avente ad oggetto: "Network di servizi turistici e relativi disciplinari".

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Marta Paraventi

VISTO

Il Dirigente della P.F. Turismo,
Commercio e Tutela dei consumatori

Pietro Tatarico

**PROPOSTA E PARERE DEL DIRIGENTE DEL SERVIZIO INTERNAZIONALIZZAZIONE, CULTURA,
TURISMO, COMMERCIO E ATTIVITA' PROMOZIONALI**

Il sottoscritto, esaminato il documento istruttorio e gli atti in esso richiamati, esprime parere favorevole sotto il profilo della legittimità e della regolarità tecnica della presente deliberazione e ne propone l'adozione alla Giunta regionale. Si attesta altresì che dalla presente deliberazione non deriva, né può derivare alcun impegno di spesa a carico del Bilancio regionale.

IL DIRIGENTE

Raffaella Orsetti

La presente deliberazione si compone di n. 35 pagine, di cui n. 30 pagine di allegati che formano parte integrante della stessa.

IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA REGIONALE

Elisa Moroni



Allegato 1

**PIANO DEI PRODOTTI TURISTICI DELLA
DESTINAZIONE MARCHE**

I NETWORK DI SPECIALIZZAZIONE E I RELATIVI DISCIPLINARI

Sommario

1. Introduzione	7
2. Struttura dei disciplinari	10
A. Disciplinari FAMILY	12
A1. Disciplinare FAMILY per strutture ricettive	12
A2. Disciplinare FAMILY per strutture ristorative	14
A3. Disciplinare FAMILY per stabilimenti balneari	15
B. Disciplinare CULTURA per strutture ricettive	17
C. Disciplinare TREKKING per strutture ricettive	19
D. Disciplinare BIKE per strutture ricettive	21
E. Disciplinari BENESSERE	23
E1. Disciplinare BENESSERE per stabilimenti termali e SPA (così classificati in base alla legge 323/2000 "Riordino del settore termale")	23
E2. Disciplinare BENESSERE per strutture ricettive dotate di centro termale/spa (così classificato in base alla legge 323/2000 "Riordino del settore termale")	25
E3. Disciplinare BENESSERE per centri benessere (non classificati dalla legge come terme/spa)	27
E4. Disciplinare BENESSERE per strutture ricettive dotate di centro benessere (non classificato dalla legge come terme/spa)	29
F. Disciplinare BUSINESS per strutture ricettive	31
G. Disciplinare MEETING per centri convegni - strutture ricettive dotate di sale convegni - teatri	34

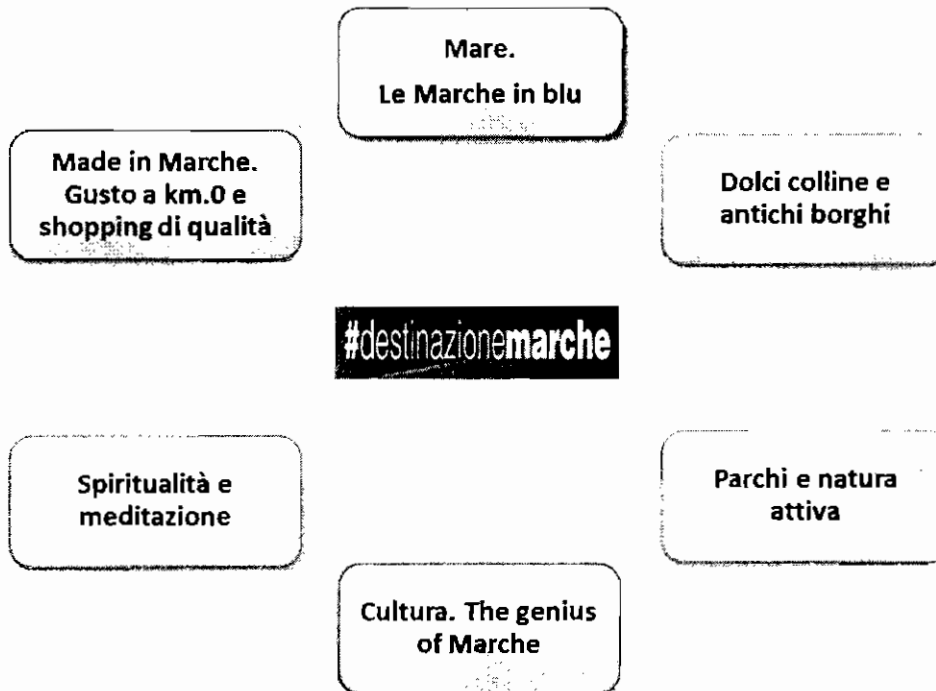
Y
Ⓞ



1. Introduzione

I sei prodotti turistici della Destinazione Marche si distinguono per un **tema forte** che risponde all'idea di vacanza del turista e che **rappresenta al meglio la Destinazione Marche e le sue eccellenze**:

- Mare. Le Marche in blu
- Dolci colline e antichi borghi
- Parchi e natura attiva
- Cultura. The genius of Marche
- Spiritualità e meditazione
- Made in Marche. Gusto a km.0 e shopping di qualità



In vista del 2015, la Regione intende compiere un passo ulteriore, proponendosi come il motore d'avvio di un processo di qualità ed innovazione dei servizi turistici, coinvolgendo gli operatori turistici regionali.

PERCHE'?

Per aumentare i flussi turistici (e quindi il reddito generato) grazie ad un'offerta di servizi turistici più specializzata e più rispondente ai bisogni del target

COME?

Attivando i **network di specializzazione** dei servizi turistici, trasversali ai 6 prodotti turistici regionali: a fine settembre/inizio ottobre 2014 sarà avviata l'attivazione dei network con il coinvolgimento degli operatori turistici in quattro incontri localizzati in altrettante zone della Regione.

Ad ogni network di specializzazione corrisponde il relativo **disciplinare** a cui potranno volontariamente aderire gli operatori turistici più attenti alla qualità dei servizi erogati.

L'adesione al disciplinare rappresenta il necessario impegno formale che l'operatore prende:

- con la Regione (in cambio di una maggiore visibilità sugli strumenti di promozione regionali)



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

delibera
994

- con il cliente (in cambio di una maggiore propensione ad acquistare il servizio e, a servizio erogato, di una maggiore soddisfazione / propensione a tornare / passaparola positivo, ecc.)

I disciplinari riguarderanno i requisiti delle strutture specializzate su alcuni target strategici trasversali ai 6 prodotti turistici regionali:

network **FAMILY** → rivolto a strutture ricettive - strutture ristorative - stabilimenti balneari (specializzati nell'accoglienza di famiglie con bambini)

network **CULTURA** → rivolto a strutture ricettive (specializzate nell'accoglienza del turista culturale e che si pongono come punti di promozione delle risorse culturali del territorio che le circonda)

network **TREKKING** → rivolto a strutture ricettive (specializzate nell'accoglienza di appassionati di trekking, di pellegrini e di turisti «slow» che affrontano il viaggio a piedi)

network **BIKE** → strutture ricettive (specializzate nell'accoglienza di ciclisti e di turisti «slow» che affrontano il viaggio in bicicletta)

network **BENESSERE** → rivolto a terme/spa (che utilizzano acque termali, così come definite dalla legge 323/2000 "Riordino del settore termale") - strutture ricettive con terme/spa - centri benessere - strutture ricettive con centro benessere (tutte strutture specializzate nell'accoglienza di turisti che ricercano il relax e il benessere del corpo e della mente)

network **BUSINESS** → rivolto a strutture ricettive (specializzate nell'accoglienza di chi viaggia per lavoro)

network **MEETING** → rivolto a centri convegni - strutture ricettive dotate di sale convegni - teatri (specializzati nell'accoglienza di meeting)

Il termine "disciplinare" indica il concetto di norma (ad es. la disciplina giuridica), ma anche il concetto di comportamento (ad es. la disciplina di tipo militare): esso quindi può comunicare una volontà di introdurre non solo un sistema di regole ma anche corrispondenti sanzioni per gli inadempienti.

La certificazione volontaria si è da tempo allontanata da questa idea introducendo il concetto di "miglioramento continuo": infatti sistemi di qualità come l'ISO 9000 procedono per obiettivi, controlli e "non conformità" da correggere.

Nel turismo i disciplinari sono storicamente utilizzati nel comparto pubblico per stabilire le "stelle" delle strutture ricettive. Si tratta di sistemi che al giorno d'oggi poco aiutano a comprendere la vera qualità per il turista, perché non entrano nel vivo del servizio, ma solamente nella verifica della dotazione materiale. Anche per questi motivi il sistema di qualità di ISNART - Unioncamere (marchio "Ospitalità italiana") ha introdotto la logica della certificazione volontaria e l'attenzione della qualità del servizio.

Tutti questi sistemi prevedono la creazione di un marchio che l'operatore economico utilizza per comunicare al mercato il suo impegno verso la qualità.

I disciplinari proposti di seguito si discostano da quelli appena citati sia per le finalità, sia per i sistemi di verifica dei requisiti.

Per quanto attiene alle finalità, il modello di disciplinare non ha come funzione prevalente la verifica dei requisiti per l'utilizzo di un marchio, ma l'indicazione di un **processo di innovazione del servizio** che possa tradursi in **migliori performance economiche** da parte delle imprese del settore: l'operatore turistico è chiamato ad utilizzare il sistema di regole proposto come guida per migliorare il proprio rapporto con la domanda turistica.

Per questo motivo **non si prevede la creazione di marchi** autonomi dal brand DESTINAZIONE MARCHE, ma all'operatore che si è impegnato nella direzione proposta sarà fornita un'adeguata **visibilità** nei confronti del mercato turistico nazionale ed internazionale.

Per quanto attiene la verifica dei requisiti, il disciplinare dovrà essere necessariamente rigoroso ma agile al fine di favorire l'adesione degli operatori. Il sistema di verifica non deve produrre una struttura pubblica di controllo come avviene nelle certificazioni di qualità, né l'adesione al disciplinare deve prevedere sanzioni o visite ispettive per la verifica della non conformità.

Trattandosi di una moderna azione di governance, l'accesso dovrà avvenire spontaneamente tramite

l'autocertificazione del possesso dei requisiti richiesti da parte del gestore della struttura aderente, che si assume la piena responsabilità di quanto dichiarato.

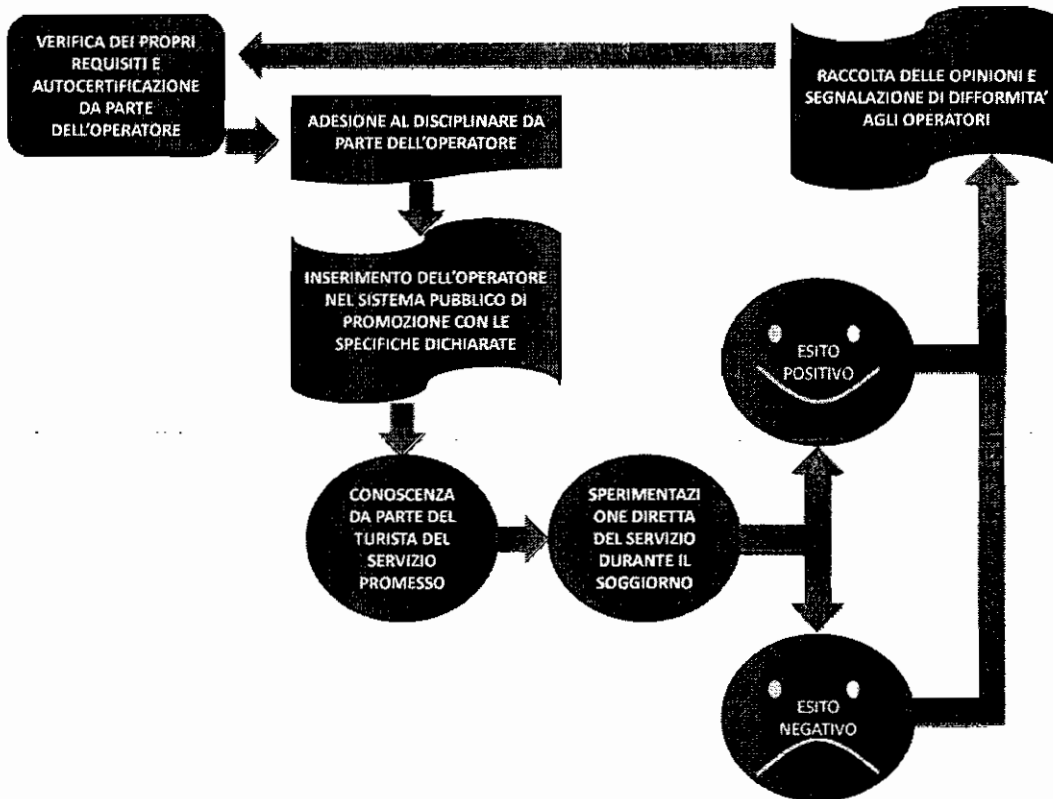


DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

delibera
994

Il monitoraggio sarà invece affidato agli stessi turisti, attivando un sistema con logica "trip advisor". Il turista che riscontra l'assenza di un servizio dichiarato dovrà avere l'opportunità, di segnalare alla Regione eventuali difformità da quanto "promesso" dall'operatore stesso nel momento in cui ha aderito al disciplinare (tramite indirizzo e-mail dedicato, indicando in italiano o in inglese nome, cognome, denominazione della struttura turistica di cui ha fruito, periodo di fruizione, problemi riscontrati). La segnalazione dovrà essere prontamente comunicata dalla Regione all'operatore in forma anonima affinché provveda a sanare il difetto; la Regione potrà in qualsiasi momento, a suo insindacabile giudizio, rimuovere dagli strumenti di comunicazione regionali la struttura turistica che si riveli non conforme ai disciplinari.

Non si dimentichi inoltre che il turista insoddisfatto ha sempre la possibilità di pubblicare un commento pubblico sui social network (che tra l'altro sono un fiore all'occhiello dell'attività promozionale della Regione). Questo sistema di controllo diffuso ha mostrato da tempo tutta la sua efficacia rispetto ai tradizionali sistemi di verifica a tantum (ad esempio: le stelle) perché ogni turista svolge la funzione di "cliente ombra" addetto alla verifica delle prestazioni. Lo schema seguente mostra il funzionamento del sistema di controllo diffuso:



Per l'operatore turistico, lo stimolo ad aderire al sistema dei disciplinari deriva principalmente dal fatto che l'adesione comporta una **visibilità qualificata** nel sistema promozionale della Regione Marche. Ma proprio questa maggiore visibilità responsabilizza l'operatore che ha aderito. La ricezione dei feedback positivi o negativi ha l'effetto di far sperimentare l'efficacia di una comunicazione onesta per il successo dell'impresa e i danni che provoca una comunicazione non veritiera.

Il sistema di controllo così concepito ha il pregio di **limitare al minimo le procedure di adesione per gli operatori e il costo organizzativo per la Regione**. La maggior parte degli imprenditori reagirà alle segnalazioni negative valutando se sono corrette e nel caso adeguandosi al disciplinare da lui stesso sottoscritto. Si introduce quindi il sistema di autocorrezione degli errori in un'ottica di collaborazione fra Ente e singolo operatore per il raggiungimento di un obiettivo comune: la soddisfazione del cliente.

L'esperienza insegna che i casi in cui sarà necessario escludere un operatore dagli strumenti di promozione regionali, a causa di ripetute segnalazioni negative nonostante precedenti avvisi, saranno molto limitati. La sperimentazione diretta



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

delibera
994

degli effetti positivi sulla propria attività sarà il miglior motore per l'innovazione del prodotto turistico della Regione Marche.

Superata la fase di start-up, quindi, nel corso degli anni sarà possibile raffinare ulteriormente i disciplinari esistenti ("alzando l'asticella" della qualità o ritarandone i contenuti in base a nuove esigenze che dovessero emergere).

Agli aderenti si richiede l'obbligo di bligo a diffondere il numero verde regionale 800 222 111, il widget eventi (in relazione al sito eventi.turismo.marche.it della Regione Marche) e l'aggiornamento attività sul DMS regionale.

2. Struttura dei disciplinari

I disciplinari sono **trasversali ai 6 prodotti turistici della destinazione Marche** e sono caratterizzati dalla stessa struttura:

- **servizi di base**
- **servizi opzionali.**

I servizi di base rappresentano i requisiti minimi indispensabili per l'adesione al disciplinare.

Il possesso dei servizi opzionali, invece, costituirà un elemento migliorativo della struttura. Nei requisiti opzionali sono stati previsti anche servizi relativi all'accoglienza dei clienti con bisogni speciali, ossia non solo con disabilità di tipo motorio, ma anche con altri tipi di disabilità permanenti o temporanee (ipovedenti, disabili psichici, anziani, persone con intolleranze alimentari, donne in gravidanza, ecc.). Si tratta di requisiti opzionali poiché si ricorda che la normativa prevede l'obbligo di adeguamento delle strutture per l'accoglienza delle persone con disabilità solo per strutture costruite o ristrutturate dopo l'entrata in vigore della Legge n. 13/89 "Disposizioni per favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati". L'obiettivo è quello di aumentare da subito, quindi nel breve periodo, la sensibilità dei gestori di servizi turistici verso il tema della disabilità e di favorire nel medio-lungo periodo una eventuale specializzazione ancora più elevata.

Massima attenzione è stata pertanto riposta nella selezione dei requisiti, attraverso un'accurata azione di benchmarking al fine di individuare quale fosse lo "standard minimo" che si è effettivamente affermato nel mercato turistico.

La mancanza di una normativa, infatti, consente in apparenza un'ampia libertà nella scelta dei servizi minimi da attribuire a ciascuna tipologia di disciplinare. Si tratta però di una mera illusione, perché dove non arriva la norma, arriva invece l'abitudine dei turisti a considerare alcuni servizi "dovuti" per le strutture che si propongono come specializzate nei confronti di target specifici (famiglie, cicloturisti, uomini d'affari, ecc.)

A titolo di esempio: la qualifica di bike hotel non è normata, ma la presenza di numerose organizzazioni sportive e turistiche ha nel tempo individuato quali servizi siano necessari al cicloturista e quindi da considerare irrinunciabili per promuovere un albergo sotto la qualifica "bike". Le azioni di promozione successive a tale scelta hanno fatto affermare uno standard che oggi possiamo considerare condiviso dalla maggior parte dei cicloturisti europei. Molto più della norma giuridica fanno in questo caso la consuetudine e le aspettative del cliente.

I servizi di base rappresentano quindi il livello minimo necessario per aderire ad un disciplinare, ma soprattutto lo **standard che si è affermato nel mercato turistico.**

L'applicazione di uno standard non può tuttavia prescindere dalla specifica realtà in cui viene applicato, in questo caso il territorio marchigiano. Per questo motivo nei servizi di base sono ricompresi solo quelli considerati imprescindibili - ma "fattibili" - al fine di favorire un corretto equilibrio fra un'ampia partecipazione degli operatori e la contemporanea soddisfazione dei bisogni del target. Il sistema di autoverifica descritto in precedenza pone l'esigenza che il disciplinare sia quanto più possibile semplice per il lettore (l'operatore, ma anche il turista): per questo l'esposizione del disciplinare, a costo di risultare ripetitiva, è finalizzata a evitare, per quanto possibile, ambiguità o dubbi, attraverso requisiti certi e verificabili senza possibilità di interpretazioni soggettive (le alternative devono essere solo due: la struttura possiede il requisito oppure non lo possiede).



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

delibera
994

Di seguito lo schema riassuntivo dei disciplinari trasversali descritti nelle pagine successive (prima colonna), con lo schema logico relativo ai prodotti turistici nel cui ambito possono essere applicati i disciplinari.

	Mare. Le Marche in blu	Dolci colline e antichi borghi	Parchi e natura attiva	Cultura. The genius of Marche	Spiritualità e meditazion e	Made in Marche
A. Family						
A1. strutture ricettive	x	x	x	x	x	x
A2. strutt. ristorative	x	x	x	x	x	x
A3. stabilim. balneari	x					
B. Cultura						
strutture ricettive	x	x	x	x	x	x
C. Trekking						
strutture ricettive	x	x	x	x	x	
D. Bike						
strutture ricettive	x	x	x	x	x	
E. Benessere						
E1. terme e spa	x	x	x	x		x
E2. strutture ricettive con terme/spa	x	x	x	x		x
E3. centri benessere	x	x	x	x		x
E4. strutture ricettive con centro benessere	x	x	x	x		x
F. Business						
strutture ricettive	x	x				x
G. Meeting						
centri convegni strutture ricettive dotate di sale convegni teatri	x	x		x	x	x

NOTE FINALI

- I disciplinari non si sostituiscono alla normativa vigente, ma hanno l'obiettivo di garantire ed elevare la qualità dei servizi turistici: il rispetto della normativa vigente da parte delle strutture aderenti ai disciplinari rappresenta dunque il pre-requisito necessario all'adesione, di cui i gestori delle strutture aderenti si assumono la piena responsabilità.
- I servizi indicati nei disciplinari sono sempre gratuiti (o comunque compresi nel prezzo/tariffa), salvo indicazione contraria.



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

delibera
994

A. Disciplinari FAMILY

La famiglia è uno dei target più importanti per il turismo marchigiano: quindi la possibilità di comunicare una particolare attenzione a questa tipologia di cliente rappresenta una grande opportunità per gli operatori turistici. Il disciplinare Family si riferisce alle strutture che hanno l'obiettivo di accogliere famiglie con bambini di età fino a 12 anni compiuti.

A1. Disciplinare FAMILY per strutture ricettive

SERVIZI DI BASE

SERVIZI, BENEFIT E ATTREZZATURE	Disponibilità su richiesta di culla in camera
	Disponibilità su richiesta di lettini con sponde o di lettini da viaggio per under 3 in camera
	Disponibilità su richiesta di fasciatoio da viaggio (da stendere su ripiano) in camera
	Disponibilità su richiesta di adattatore water e vasino in camera
	Impegno a fornire al cliente su richiesta informazioni relativamente ad eventi e attrazioni locali dedicati alle famiglie
	Impegno a fornire al cliente su richiesta il numero di telefono e l'indirizzo di: medico pediatra in zona, pronto soccorso pediatrico più vicino, farmacie di zona (e di turno)
	Impegno a proporre offerte speciali per famiglie con bambini fino a 12 anni compiuti
ASSISTENZA ED INTRATTENIMENTO	Disponibilità di giochi in scatola e libri per bambini
	Disponibilità di spazio giochi attrezzato e sicuro (senza servizio mini-club) per bambini over 3 all'interno o all'esterno della struttura
RISTORANTE (se disponibile)	Il menù comprende sia piatti tradizionali marchigiani, sia vini marchigiani
	Il menù comprende un "Menù bambini" con prezzi ridotti dichiarati
	Impegno a scaldare su richiesta il biberon
	Disponibilità su richiesta di seggioloni o adattatori per la seduta
SALA COLAZIONI (se disponibile)	Disponibilità su richiesta di posateria, piatti e bicchieri per bambini (infrangibili)
	Impegno a scaldare su richiesta il biberon
	Disponibilità su richiesta di posateria, piatti e bicchieri per bambini (infrangibili)

SERVIZI OPZIONALI

SERVIZI, BENEFIT E ATTREZZATURE	Disponibilità di baby-sitter professioniste/i (a pagamento) da contattare su richiesta
	Disponibilità su richiesta di scaldare biberon in camera
	Disponibilità su richiesta di spondine per letto in camera
	Disponibilità su richiesta di vaschetta per neonati in camera
	Disponibilità su richiesta di piccolo stendibiancheria in camera oppure disponibilità di stendibiancheria in parti comuni
	Impegno a fornire su richiesta il servizio lavanderia (gratuito o a pagamento)



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

delibera
994

	Disponibilità di passeggini e zaini porta bebè a noleggio (gratuito o a pagamento)
	Offerta di un regalo di benvenuto ai bambini
ASSISTENZA ED INTRATTENIMENTO	Disponibilità di spazio giochi attrezzato e sicuro (senza servizio baby-club) per bambini <u>under 3</u> all'interno o all'esterno della struttura
	Disponibilità di servizio baby-club per bambini <u>under 3</u>
	Disponibilità di servizio mini-club per bambini <u>over 3</u>
	Disponibilità di kit per colorare (album, pastelli, pennarelli)
	Impegno a contattare su richiesta del cliente guide turistiche/naturalistiche locali abilitate per visite e percorsi guidati
RISTORANTE (se disponibile)	Impegno a preparare su richiesta le pappe fornite dal cliente
SALA COLAZIONI (se disponibile)	Impegno a preparare su richiesta le pappe fornite dal cliente
BISOGNI SPECIALI	Disponibilità di un percorso d'accesso alla struttura - dall'ingresso esterno fino alla camera - interamente accessibile a persona su sedia a ruote in autonomia (ossia senza accompagnatore)
	Disponibilità di sala colazioni e/o sala ristorante interamente accessibili a persona su sedia a ruote in autonomia (ossia senza accompagnatore)
	Disponibilità di un bagno ad uso pubblico nella zona ingresso/reception adattato per persone su sedia a ruote
	Disponibilità di almeno una camera doppia con bagno adattata per persone su sedia a ruote
	Disponibilità di ascensore accessibile a persone su sedia a ruote
	Disponibilità di ascensore con bottoniera in rilievo o in Braille e segnalazione sonora dell'arrivo al piano
	Impegno a trasportare i bagagli all'arrivo e alla partenza del cliente con bisogni speciali permanenti o temporanei (persone su sedia a ruote, donne in gravidanza, anziani, persone con disabilità psichiche, ipovedenti, ecc.)
	Impegno all'assistenza iniziale ai clienti con limitazioni visive, se non accompagnati (descrizione dei percorsi, della camera, delle sale comuni)
	Disponibilità di camere anallergiche
Disponibilità a ricevere dal cliente - in fase di prenotazione - richieste alimentari speciali in conseguenza di allergie ed intolleranze alimentari, ed impegno a comunicare al cliente - sempre in fase di prenotazione - quali richieste possono essere soddisfatte dalla struttura	



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

delibera
994

A2. Disciplinare FAMILY per strutture ristorative

L'adesione ai disciplinari che includono servizi di ristorazione richiede sempre che il menù comprenda sia piatti tradizionali marchigiani, sia vini marchigiani, con l'obiettivo di valorizzare le produzioni – ed il valore culturale – del *Made in Marche*.

SERVIZI DI BASE

AMBIENTE E ATTREZZATURE	Disponibilità su richiesta di seggioloni o adattatori per la seduta
	Disponibilità su richiesta di posateria, piatti e bicchieri per bambini (infrangibili)
	Disponibilità di spazio idoneo per il passaggio e lo stazionamento al tavolo del passeggero
	Disponibilità di tavoli con angoli arrotondati o muniti di parasigoli
	Disponibilità di almeno un servizio igienico munito di: <ul style="list-style-type: none"> • adattatore water per bambini • spray per igienizzare la seduta • salviettine asciugamani di carta ad uso singolo
	Disponibilità di un'area fasciatoio con pattumiera per pannolini
	Impegno a fornire al cliente su richiesta il numero di telefono e l'indirizzo di: medico pediatra in zona, pronto soccorso pediatrico più vicino, farmacie di zona (e di turno)
	Assenza di apparecchi da gioco con vincite in denaro
RISTORANTE	Il menù comprende sia piatti tradizionali marchigiani, sia vini marchigiani
	Il menù comprende un "Menù bambini" con prezzi ridotti dichiarati
	Impegno a scaldare su richiesta il biberon

SERVIZI OPZIONALI

AMBIENTE E ATTREZZATURE	Disponibilità di spazio giochi attrezzato e sicuro (senza servizio mini-club) per bambini over 3 all'interno o all'esterno della struttura
RISTORANTE	Impegno a preparare su richiesta le pappe fornite dal cliente
BISOGNI SPECIALI	Disponibilità di un percorso d'accesso alla struttura – dall'ingresso esterno fino al tavolo - interamente accessibile a persona su sedia a ruote in autonomia (ossia senza accompagnatore)
	Disponibilità di un bagno adattato per persone su sedia a ruote
	Impegno all'assistenza iniziale ai clienti con limitazioni visive, se non accompagnati (descrizione dei percorsi e del tavolo)
	Disponibilità a ricevere dal cliente - in fase di prenotazione - richieste alimentari speciali in conseguenza di allergie ed intolleranze alimentari, ed impegno a comunicare al cliente - sempre in fase di prenotazione - quali richieste possono essere soddisfatte dalla struttura



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

delibera
9 9 4

A3. Disciplinare FAMILY per stabilimenti balneari

Il seguente disciplinare completa i servizi strategici per la famiglia ed è rivolto agli stabilimenti balneari. Anche in questo caso l'attenzione alla famiglia riguarda soprattutto arredi, accessori e servizi, e non coinvolge la dimensione strutturale degli stabilimenti. Questa scelta consente di avviare il processo in maniera rispondente ai bisogni del target, ma estendendo al massimo il potenziale coinvolgimento degli stabilimenti in esercizio.

SERVIZI DI BASE

SERVIZI, BENEFIT E ATTREZZATURE	Disponibilità di almeno un servizio igienico munito di: <ul style="list-style-type: none"> • adattatore water per bambini • spray per igienizzare la seduta • salviettine asciugamani di carta ad uso singolo
	Disponibilità di un'area fasciatoio con pattumiera per pannolini
	Disponibilità di doccia calda (gratuita o a pagamento)
	Impegno a fornire al cliente su richiesta il numero di telefono e l'indirizzo di: medico pediatra in zona, pronto soccorso pediatrico più vicino, farmacie di zona (e di turno)
	Assenza di apparecchi da gioco con vincite in denaro
	Impegno a proporre offerte speciali per famiglie con bambini fino a 12 anni compiuti
ASSISTENZA ED INTRATTENIMENTO	Disponibilità di spazio giochi attrezzato e sicuro (senza servizio mini-club) per bambini <u>over 3</u>

SERVIZI OPZIONALI

SERVIZI, BENEFIT E ATTREZZATURE	Disponibilità di deposito comune per i giochi dei bambini (che viene chiuso negli orari in cui lo stabilimento non è aperto)
	Offerta di un regalo di benvenuto ai bambini
ASSISTENZA ED INTRATTENIMENTO	Disponibilità di giochi in scatola e libri per bambini
	Disponibilità di spazio giochi attrezzato e sicuro (senza baby-club) per bambini <u>under 3</u>
	Disponibilità di spazio giochi <u>recintato</u> , attrezzato e sicuro (senza baby-club), per bambini <u>over 0</u> <u>under 3</u>
	Disponibilità di servizio baby-club per bambini <u>under 3</u>
	Disponibilità di servizio mini-club per bambini <u>over 3</u>
BISOGNI SPECIALI	Disponibilità di un percorso d'accesso alla struttura – dall'ingresso esterno fino all'area ombrelloni/lettini e alla battigia - interamente accessibile a persona su sedia a ruote in autonomia (ossia senza accompagnatore)
	Disponibilità di un bagno adattato per persone su sedia a ruote
	Disponibilità di doccia accessibile in autonomia a persona su sedia a ruote
	Disponibilità di spogliatoio accessibile in autonomia a persona su sedia a ruote
	Disponibilità di bar accessibile in autonomia a persona su sedia a ruote
	Disponibilità di almeno una sedia a ruote adatta allo spostamento su sabbia e al bagno in mare



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

delibera
994

Impegno all'assistenza iniziale ai clienti con limitazioni visive, se non accompagnati (descrizione dei percorsi)

Y
P



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

delibera
994

B. Disciplinare CULTURA per strutture ricettive

La struttura ricettiva della Cultura ha una funzione strategica nel successo dei prodotti turistici che valorizzano gli aspetti culturali delle Marche. Si tratta di un disciplinare totalmente nuovo semplicemente perché in nessuna realtà turistica italiana conosciuta è stata ancora concepita questa specializzazione.

Sebbene possa apparire paradossale in una Nazione che dice di scommettere sul turismo culturale come punta di diamante della sua offerta, non si tiene mai conto della funzione strategica della struttura ricettiva nel veicolare contenuti e reputazione di un territorio.

La sua funzione emerge chiaramente dai servizi di base che si impegna a fornire: essa diviene il “mediatore culturale” fra il visitatore (soprattutto se straniero) e il territorio. Questa funzione è strategica perché nessun servizio informazioni di dimensione regionale, per quanto completo, potrà mai conoscere e illustrare, ad esempio, la miriade di micro-eventi di interesse per i turisti (piccole sagre, feste paesane, iniziative culturali di rilevanza locale, ecc.).

Tuttavia, proprio in questi micro-eventi spesso si ritrova l'autenticità della vita dei residenti e la possibilità di entrare realmente in contatto con la cultura del luogo. Questi contenuti sono oggi considerati la nuova frontiera della proposta di vacanza.

SERVIZI DI BASE

SERVIZI E ATTREZZATURE	Impegno a raccogliere le informazioni e ad esporre “in bacheca”, a cadenza settimanale, il calendario degli eventi locali (raggio indicativo 30 km; come fonte può essere utilizzato il sito regionale dedicato agli eventi http://eventi.turismo.marche.it)
	Disponibilità in consultazione di almeno una Guida turistica dedicata alla Regione Marche, sia nella versione in italiano che in quella in inglese
	Disponibilità di libreria con i seguenti materiali a disposizione della consultazione da parte del cliente: mappa del territorio regionale, pubblicazioni relative a storia, geografia, arte, cultura, enogastronomia, spiritualità, shopping e artigianato, ecc., della Regione Marche
	Impegno a fornire su richiesta informazioni relative a beni culturali, ristoranti tipici, punti vendita di prodotti tradizionali, ecc.
RISTORANTE (se disponibile)	Il menù comprende sia piatti tradizionali marchigiani, sia vini marchigiani

SERVIZI OPZIONALI

SERVIZI E ATTREZZATURE	Impegno a raccogliere le informazioni e ad esporre “in bacheca”, a cadenza settimanale, il calendario <u>in lingua inglese</u> degli eventi locali (raggio indicativo 30 km; come fonte può essere utilizzato il sito regionale dedicato agli eventi http://eventi.turismo.marche.it)
	Impegno a prenotare su richiesta del cliente ingressi/biglietti relativi a eventi/risorse turistiche visitabili regionali (pagamento a cura del cliente)
	Disponibilità di una postazione internet gratuita in una parte comune della struttura
	Disponibilità di wi-fi gratuito nelle camere
	Proposta ai clienti di itinerari locali a tema (anche in collaborazione con guide turistiche/naturalistiche locali abilitate)
	Impegno a contattare su richiesta del cliente guide turistiche/naturalistiche locali abilitate per visite e percorsi guidati



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

delibera
994

RISTORANTE (se disponibile)	Disponibilità di menù a km. zero
BISOGNI SPECIALI	Disponibilità di un percorso d'accesso alla struttura – dall'ingresso esterno fino alla camera - interamente accessibile a persona su sedia a ruote in autonomia (ossia senza accompagnatore)
	Disponibilità di sala colazioni e/o sala ristorante interamente accessibili a persona su sedia a ruote in autonomia (ossia senza accompagnatore)
	Disponibilità di un bagno ad uso pubblico nella zona ingresso/reception adattato per persone su sedia a ruote
	Disponibilità di almeno una camera doppia con bagno adattata per persone su sedia a ruote
	Disponibilità di ascensore accessibile a persone su sedia a ruote
	Disponibilità di ascensore con bottoniera in rilievo o in Braille e segnalazione sonora dell'arrivo al piano
	Impegno a trasportare i bagagli all'arrivo e alla partenza del cliente con bisogni speciali permanenti o temporanei (persone su sedia a ruote, donne in gravidanza, anziani, persone con disabilità psichiche, ipovedenti, ecc.)
	Impegno all'assistenza iniziale ai clienti con limitazioni visive, se non accompagnati (descrizione dei percorsi, della camera, delle sale comuni)
	Disponibilità di camere anallergiche
	Disponibilità a ricevere dal cliente - in fase di prenotazione - richieste alimentari speciali in conseguenza di allergie ed intolleranze alimentari, ed impegno a comunicare al cliente - sempre in fase di prenotazione - quali richieste possono essere soddisfatte dalla struttura



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

delibera
994

C. Disciplinare TREKKING per strutture ricettive

Il disciplinare relativo al trekking è una derivazione del più diffuso disciplinare bike. Il servizio che lo caratterizza fra quelli di base è la previsione del trasporto bagagli obbligatoria fino alla tappa successiva: il fatto che il trekker si muova a piedi comporta infatti da un lato una limitata capacità di movimento e dall'altro una frequente necessità di essere aiutato nel trasporto bagagli.

Il disciplinare si rivolge a tutte le strutture ricettive della classificazione regionale perché si concentra sul servizio e non coinvolge elementi strutturali (che richiedono ad esempio una "dimensione" alberghiera).

SERVIZI DI BASE

SERVIZI TECNICI E INFORMATIVI	Impegno a fornire al cliente su richiesta informazioni relative a sentieri di trekking locali
	Impegno a consigliare e prenotare su richiesta l'alloggio successivo per i clienti che viaggiano a piedi
	Impegno a garantire su richiesta il servizio di trasporto bagagli (gratuito o a pagamento) all'alloggio successivo entro un raggio di 30 km per i clienti che viaggiano a piedi. Il servizio può essere organizzato internamente alla struttura o tramite agenzie private di trasporto (taxi o similari).
	Impegno a fornire su richiesta informazioni (indirizzo, distanza ed orari di apertura) in merito ai negozi specializzati nella vendita di attrezzatura tecnica per trekker situati nelle vicinanze
	Disponibilità su richiesta di detersivo in camera per il lavaggio degli indumenti, e di stendibiancheria (in camera o in parti comuni)
RISTORANTE (se disponibile)	Il menù comprende sia piatti tradizionali marchigiani, sia vini marchigiani

SERVIZI OPZIONALI

SERVIZI TECNICI E INFORMATIVI	Impegno a contattare su richiesta del cliente guide turistiche/naturalistiche locali abilitate per visite e percorsi guidati
	Disponibilità presso la struttura di attrezzatura da trekking – es.: bastoncini telescopici, borracce, zaini ecc. - a noleggio (gratuito o a pagamento) o in vendita
	Impegno a fornire su richiesta il servizio lavanderia (gratuito o a pagamento)
	Disponibilità di convenzioni (sconti per i clienti della struttura) con negozi specializzati nella vendita di attrezzatura tecnica per trekker
	Impegno ad offrire sconti e/o offerte speciali per gruppi di trekker
RISTORANTE / SALA COLAZIONI (se disponibile)	Impegno a preparare su richiesta colazioni da asporto e/o pasti al sacco (gratuitamente se la colazione o il pasto è compreso nel prezzo del soggiorno; con supplemento se il cliente usufruisce del solo pernottamento)
	Impegno a fornire su richiesta servizio di ristorazione con orario flessibile
ASSISTENZA MEDICA E FITNESS	Impegno ad offrire massaggi all'interno della struttura (a pagamento)
	Disponibilità di area fitness/palestra interna alla struttura
	Disponibilità di area benessere dotata almeno di idromassaggio (gratuito) e cabina per massaggi (foruli a pagamento)
	Disponibilità di convenzioni (sconti per i clienti della struttura) con centri benessere nelle vicinanze
	Impegno a contattare su richiesta un medico e/o fisioterapista che possa



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

delibera
994

	fornire (a pagamento) servizio su chiamata presso la struttura
BISOGNI SPECIALI	Disponibilità di un percorso d'accesso alla struttura – dall'ingresso esterno fino alla camera - interamente accessibile a persona su sedia a ruote in autonomia (ossia senza accompagnatore)
	Disponibilità di sala colazioni e/o sala ristorante interamente accessibili a persona su sedia a ruote in autonomia (ossia senza accompagnatore)
	Disponibilità di un bagno ad uso pubblico nella zona ingresso/reception adattato per persone su sedia a ruote
	Disponibilità di almeno una camera doppia con bagno adattata per persone su sedia a ruote
	Disponibilità di ascensore accessibile a persone su sedia a ruote
	Disponibilità di ascensore con bottoniera in rilievo o in Braille e segnalazione sonora dell'arrivo al piano
	Impegno a trasportare i bagagli all'arrivo e alla partenza del cliente con bisogni speciali permanenti o temporanei (persone su sedia a ruote, donne in gravidanza, anziani, persone con disabilità psichiche, ipovedenti, ecc.)
	Impegno all'assistenza iniziale ai clienti con limitazioni visive, se non accompagnati (descrizione dei percorsi, della camera, delle sale comuni)
	Disponibilità di camere anallergiche
	Disponibilità a ricevere dal cliente - in fase di prenotazione - richieste alimentari speciali in conseguenza di allergie ed intolleranze alimentari, ed impegno a comunicare al cliente - sempre in fase di prenotazione - quali richieste possono essere soddisfatte dalla struttura



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

delibera
994

D. Disciplinare BIKE per strutture ricettive

La specializzazione per i cicloturisti è probabilmente la più nota fra le specializzazioni delle strutture ricettive. La grande attenzione verso il cicloturismo ha prodotto una proliferazione di disciplinari da parte di Enti pubblici, associazioni e tour operator. Questa ricchezza di fonti ha permesso di individuare con grande precisione quali siano i servizi che caratterizzano, nel mercato, la ricettività dedicata ai biker.

Si tratta di un disciplinare relativamente impegnativo perché coinvolge aspetti strutturali, quali ad esempio il deposito coperto e sicuro per biciclette all'interno della struttura: la sua mancanza non sarebbe accettata dal mercato bike perché si tratta di uno standard ormai ampiamente affermato.

SERVIZI DI BASE

SERVIZI TECNICI E INFORMATIVI	Impegno a fornire informazioni relative a piste/ciclovie locali
	Disponibilità di deposito coperto e chiuso per biciclette all'interno della struttura
	Impegno a garantire su richiesta il servizio di trasporto bagagli (gratuito o a pagamento) all'alloggio successivo entro un raggio di 30 km per i clienti che viaggiano in bici. Il servizio può essere organizzato internamente alla struttura o tramite agenzie private di trasporto (taxi o similari)
	Impegno a fornire su richiesta assistenza meccanica al cliente, secondo almeno una delle seguenti modalità: <ul style="list-style-type: none"> - chiamata di un meccanico per effettuare riparazioni della bici in giornata presso la struttura - accompagnamento del cliente (e trasporto della bicicletta) presso il meccanico - disponibilità presso la struttura di piccola officina per riparazioni ordinarie della bicicletta (attrezzatura di base da garantire: un banco o uno spazio per effettuare le riparazioni, pompa verticale a mano o compressore dotati di adattatori per valvole diverse, set di brugole e chiavi, cacciaviti, smagliacatena, lubrificante, stracci, leva copertoni, toppe e mastice)
	Disponibilità su richiesta di detersivo in camera per il lavaggio degli indumenti, e di stendibiancheria (in camera o in parti comuni)
RISTORANTE (se disponibile)	Il menù comprende sia piatti tradizionali marchigiani, sia vini marchigiani

SERVIZI OPZIONALI

SERVIZI TECNICI E INFORMATIVI	Impegno a contattare su richiesta del cliente guide turistiche/naturalistiche locali abilitate per visite e percorsi guidati
	Disponibilità presso la struttura di biciclette a noleggio (gratuito o a pagamento)
	Disponibilità di convenzioni (sconti per i clienti della struttura) con centri di noleggio esterni
	Impegno a fornire su richiesta il servizio lavanderia (gratuito o a pagamento)
	Disponibilità di convenzioni (sconti per i clienti della struttura) con negozi specializzati nella vendita di attrezzatura tecnica per ciclisti
	Impegno ad offrire sconti e/o offerte speciali per gruppi di cicloturisti



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

delibera
994

RISTORANTE / SALA COLAZIONI (se disponibili)	Impegno a preparare su richiesta colazioni da asporto e/o pasti al sacco (gratuitamente se la colazione o il pasto è compreso nel prezzo del soggiorno; con supplemento se il cliente usufruisce del solo pernottamento)
	Impegno a fornire su richiesta servizio di ristorazione con orario flessibile
ASSISTENZA MEDICA E FITNESS	Impegno ad offrire massaggi all'interno della struttura (a pagamento)
	Disponibilità di area fitness/palestra interna alla struttura
	Disponibilità di area benessere dotata almeno di idromassaggio (gratuito) e cabina per massaggi (forniti a pagamento)
	Disponibilità di convenzioni (sconti per i clienti della struttura) con centri benessere nelle vicinanze
	Impegno a contattare su richiesta un medico e/o fisioterapista che possa fornire (a pagamento) servizio su chiamata presso la struttura
BISOGNI SPECIALI	Disponibilità di un percorso d'accesso alla struttura - dall'ingresso esterno fino alla camera - interamente accessibile a persona su sedia a ruote in autonomia (ossia senza accompagnatore)
	Disponibilità di sala colazioni e/o sala ristorante interamente accessibili a persona su sedia a ruote in autonomia (ossia senza accompagnatore)
	Disponibilità di un bagno ad uso pubblico nella zona ingresso/reception adattato per persone su sedia a ruote
	Disponibilità di almeno una camera doppia con bagno adattata per persone su sedia a ruote
	Disponibilità di ascensore accessibile a persone su sedia a ruote
	Disponibilità di ascensore con bottoniera in rilievo o in Braille e segnalazione sonora dell'arrivo al piano
	Impegno a trasportare i bagagli all'arrivo e alla partenza del cliente con bisogni speciali permanenti o temporanei (persone su sedia a ruote, donne in gravidanza, anziani, persone con disabilità psichiche, ipovedenti, ecc.)
	Impegno all'assistenza iniziale ai clienti con limitazioni visive, se non accompagnati (descrizione dei percorsi, della camera, delle sale comuni)
	Disponibilità di camere anallergiche
	Disponibilità a ricevere dal cliente - in fase di prenotazione - richieste alimentari speciali in conseguenza di allergie ed intolleranze alimentari, ed impegno a comunicare al cliente - sempre in fase di prenotazione - quali richieste possono essere soddisfatte dalla struttura

10



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

delibera
994

E. Disciplinari BENESSERE

Il prodotto termale conosce un periodo di grande difficoltà a livello nazionale. La contrazione delle spese sanitarie per queste prestazioni in Italia e la politica restrittiva di Paesi come la Germania nell'autorizzare prestazioni sanitarie termali all'estero ne hanno determinato una crisi che non sembra avere trovato ancora soluzione.

Il nodo della questione riguarda il mancato connubio fra terme e servizi benessere. Le prestazioni del settore benessere (massaggi, trattamenti estetici, idromassaggio, ecc., diverse dalle prestazioni meramente curative) non hanno ancora trovato in Italia la necessaria identificazione con le località termale.

Si è quindi in attesa di un rilancio del prodotto a livello nazionale, ma a livello regionale si può avviare un processo di rivitalizzazione del comparto termale – anche di quello prettamente curativo – grazie ai servizi “benessere”, che come già detto sono trasversali ai diversi prodotti turistici della destinazione Marche.

La rivitalizzazione del comparto termale e la valorizzazione a fini turistici del comparto legato al wellness (in decisa crescita negli ultimi anni) si può ottenere con una politica di innovazione che arricchisca l'offerta turistica regionale grazie allo **sviluppo dei servizi benessere**:

- presso gli **stabilimenti termali/spa**, così classificati in base alla legge 323/2000 “Riordino del settore termale” → disciplinare E1
NOTA: il termine “spa” viene ormai largamente e liberamente utilizzato a livello commerciale per identificare genericamente una struttura con centro benessere caratterizzato dall'utilizzo dell'acqua per servizi wellness, mentre per legge il termine “spa” è equiparato al termine “terme” e quindi presuppone l'utilizzo di acque termali con riconosciuta efficacia terapeutica ed una serie di altri requisiti stabiliti dalla legge
- presso le **strutture ricettive dotate di terme/spa**, così classificati dalla legge 323/2000 → disciplinare E2
- presso i **centri benessere** non classificabili come terme/spa → disciplinare E3
- presso le **strutture ricettive dotate di centro benessere** non classificabile come terme/spa → disciplinare E4.

E1. Disciplinare BENESSERE per stabilimenti termali e SPA (così classificati in base alla legge 323/2000 “Riordino del settore termale”)

SERVIZI DI BASE	
AMBIENTE E ATTREZZATURE	Disponibilità di reception
	Disponibilità di spogliatoi uomo/donna con armadietti e docce
	Disponibilità di piscina interna e/o esterna con superficie minima 30 mq
	Disponibilità di idromassaggio (in piscina o in vasca/minipiscina)
	Disponibilità di area relax interna e/o esterna con sdraio e/o lettini
	Disponibilità di cabina per trattamenti benessere (massaggi, trattamenti estetici, ecc.)
	Disponibilità di vasca/vasche per immersioni curative
SERVIZI	In reception, disponibilità a fornire informazioni relative ai servizi offerti dalla struttura e relative ad attrattive/eventi della zona
	Disponibilità di almeno un telo bagno a disposizione del cliente
	Disponibilità di almeno uno dei seguenti trattamenti benessere: massaggi - trattamenti estetici
SERVIZI OPZIONALI	
AMBIENTE E	Disponibilità di altre attrezzature benessere (esempio: docce emozionali,



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

delibera
994

ATTREZZATURE	percorso Kneipp, cascate di ghiaccio, lettini ad acqua, ecc.)
	Disponibilità di piscina interna e/o esterna riscaldata con superficie minima 15 mq
	Disponibilità di cabina "caldo secco" (es.: sauna finlandese) e cabina "caldo umido" (es. bagno turco)
	Disponibilità di solarium esterno con sdraio e/o lettini
	Disponibilità di punto vendita di prodotti di cosmesi termale ed altri prodotti estetici/benessere
	Disponibilità di palestra fitness
SERVIZI	Disponibilità di altri trattamenti curativi e/o benessere con addetti professionali (gratuiti o con supplemento)
	Disponibilità gratuita di tisane e bevande
	Disponibilità di attività/corsi fitness con addetti professionali (gratuiti o con supplemento)
	Disponibilità di pacchetti curativi e/o benessere (comprendenti più servizi interni alla struttura)
	Impegno a contattare su richiesta del cliente guide turistiche/naturalistiche locali abilitate per visite e percorsi guidati
BISOGNI SPECIALI	Disponibilità di assistenza (gratuita o a pagamento) per la fruizione dei servizi termali/benessere da parte di persona su sedia a ruote
	Disponibilità di assistenza (gratuita o a pagamento) per la fruizione dei servizi termali/benessere da parte di persona con altri problemi motori (anziani, donne in gravidanza, persone con infortuni temporanei, ecc.)
	Disponibilità di assistenza (gratuita o a pagamento) per la fruizione dei servizi termali/benessere da parte di persona con limitazioni visive
	Disponibilità di assistenza (gratuita o a pagamento) per la fruizione dei servizi termali/benessere da parte di persona con disabilità psichica
	Disponibilità di un bagno adattato per persone su sedia a ruote
	Disponibilità di ascensore accessibile a persone su sedia a ruote
	Disponibilità di ascensore con bottoniera in rilievo o in Braille e segnalazione sonora dell'arrivo al piano
	Impegno all'assistenza iniziale ai clienti con limitazioni visive, se non accompagnati (descrizione dei percorsi)



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

delibera
994

E2. Disciplinare BENESSERE per strutture ricettive dotate di centro termale/spa (così classificato in base alla legge 323/2000 "Riordino del settore termale")

SERVIZI DI BASE

AMBIENTE E ATTREZZATURE	Disponibilità di spogliatoi uomo/donna con armadietti e docce
	Disponibilità di piscina interna e/o esterna con superficie minima 30 mq
	Disponibilità di idromassaggio (in piscina o in vasca/minipiscina)
	Disponibilità di area relax interna e/o esterna con sdraio e/o lettini
	Disponibilità di cabina per trattamenti benessere (massaggi, trattamenti estetici, ecc.)
	Disponibilità di vasca/vasche per immersioni curative
SERVIZI	In reception, disponibilità a fornire informazioni relative ai servizi offerti dalla struttura e relative ad attrattive/eventi della zona
	Disponibilità di accappatoio e ciabattine a disposizione del cliente nelle camere
	Disponibilità di accesso diretto (non all'aperto) all'area terme/spa
	Disponibilità di almeno uno dei seguenti trattamenti benessere: massaggi - trattamenti estetici
	Offerta di pacchetti benessere (pernottamento + servizi benessere interni alla struttura)
RISTORANTE (se disponibile)	Il menù comprende sia piatti tradizionali marchigiani, sia vini marchigiani

SERVIZI OPZIONALI

AMBIENTE E ATTREZZATURE	Disponibilità di reception dedicata con addetto nell'area terme/spa
	Disponibilità di altre attrezzature benessere (esempio: docce emozionali, percorso Kneipp, cascate di ghiaccio, lettini ad acqua, ecc.)
	Disponibilità di piscina interna e/o esterna riscaldata con superficie minima 15 mq
	Disponibilità di cabina "caldo secco" (es.: sauna finlandese) e cabina "caldo umido" (es. bagno turco)
	Disponibilità di solarium esterno con sdraio e/o lettini
	Disponibilità di punto vendita di prodotti di cosmesi termale ed altri prodotti estetici/benessere
	Disponibilità di palestra fitness
SERVIZI	Disponibilità di altri trattamenti curativi e/o benessere con addetti professionali (gratuiti o con supplemento)
	Disponibilità gratuita di tisane e bevande
	Disponibilità di attività/corsi fitness con addetti professionali (gratuiti o con supplemento)
	Impegno a contattare su richiesta del cliente guide turistiche/naturalistiche locali abilitate per visite e percorsi guidati



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

delibera
994

RISTORANTE (se disponibile)	Proposta di menu "benessere" con piatti ipocalorici, disintossicanti, ecc.
BISOGNI SPECIALI	Disponibilità di un percorso d'accesso alla struttura alberghiera – dall'ingresso esterno fino alla camera - interamente accessibile a persona su sedia a ruote in autonomia (ossia senza accompagnatore)
	Disponibilità di sala colazioni e/o sala ristorante interamente accessibili a persona su sedia a ruote in autonomia (ossia senza accompagnatore)
	Disponibilità di assistenza (gratuita o a pagamento) per la fruizione dei servizi termali/benessere da parte di persona su sedia a ruote
	Disponibilità di assistenza (gratuita o a pagamento) per la fruizione dei servizi termali/benessere da parte di persona con altri problemi motori (anziani, donne in gravidanza, persone con infortuni temporanei, ecc.)
	Disponibilità di assistenza (gratuita o a pagamento) per la fruizione dei servizi termali/benessere da parte di persona con limitazioni visive
	Disponibilità di assistenza (gratuita o a pagamento) per la fruizione dei servizi termali/benessere da parte di persona con disabilità psichica
	Disponibilità di un bagno ad uso pubblico nella zona ingresso/reception adattato per persone su sedia a ruote
	Disponibilità di almeno una camera doppia con bagno adattata per persone su sedia a ruote
	Disponibilità di ascensore accessibile a persone su sedia a ruote
	Disponibilità di ascensore con bottoniera in rilievo o in Braille e segnalazione sonora dell'arrivo al piano
	Impegno a trasportare i bagagli all'arrivo e alla partenza del cliente con bisogni speciali permanenti o temporanei (persone su sedia a ruote, donne in gravidanza, anziani, persone con disabilità psichiche, ipovedenti, ecc.)
	Impegno all'assistenza iniziale ai clienti con limitazioni visive, se non accompagnati (descrizione dei percorsi, della camera, delle sale comuni)
	Disponibilità di camere anallergiche
	Disponibilità a ricevere dal cliente - in fase di prenotazione - richieste alimentari speciali in conseguenza di allergie ed intolleranze alimentari, ed impegno a comunicare al cliente - sempre in fase di prenotazione - quali richieste possono essere soddisfatte dalla struttura



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

delibera
994

E3. Disciplinare BENESSERE per centri benessere (non classificati dalla legge come terme/spa)

SERVIZI DI BASE	
AMBIENTE E ATTREZZATURE	Disponibilità di reception
	Disponibilità di spogliatoi uomo/donna con armadietti e docce
	Disponibilità di piscina interna e/o esterna con superficie minima 30 mq
	Disponibilità di idromassaggio (in piscina o in vasca/minipiscina)
	Disponibilità di area relax interna e/o esterna con sdraio e/o lettini
	Disponibilità di cabina per trattamenti benessere (massaggi, trattamenti estetici, ecc.)
	Disponibilità di cabina "caldo secco" (es.: sauna finlandese) e cabina "caldo umido" (es. bagno turco)
SERVIZI	In reception, disponibilità a fornire informazioni relative ai servizi offerti dalla struttura e relative ad attrattive/eventi della zona
	Disponibilità di almeno un telo bagno a disposizione del cliente
	Disponibilità dei seguenti trattamenti benessere: massaggi - trattamenti estetici
SERVIZI OPZIONALI	
AMBIENTE E ATTREZZATURE	Disponibilità di altre attrezzature benessere (esempio: docce emozionali, percorso Kneipp, cascate di ghiaccio, lettini ad acqua, ecc.)
	Disponibilità di piscina interna e/o esterna riscaldata con superficie minima 15 mq
	Disponibilità di solarium esterno con sdraio e/o lettini
	Disponibilità di punto vendita di prodotti di cosmesi termale ed altri prodotti estetici/benessere
	Disponibilità di palestra fitness
SERVIZI	Disponibilità di altri trattamenti benessere con addetti professionali (gratuiti o con supplemento)
	Disponibilità gratuita di tisane e bevande
	Disponibilità di attività/corsi fitness con addetti professionali (gratuiti o con supplemento)
	Disponibilità di pacchetti benessere (comprendenti più servizi interni alla struttura)
	Impegno a contattare su richiesta del cliente guide turistiche/naturalistiche locali abilitate per visite e percorsi guidati
BISOGNI SPECIALI	Disponibilità di assistenza (gratuita o a pagamento) per la fruizione dei servizi benessere da parte di persona su sedia a ruote
	Disponibilità di assistenza (gratuita o a pagamento) per la fruizione dei servizi benessere da parte di persona con altri problemi motori (anziani, donne in gravidanza, persone con infortuni temporanei, ecc.)
	Disponibilità di assistenza (gratuita o a pagamento) per la fruizione dei servizi benessere da parte di persona con limitazioni visive
	Disponibilità di assistenza (gratuita o a pagamento) per la fruizione dei servizi benessere da parte di persona con disabilità psichica
	Disponibilità di un bagno adattato per persone su sedia a ruote



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

delibera
994

Disponibilità di ascensore accessibile a persone su sedia a ruote
Disponibilità di ascensore con bottoniera in rilievo o in Braille e segnalazione sonora dell'arrivo al piano
Impegno all'assistenza iniziale ai clienti con limitazioni visive, se non accompagnati (descrizione dei percorsi)



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

delibera
994

E4. Disciplinare BENESSERE per strutture ricettive dotate di centro benessere (non classificato dalla legge come terme/spa)

SERVIZI DI BASE

AMBIENTE E ATTREZZATURE	Disponibilità di spogliatoi uomo/donna con armadietti e docce
	Disponibilità di piscina interna e/o esterna con superficie minima 15 mq
	Disponibilità di idromassaggio (in piscina o in vasca/minipiscina)
	Disponibilità di area relax interna e/o esterna con sdraio e/o lettini
	Disponibilità di cabina per trattamenti benessere (massaggi, trattamenti estetici, ecc.)
	Disponibilità di cabina "caldo secco" (es.: sauna finlandese) e cabina "caldo umido" (es. bagno turco)
SERVIZI	In reception, disponibilità a fornire informazioni relative ai servizi offerti dalla struttura e relative ad attrattive/eventi della zona
	Disponibilità di accappatoio e ciabattine a disposizione del cliente nelle camere
	Disponibilità di accesso diretto (non all'aperto) all'area terme/spa
	Disponibilità di almeno uno dei seguenti trattamenti benessere: massaggi - trattamenti estetici
	Offerta di pacchetti benessere (pernottamento + servizi benessere interni alla struttura)
RISTORANTE (se disponibile)	Il menù comprende sia piatti tradizionali marchigiani, sia vini marchigiani

SERVIZI OPZIONALI

AMBIENTE E ATTREZZATURE	Disponibilità di reception dedicata con addetto nell'area terme/spa
	Disponibilità di altre attrezzature benessere (esempio: docce emozionali, percorso Kneipp, cascate di ghiaccio, lettini ad acqua, ecc.)
	Disponibilità di piscina interna e/o esterna riscaldata con superficie minima 15 mq
	Disponibilità di solarium esterno con sdraio e/o lettini
	Disponibilità di punto vendita di prodotti di cosmesi termale ed altri prodotti estetici/benessere
	Disponibilità di palestra fitness
SERVIZI	Disponibilità di altri trattamenti curativi e/o benessere con addetti professionali (gratuiti o con supplemento)
	Disponibilità gratuita di tisane e bevande
	Disponibilità di attività/corsi fitness con addetti professionali (gratuiti o con supplemento)
	Impegno a contattare su richiesta del cliente guide turistiche/naturalistiche locali abilitate per visite e percorsi guidati



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

delibera
994

RISTORANTE (se disponibile)	Proposta di menù "benessere" con piatti ipocalorici, disintossicanti, ecc.
BISOGNI SPECIALI	Disponibilità di un percorso d'accesso alla struttura alberghiera – dall'ingresso esterno fino alla camera - interamente accessibile a persona su sedia a ruote in autonomia (ossia senza accompagnatore)
	Disponibilità di sala colazioni e/o sala ristorante interamente accessibili a persona su sedia a ruote in autonomia (ossia senza accompagnatore)
	Disponibilità di assistenza (gratuita o a pagamento) per la fruizione dei servizi benessere da parte di persona su sedia a ruote
	Disponibilità di assistenza (gratuita o a pagamento) per la fruizione dei servizi benessere da parte di persona con altri problemi motori (anziani, donne in gravidanza, persone con infortuni temporanei, ecc.)
	Disponibilità di assistenza (gratuita o a pagamento) per la fruizione dei servizi benessere da parte di persona con limitazioni visive
	Disponibilità di assistenza (gratuita o a pagamento) per la fruizione dei servizi benessere da parte di persona con disabilità psichica
	Disponibilità di un bagno ad uso pubblico nella zona ingresso/reception adattato per persone su sedia a ruote
	Disponibilità di almeno una camera doppia con bagno adattata per persone su sedia a ruote
	Disponibilità di ascensore accessibile a persone su sedia a ruote
	Disponibilità di ascensore con bottoniera in rilievo o in Braille e segnalazione sonora dell'arrivo al piano
	Impegno a trasportare i bagagli all'arrivo e alla partenza del cliente con bisogni speciali permanenti o temporanei (persone su sedia a ruote, donne in gravidanza, anziani, persone con disabilità psichiche, ipovedenti, ecc.)
	Impegno all'assistenza iniziale ai clienti con limitazioni visive, se non accompagnati (descrizione dei percorsi, della camera, delle sale comuni)
	Disponibilità di camere anallergiche
	Disponibilità a ricevere dal cliente - in fase di prenotazione - richieste alimentari speciali in conseguenza di allergie ed intolleranze alimentari, ed impegno a comunicare al cliente - sempre in fase di prenotazione - quali richieste possono essere soddisfatte dalla struttura



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

delibera
994

F. Disciplinare BUSINESS per strutture ricettive

Il mercato business è spesso trascurato nelle attività di innovazione, nonostante si tratti di un prodotto che più di tutti subisce la concorrenza nazionale e soprattutto internazionale. Il rispetto di standard stringenti è necessario per poter stare su un mercato molto competitivo - ma anche molto redditizio - e che soffre della debolezza della marca Italia associata a questo prodotto.

Il disciplinare business presenta una complessità ed un impegno maggiori rispetto ai precedenti proprio per queste motivazioni. E' inoltre differenziato per strutture alberghiere ed extralberghiere.

Si segnala in particolare la scelta di escludere gli hotel di categoria inferiore a 3 stelle perché ormai comunemente considerati non adatti al cliente business.

SERVIZI DI BASE

STRUTTURE ALBERGHIERE	Classificazione alberghiera non inferiore a 3 stelle
	Disponibilità di aria condizionata in camera
	Disponibilità di un receptionist parlante lingua inglese
	Disponibilità di servizio fax in invio e in ricezione (gratuito o a pagamento)
	Disponibilità di Wi-Fi gratuito almeno nelle aree comuni
	Disponibilità di pagamento con bancomat e carte di credito
	Impegno a fornire su richiesta il servizio lavanderia (gratuito o a pagamento)
	Disponibilità di prima colazione dolce e salata
	Se è disponibile il ristorante interno, il menù deve comprendere sia piatti tradizionali marchigiani, sia vini marchigiani
	Impegno a garantire il check-in almeno fino alle ore 22.00
	Impegno a garantire il check-out almeno fino alle ore 12.00
	Impegno a garantire agli ospiti l'accesso alla struttura per l'intero arco delle 24 ore
	Impegno a fornire al cliente informazioni relativamente alla disponibilità di parcheggi nelle vicinanze (se non si dispone di parcheggio interno o garage della struttura)
ALTRE STRUTTURE RICETTIVE	Disponibilità di aria condizionata in camera
	Disponibilità di servizio fax in invio e in ricezione (gratuito o a pagamento)
	Disponibilità di Wi-Fi gratuito almeno nelle aree comuni
	Disponibilità di pagamento con bancomat e carte di credito
	Disponibilità in camera di televisore e scrivania con illuminazione propria
	Disponibilità di prima colazione dolce e salata
	Se è disponibile il ristorante interno, il menù deve comprendere sia piatti tradizionali marchigiani, sia vini marchigiani
	Impegno a garantire il check-in almeno fino alle ore 22.00
	Impegno a garantire il check-out fino alle ore 12.00
	Impegno a garantire agli ospiti l'accesso alla struttura per l'intero arco delle 24 ore
Impegno a fornire al cliente informazioni relativamente alla disponibilità di parcheggi nelle vicinanze (se non si dispone di parcheggio interno o garage della struttura)	

SERVIZI OPZIONALI



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

delibera
994

STRUTTURE ALBERGHIERE	Disponibilità di cassaforte in camera
	Disponibilità di TV satellitare in camera
	Impegno a garantire il servizio transfer interno da e per aeroporti, stazioni ferroviarie, porti entro un raggio di 100 km (gratuito o a pagamento)
	Disponibilità di un parcheggio/garage gratuito per i clienti, oppure di un parcheggio convenzionato entro 500 metri (gratuito o a pagamento)
	Disponibilità di piscina interna o esterna con superficie minima 15 mq
	Disponibilità di area benessere con almeno idromassaggio (gratuito) e cabina per trattamenti estetici e/o massaggi (forniti a pagamento)
	Disponibilità di palestra fitness
	Disponibilità di campo/i da tennis (gratuiti o a pagamento)
	Disponibilità di altre attrezzature o aree sportive (gratuite o a pagamento)
	Impegno a contattare su richiesta del cliente guide turistiche/naturalistiche locali abilitate per visite e percorsi guidati
	Disponibilità di un receptionist parlante lingua inglese
	Disponibilità di cassaforte in camera
Disponibilità di TV satellitare in camera	
Impegno a fornire su richiesta il servizio lavanderia (gratuito o a pagamento)	
Impegno a garantire il servizio transfer interno da e per aeroporti, stazioni ferroviarie, porti entro un raggio di 100 km (gratuito o a pagamento)	
Disponibilità di un parcheggio/garage gratuito per i clienti, oppure di un parcheggio convenzionato entro 500 metri (gratuito o a pagamento)	
Disponibilità di piscina interna o esterna con superficie minima 15 mq	
Disponibilità di area benessere con almeno idromassaggio e cabina per trattamenti estetici e/o massaggi (gratuiti o con supplemento)	
Disponibilità di palestra fitness	
Disponibilità di campo/i da tennis (gratuiti o con supplemento)	
Disponibilità di altre attrezzature o aree sportive (gratuite o con supplemento)	
Impegno a contattare su richiesta del cliente guide turistiche/naturalistiche locali abilitate per visite e percorsi guidati	
BISOGNI SPECIALI (strutture alberghiere ed altre strutture ricettive)	Disponibilità di un percorso d'accesso alla struttura - dall'ingresso esterno fino alla camera - interamente accessibile a persona su sedia a ruote in autonomia (ossia senza accompagnatore)
	Disponibilità di sala colazione e/o sala ristorante interamente accessibili a persona su sedia a ruote in autonomia (ossia senza accompagnatore)
	Disponibilità di un bagno ad uso pubblico nella zona ingresso/reception adattato per persone su sedia a ruote
	Disponibilità di almeno una camera doppia con bagno adattata per persone su sedia a ruote
	Disponibilità di ascensore accessibile a persone su sedia a ruote
	Disponibilità di ascensore con bottoniera in rilievo o in Braille e segnalazione sonora dell'arrivo al piano
	Impegno a trasportare i bagagli all'arrivo e alla partenza del cliente con bisogni speciali permanenti o temporanei (persone su sedia a ruote, donne in gravidanza, anziani, persone con disabilità psichiche, ipovedenti, ecc.)
	Impegno all'assistenza iniziale ai clienti con limitazioni visive, se non accompagnati (descrizione dei percorsi, della camera, delle sale comuni)
	Disponibilità di camere anallergiche
	Disponibilità a ricevere dal cliente - in fase di prenotazione - richieste alimentari speciali in conseguenza di allergie ed intolleranze alimentari, ed



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

delibera
994

impegno a comunicare al cliente - sempre in fase di prenotazione - quali
richieste possono essere soddisfatte dalla struttura

40



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

delibera
994

G. Disciplinare MEETING per centri convegni - strutture ricettive dotate di sale convegni - teatri

Il disciplinare Meeting si rivolge alle strutture che si offrono al mercato per accogliere convegni, congressi e meeting in un ambiente adatto a soddisfare le esigenze di organizzatori e partecipanti, in linea con gli standard che si sono affermati in un mercato competitivo ed esigente quale è quello congressuale. Il disciplinare individua da un lato i requisiti di centri convegni (anche ospitati presso musci, abbazie. ecc.) e di strutture ricettive dotate di sale convegni, dall'altro i requisiti dei teatri.

SERVIZI DI BASE

**CENTRI CONVEGNI
E STRUTTURE
RICETTIVE
DOTATE DI SALE
CONVEGNI**

- Disponibilità di impianto di climatizzazione
- Disponibilità di presa di corrente in prossimità del palco
- Disponibilità di potenza elettrica adeguata al funzionamento dell'illuminazione, delle proiezioni, dell'amplificazione e di altri servizi necessari allo svolgimento dell'evento
- Disponibilità di impianto di illuminazione graduabile o sezionabile (per sale con capienza superiore a 100 posti)
- Disponibilità di sistemi di oscuramento della luce esterna
- Disponibilità di schermo tv collegabile a pc, oppure di proiettore collegabile a pc con schermo di dimensioni adeguate alla superficie della sala
- Disponibilità di impianto di amplificazione e microfoni (per sale con capienza superiore a 100 posti)
- Disponibilità di palco o pedana (per sale con capienza superiore a 100 posti)
- Disponibilità di tavolo di presidenza con sedie
- Disponibilità di collegamento della struttura ad internet via cavo (ADSL, HDSL, fibra ottica, ecc.) e disponibilità di router wi-fi per consentire agli ospiti il collegamento gratuito
- Disponibilità di foyer dotato di:
 - tavolo o banchi per la registrazione dei partecipanti
 - prese elettriche

TEATRI

- I teatri a gestione pubblica devono fornire un contatto unico (telefono / e-mail) nei confronti del cliente per espletare l'intera procedura di: richiesta informazioni, autorizzazioni, prenotazione.
- Disponibilità di schermo tv collegabile a pc, oppure di proiettore collegabile a pc con schermo di dimensioni adeguate alla superficie della sala
- Disponibilità di impianto di amplificazione e microfoni (per sale con capienza superiore a 100 posti)
- Disponibilità di potenza elettrica adeguata al funzionamento dell'illuminazione, delle proiezioni, dell'amplificazione e di altri servizi necessari allo svolgimento dell'evento
- Disponibilità di tavolo di presidenza con sedie
- Disponibilità di foyer dotato di:
 - tavolo o banchi per la registrazione dei partecipanti
 - prese elettriche

SERVIZI OPZIONALI

**CENTRI CONVEGNI
E STRUTTURE
RICETTIVE**

- Disponibilità di servizio di traduzione simultanea e di registrazione delle relazioni (gratuito o a pagamento)
- Disponibilità di guardaroba (gratuito o a pagamento)



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

delibera
994

<p>DOTATE DI SALE CONVEGNI</p>	<p>Disponibilità di sala stampa con wi-fi e prese elettriche (gratuita o a pagamento)</p> <p>Disponibilità di servizio di segreteria organizzativa prima, durante, dopo l'evento (gratuito o a pagamento)</p> <p>Disponibilità di sistema per video-conferenza (gratuito o a pagamento)</p> <p>Impegno a contattare su richiesta del cliente guide turistiche/naturalistiche locali abilitate per visite e percorsi guidati</p>
<p>TEATRI</p>	<p>Disponibilità di impianto di climatizzazione</p> <p>Disponibilità di presa di corrente in prossimità del palco</p> <p>Disponibilità di impianto di illuminazione graduabile o sezionabile</p> <p>Disponibilità di collegamento della struttura ad internet via cavo (ADSL, HDSL, fibra ottica, ecc.) e disponibilità di router wi-fi per consentire agli ospiti il collegamento gratuito</p> <p>Disponibilità di servizio di traduzione simultanea e di registrazione delle relazioni (gratuito o a pagamento)</p> <p>Disponibilità di guardaroba (gratuito o a pagamento)</p> <p>Disponibilità di sala stampa con wi-fi e prese elettriche (gratuita o a pagamento)</p> <p>Disponibilità di servizio di segreteria organizzativa prima, durante, dopo l'evento (gratuito o a pagamento)</p> <p>Disponibilità di sistema per video-conferenza (gratuito o a pagamento)</p> <p>Impegno a contattare su richiesta del cliente guide turistiche/naturalistiche locali abilitate per visite e percorsi guidati</p>
<p>BISOGNI SPECIALI (centri convegni - strutture ricettive dotate di sale convegni - teatri)</p>	<p>Disponibilità di un percorso d'accesso alla struttura - dall'ingresso esterno fino ad almeno una delle sale convegni della struttura - interamente accessibile a persona su sedia a ruote in autonomia (ossia senza accompagnatore)</p> <p>Disponibilità di un bagno adattato per persone su sedia a ruote</p> <p>Disponibilità di ascensore accessibile a persone su sedia a ruote</p> <p>Disponibilità di ascensore con bottoniera in rilievo o in Braille e segnalazione sonora dell'arrivo al piano</p> <p>Impegno all'assistenza iniziale ai clienti con limitazioni visive, se non accompagnati (descrizione dei percorsi, della camera, delle sale comuni)</p>