

Categoria di specializzazione

Criteri/norme

Bike Hotel



Bike Hotel

Nome dell'azienda di alloggio:

Luogo:

Data:


hotelleriesuisse
Swiss Hotel Association

Sommario



3	Introduzione
4	Procedura di verifica
5	Sistema di punti
6	Criteri
11	Totale
12	Spiegazioni

Introduzione



La specializzazione Bike offre agli alberghi svizzeri – in particolare alle aziende di piccole dimensioni e situate in zone isolate – l'opportunità di trovare sbocchi in un mercato solido ed in piena espansione.

Per ottenere la specializzazione, l'albergo deve fornire prestazioni rispondenti alle aspettative del gruppo target, che sono specificate nel presente catalogo dei criteri. Il catalogo dei criteri è stato rivisto nel 2015 ed adeguato alle nuove esigenze del mercato e della clientela.

I bike hotel classificati da hotelleriesuisse rispondono ai bisogni dei clienti che viaggiano in bici o in bike, che si tratti di

- bici da trekking
- bici da corsa
- mountain bike
- bici elettriche
- ecc.

Nel limite del possibile, i requisiti locali o regionali posti ai bike hotel sono armonizzati con il presente catalogo: gli auditor della classificazione degli alberghi svizzeri o hotelleriesuisse rispondono con piacere ad eventuali domande in proposito (classificazione@hotelleriesuisse.ch).

Procedura di verifica



Premesse di base

Per ottenere la specializzazione Bike, l'albergo deve essere classificato in una delle categorie di base di hotelleriesuisse (da una a cinque stelle oppure Swiss Lodge).

Sistema

Il catalogo dei criteri si articola in due parti:

1. criteri minimi (da soddisfare obbligatoriamente)
2. criteri opzionali (criteri da soddisfare su base volontaria, dovendo comunque essere raggiunto un punteggio minimo).

Domanda

L'albergo presenta la domanda mediante il presente catalogo dei criteri. I seguenti documenti sono da inoltrare o andranno consegnati in occasione dell'audit di classificazione in loco:

- domanda debitamente compilata e firmata (autocertificazione dei criteri)
- documenti relativi al criterio n. 3

Normalmente, la domanda viene consegnata in occasione dell'audit di classificazione ordinario. È comunque possibile inoltrare la domanda direttamente a hotelleriesuisse:

hotelleriesuisse

Classificazione degli alberghi svizzeri
Monbijoustrasse 130
3001 Berna

Verifica in loco

L'esame della domanda avviene in ogni caso in loco tramite gli auditor della classificazione degli alberghi svizzeri.

Sistema di punti



Bike Hotel	Punteggio minimo richiesto
Criteri minimi	13
Criteri opzionali	15
Totale	28

Area	N.	Criterio	Punti	Bike Hotel	Autocertificazione		PNA		CRI	
					Sì	No	Sì	No	Sì	No

Criteri minimi

Informazioni e partenariati	1	<p>Cooperazioni, partenariati</p> <p>Nei seguenti ambiti, l'albergo collabora con un partner ed è in grado di comprovare l'esistenza della cooperazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> – escursioni (offerta di escursioni guidate o di corsi a cura di un partner) – riparazioni – noleggio di bici e di bike <p>L'albergo può fornire queste prestazioni anche direttamente, integralmente o in parte (vedi anche le spiegazioni in allegato)</p>	1	M	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	2	<p>Informazioni per i clienti</p> <p>L'albergatore e gli addetti alla reception sono in ogni momento in grado di ragguagliare gli ospiti sulla cooperazione e le relative prestazioni (v. criterio 1), come pure sui seguenti temi:</p> <ul style="list-style-type: none"> – sicurezza – meteo attuale nonché previsioni del tempo – mappe ed itinerari – trasporti pubblici (orari di arrivo e di partenza nonché trasporto dei bagagli) e funivie <p>(vedi anche le spiegazioni in allegato)</p>	1	M	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	3	<p>Garanzia delle informazioni (prima dell'arrivo e durante il soggiorno)</p> <p>L'albergo assicura la comunicazione interna ed esterna e fa in modo che i clienti e i collaboratori siano a conoscenza di tutte le prestazioni relative a questa specializzazione, inoltre</p> <ul style="list-style-type: none"> – dispone a tal proposito di una guida (o di un concetto, un processo, ecc.) che informa sui summenzionati punti (criteri 1 e 2) – pubblica sul proprio sito Internet le prestazioni specifiche per bici e bike come pure le prestazioni destinate ai clienti 	1	M	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

Area	N.	Criterio	Punti	Bike Hotel	Autocertificazione		PNA		CRI	
					Sì	No	Sì	No	Sì	No
Infrastruttura	4	Locale separato e chiudibile a chiave per bici Nella propria area, l'albergo dispone di un locale per bici chiudibile a chiave il cui accesso è riservato ai clienti autorizzati e ai collaboratori.	1	M	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	5	Attrezzatura adeguata del locale per bici Il locale per bici è dotato di un'attrezzatura adeguata e dispone almeno di – una superficie di 20 m ² – un numero sufficiente di supporti appendi-bici e/o di porta-cicli da terra – luce e prese elettriche per la ricarica delle bici elettriche (senza i vari cavi) (vedi anche le spiegazioni in allegato)	1	M	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	6	Postazione per la pulizia delle bici Nell'area dell'albergo (idealmente accanto al locale per bici) è a disposizione un apposito spazio per la pulizia delle bici. Detto spazio o locale è dotato di – un tubo d'acqua con ugello a spruzzo, con sufficiente pressione dell'acqua – ed un kit di pulizia (spugna, strofinacci, spazzole, lubrificante, ecc.)	1	M	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	7	Accesso al locale per bici e postazione di pulizia Il locale per bici e l'apposito spazio per le pulizie sono facilmente accessibili con una bici, ad es. non è necessario fare delle scale. L'accesso è dunque garantito anche per bambini e per persone anziane. L'accesso non può essere assicurato mediante rampe provvisorie.	1	M	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	8	Set di attrezzi per la manutenzione e le piccole riparazioni Nel locale per bici oppure nell'apposito spazio per le pulizie è in ogni momento a disposizione degli ospiti un set di attrezzi per la manutenzione della bici e per piccole riparazioni. Il set di attrezzi contiene tutto il necessario a tale proposito (vedi anche le spiegazioni in allegato).	1	M	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

Area	N.	Criterio	Punti	Bike Hotel	Autocertificazione		PNA		CRI	
					Sì	No	Sì	No	Sì	No
Criteri opzionali										
	14	Vendita di materiale di consumo in albergo In albergo è in vendita una selezione di materiale di consumo, per esempio camere d'aria, utensili per la riparazione della camera d'aria, lubrificante per la catena, ecc. (è escluso l'accumulo dei punti con il criterio n. 15)	5		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	15	Bike shop in albergo o nell'area dell'albergo Il punto vendita per bici è situato all'interno dell'albergo oppure in un spazio separato dell'albergo oppure nell'area dell'albergo ed il servizio è a cura di personale competente in materia. (è escluso l'accumulo dei punti con il criterio n. 14) (vedi anche le spiegazioni in allegato)	7		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	16	Disponibilità di dispositivi GPS Su richiesta, i dispositivi GPS possono essere messi a disposizione per dei tour. Gli apparecchi vengono sottoposti a manutenzione regolare, sono perfettamente funzionanti e gli itinerari locali sono già programmati.	5		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	17	Mappa virtuale degli itinerari sul sito Internet dell'albergo Sul proprio sito Internet, l'albergo offre un pianificatore di itinerari virtuale/una mappa virtuale dei percorsi per bici.	5		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	18	L'albergo propone delle escursioni guidate Le escursioni vengono guidate dall'albergatore stesso o dai suoi collaboratori (i collaboratori del punto vendita – vedi criterio 15 – sono considerati collaboratori dell'albergo). (è possibile l'accumulo con il criterio minimo 1)	5		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	19	Servizio navetta per bici e per bagagli su richiesta Su richiesta, l'albergo offre il ritiro del bagaglio e delle bici alla stazione rispettivamente il trasporto alla stazione.	5		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	20	Trasferimento della bici e del bagaglio su richiesta Su richiesta, l'albergo offre il ritiro del bagaglio e delle bici presso l'ultima stazione o il trasporto alla prossima stazione.	10		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

Bike Hotel	Punti	Ottenuti	PNA	CRI
Criteri minimi				
Criteri opzionali (punteggio minimo)				
Totale punteggio minimo				

Domanda di classificazione nella categoria di specializzazione:

Bike Hotel

Gli auditori PNA

Cognome, nome: _____

Data: _____ Firma: _____

Cognome, nome: _____

Data: _____ Firma: _____

Gli auditori URI

Cognome, nome: _____

Data: _____ Firma: _____

Cognome, nome: _____

Data: _____ Firma: _____

Il sottoscritto dichiara di aver compilato la domanda in modo veritiero e completo.

Cognome, nome: _____

Data: _____ Firma: _____

Spiegazioni relative ai singoli criteri



Fonte di approvvigionamento per apparecchi e attrezzi

Se necessario, la sezione di classificazione degli alberghi svizzeri può pure fornire, mediante lista separata, informazioni circa le fonti di approvvigionamento per apparecchi e attrezzi: klassifikation@hotelleriesuisse.ch.

Le seguenti informazioni hanno lo scopo di precisare singoli criteri e servono da guida per l'albergatore.

Criterio 1

L'albergo ha la facoltà di fornire direttamente, integralmente o in parte, le prestazioni specificate nell'ambito del criterio 1. Ciò presuppone comunque che

- (offerta di escursioni) l'albergatore e/o un suo collaboratore conoscano gli itinerari e/o i percorsi, dispongano della necessaria esperienza per guidare tali tour e siano in grado di assumersi la responsabilità dei clienti partecipanti.
- (riparazioni) l'albergatore e/o un suo collaboratore abbiano la competenza per eseguire riparazioni importanti sulle bici che esulano dai lavori di manutenzione o dalle piccole riparazioni; tali lavori vengano eseguiti con professionalità e nei consueti orari di apertura dei negozi di sport.
- (noleggio di bici) siano disponibili bici perfettamente mantenute e funzionanti in almeno tre misure di telaio (con o senza costo). Il numero di bici richiesto non è specificato, ma deve essere adatto alle dimensioni dell'albergo (numero di camere) nonché alla quota di questo segmento di ospiti.

Se l'hotel bike è situato in una località dove è palese che i clienti sono soltanto di passaggio (ad esempio per giri in bici), l'albergo non è tenuto a proporre un'offerta di tour guidati.

Criterio 2

I collaboratori

- (sicurezza, mappe e tour) sono in grado di fornire informazioni sul livello di difficoltà degli itinerari e sui percorsi situati nella destinazione oppure, ricorrendo a mappe, su ulteriori itinerari
- (sicurezza) reagiscono sempre in modo appropriato in caso di infortunio – se l'albergo ne viene informato tramite un cliente o una guida – prendendo misure adeguate. Se del caso, il set di pronto soccorso disponibile presso gli alberghi classificati viene completato.
- (meteo) sono al corrente delle attuali previsioni del tempo per la regione nonché per i giorni successivi
- (trasporto e mezzi pubblici di trasporto) conoscono le possibilità, gli orari e i prezzi dei mezzi pubblici di trasporto, delle funivie, come pure dei servizi offerti per il trasporto dei bagagli

Oltre alla messa a disposizione di un minimo di materiale di mappe stampate, consigliamo agli alberghi di proporre anche delle mappe elettroniche sul proprio sito Internet (vedi anche il criterio opzionale n. 17) nonché un GPS (vedi anche il criterio opzionale n. 16).

Critério 5

Il locale per bici può essere abbinato a quello per sci (o ad un altro locale per attrezzi sportivi). In tal caso il locale deve però disporre di una superficie aggiuntiva pari ad almeno 20 m² riservata esclusivamente ai supporti per bici. Ad eccezione di questa possibilità di duplice utilizzo, il locale per bici non potrà essere adibito ad altri scopi (ad esempio per lo stoccaggio di mobili).

La superficie minima di 20 m² non è sufficiente se fosse palese che, probabilmente, – in considerazione delle dimensioni dell'albergo (numero di camere) e della quota del segmento di clienti bici – non tutti gli ospiti bike riescano sempre a sistemare le loro bici nei relativi porta-cicli da terra rispettivamente negli appendi bici del locale per bici chiudibile a chiave.

Oltre alle semplici prese elettriche per e-bike, si consiglia di mettere a disposizione dei clienti con e-bike anche una stazione di ricarica (vedi anche il criterio opzionale n. 23).

Critério 8

Il set di attrezzi comprende almeno i seguenti utensili e dispositivi per la manutenzione e per le piccole riparazioni:

- kit riparazione del tubolare
- sollevatore per pneumatici
- legacci per cavi e tagliacavi
- pompa da pavimento o dispositivo ad aria compressa
- set completo di chiavi imbus
- set completo di chiavi inglesi
- set completo di chiavi torx
- set di cacciaviti a taglio
- set di cacciaviti a croce
- pinza

Oltre al set di attrezzi, si consiglia di mettere a disposizione degli ospiti anche un banco di lavoro oppure un supporto per montaggio (vedi anche il criterio opzionale n. 24).

criterio 9

Nei seguenti casi questo il criterio può essere soddisfatto anche mediante un pacchetto lunch (vedi anche il criterio minimo n. 11):

- la prima colazione viene richiesta prima delle ore 6, oppure 1 ora prima dell'orario consueto
- la cena viene richiesta dopo le ore 22, oppure 1 ora dopo l'orario consueto
- il cliente comunica gli orari richiesti per i pasti con un preavviso inferiore alle 24 ore.

criterio 10

In considerazione dei requisiti di classificazione, tutti gli alberghi da 2 a 5 stelle garantiscono già l'offerta minima.

Negli esercizi Swiss Lodge e nelle aziende a 1 stella, la prima colazione deve comprendere almeno la seguente offerta:

- bevande calde (caffè, tè, bevande a base di latte)
- succo di frutta (almeno un tipo)
- frutta/macedonia
- pane, panini (diversi tipi)
- burro, marmellata, miele
- salumeria e formaggio
- cereali (almeno due tipi)

criterio 12

Queste prestazioni possono essere offerte anche come «self service» se i rispettivi locali sono accessibili, gli apparecchi possono essere fatti funzionare da chiunque e se il necessario materiale è a disposizione (detersivo, ecc.).

In particolare va offerta la possibilità di asciugatura degli indumenti mettendo a disposizione almeno dei ripiani e dei giornali (per la calzatura), dei ganci attaccapanni, delle corde per stendere il bucato e/o degli stendini in un locale riscaldato oppure dotato di deumidificatore.

criterio 15

Una piccola selezione di materiale di consumo ottenibile alla reception o ad un distributore automatico (simile ad un distributore di bevande ma comprendente diversi prodotti) non è considerata negozio. Uno shop deve essere uno spazio ben delimitato rispettivamente separato gestito da personale qualificato e la cui offerta principale consiste in articoli e/o servizi destinati allo sport del ciclismo.

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

Monbijoustrasse 130

Casella postale

CH-3001 Berna

Tel. +41 31 370 41 11

Fax +41 31 370 41 24

klassifikation@hotelleriesuisse.ch

www.hotelleriesuisse.ch