

Sports & Activity

Categoria di specializzazione Bike Hotel





Bike Hotel

Nome della struttura ricettiva

Luogo

Data

- 3 Introduzione**
- 4 Procedura di verifica e sistema a punti**
- 5 Criteri**
- 10 Risultato e domanda**
- 11 Spiegazioni relative ai criteri**

Introduzione

Le quattro categorie di specializzazione «Bike Hotel», «Golf Hotel», «Winter sport hotel» e «Trekking Hotel» sono integrate nel tema «Activity & Sport». Il presupposto fondamentale per il conseguimento di una di queste categorie di specializzazione è una classificazione alberghiera (da 1 a 5 stelle) o la classificazione come Swiss Lodge.

Queste quattro specializzazioni sono tutte caratterizzate dal fatto che l'attività in quanto tale viene svolta dagli ospiti all'aperto. Pertanto, è importante per tutte le specializzazioni che le aziende abbiano collaborazioni e partenariati con i quali l'ospite abbia un accesso ottimale all'attività. Altrettanto importante è che il personale del front office possa rispondere alle domande del rispettivo segmento di clientela e quindi, oltre ai servizi fondamentali del settore alberghiero, soddisfare in ogni momento le esigenze specifiche del segmento.

Nei capitoli seguenti sono elencati i criteri della specializzazione «Bike Hotel». Per ottenere questo riconoscimento, un albergo deve anche fornire servizi aggiuntivi rispondenti alle aspettative del gruppo target, oltre ai requisiti comuni sopra citati del tema «Activity & Sport».

I «Bike Hotel» rispondono in modo completo ai bisogni degli ospiti che viaggiano in bici o in bike. Ciò significa che un «Bike Hotel» si rivolge agli ospiti che viaggiano in bici da città, bici da corsa, mountain bike o e-bike (ecc.).

Commercializzazione:

La collaborazione strategica tra HotellerieSuisse e Svizzera Turismo si basa sulle rispettive competenze chiave: Hotelleriesuisse è responsabile dell'elaborazione dei criteri e della verifica della qualità, mentre Svizzera Turismo è responsabile del marketing. La categoria di specializzazione «Bike Hotel» è quindi la «porta d'ingresso» della campagna tematica «Swiss Bike Hotels» di Svizzera Turismo. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito www.stnet.ch.

HotellerieSuisse

Classificazione alberghiera svizzera



Procedura di verifica e sistema a punti

Presupposto fondamentale

Il presupposto fondamentale per la categoria di specializzazione «Bike Hotel» è una classificazione alberghiera (da 1 a 5 stelle o Swiss Lodge) di HotellerieSuisse.

Requisiti specifici

Un'azienda che si fregia del riconoscimento di «Bike Hotel» soddisfa tutti i requisiti previsti da questa domanda di specializzazione. Il catalogo dei criteri è suddiviso 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

La domanda dell'azienda avviene contestualmente all'invio della presente domanda di specializzazione. La domanda compilata (autodichiarazione dei criteri) e firmata deve essere presentata a HotellerieSuisse o tenuta a portata di mano in loco per l'audit di classificazione.

HotellerieSuisse
Classificazione
Monbijoustrasse 130
3001 Berna

Verifica in loco

In ogni caso, la domanda sarà esaminata in loco e dagli auditor della classificazione alberghiera svizzera.

Sistema a punti

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

Criteri

Area	N.	Criterio	Punti	Bike Hotel	Autodichiara- zione		PNA		IIR	
					Si	No	Si	No	Si	No
Informazioni e partenariati	1	Cooperazioni, partenariati Nei seguenti ambiti, l'albergo collabora con un partner ed è in grado di compro- vare l'esistenza della cooperazione: - escursioni (offerta di escursioni guidate o di corsi a cura di un partner) - riparazioni - noleggio di bici e di bike L'albergo può fornire queste prestazioni anche direttamente, integralmente o in parte (vedi anche le spiegazioni in allegato)	1	M	<input type="checkbox"/>					
	2	Informazioni per gli ospiti 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: - sicurezza - meteo attuale nonché previsioni del tempo - mappe ed itinerari - trasporti pubblici (orari di arrivo e di partenza nonché trasporto dei bagagli) e funivie (vedi anche le spiegazioni in allegato)	1	M	<input type="checkbox"/>					
	3	Garanzia delle informazioni (prima dell'arrivo e durante il soggiorno) L'albergo assicura la comunicazione interna ed esterna e fa in modo che gli ospiti e i collaboratori siano a conoscenza di tutte le prestazioni relative a questa specializzazione, inoltre - dispone a tal proposito di una guida (o di un piano, un processo, ecc.) che informa sui summenzionati punti (criteri 1 e 2) - pubblica sul proprio sito Internet i servizi specifici per bici e bike come pure i servizi destinati agli ospiti	1	M	<input type="checkbox"/>					

Criteri

Area	N.	Criterio	Punti	Bike Hotel	Autodichiara- zione		PNA		IIR	
					Si	No	Si	No	Si	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 agli ospiti autorizzati e ai collaboratori.	1	M	<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"/>					
	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"/>					
	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 agevolato non può essere assicurato mediante rampe provvisorie.	1	M	<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"/>					

Criteri

Area	N.	Criterio	Punti	Bike Hotel	Autodichiarazione		PNA		IIR	
					Si	No	Si	No	Si	No
Ristorazione	9	Orari dei pasti orientati alle esigenze degli ospiti Su richiesta, l'albergo adatta gli orari di servizio della «prima colazione» e della «cena» (escursione che comincia presto o finisce tardi). Gli ospiti possono far presenti le proprie richieste già prima dell'arrivo o durante il soggiorno, rispettando comunque un preavviso minimo di 24 ore. In casi eccezionali (vedi anche le spiegazioni in allegato), il criterio 9 può essere soddisfatto anche con il criterio 11.	1	M	<input type="checkbox"/>					
	10	Ricca prima colazione L'albergo offre una prima colazione abbondante ed equilibrata. (vedi anche le spiegazioni in allegato)	1	M	<input type="checkbox"/>					
	11	Pacchetto lunch su richiesta Su richiesta, l'albergo propone un pacchetto per tutti i pasti («prima colazione», «pranzo» e «cena»). (vedi anche le spiegazioni in allegato)	1	M	<input type="checkbox"/>					
Servizio	12	Servizio di lavanderia e di asciugatura L'albergo assicura che la biancheria, che viene consegnata entro le ore 18.00, sia asciutta (non stirata) e disponibile per gli ospiti ciclisti la mattina successiva; lo stesso vale per l'asciugatura delle scarpe (vedi anche le spiegazioni in allegato)	1	M	<input type="checkbox"/>					
	13	Doccia prima della partenza L'albergo garantisce che il ciclista potrà, se lo desidera, fare una doccia prima di partire. Questo servizio può essere proposto anche mediante una camera day use.	1	M	<input type="checkbox"/>					
Totale numero di possibili punti sulla base dei criteri minimi			13							
Totale numero di punti ottenuti sulla base dei criteri minimi										

Criteri

Area	N.	Criterio	Punti	Bike Hotel	Autodichiarazione		PNA		IIR	
					Si	No	Si	No	Si	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. (non è possibile accumulare i punti con il criterio n. 15)	5		<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 uno spazio separato dell'albergo oppure nell'area dell'albergo ed il servizio è a cura di personale competente in materia. (non è possibile accumulare i punti con il criterio n. 14) (vedi anche le spiegazioni in allegato)	7		<input type="checkbox"/>					
	16	Disponibilità di dispositivi GPS Su richiesta, i dispositivi GPS possono essere messi a disposizione per i tour. I dispositivi vengono sottoposti a manutenzione regolare, sono perfettamente funzionanti e gli itinerari locali sono già programmati.	5		<input type="checkbox"/>					
	17	Cartina virtuale degli itinerari sul sito Internet dell'albergo Sul proprio sito Internet, l'albergo offre un pianificatore di itinerari virtuale / una cartina virtuale dei percorsi per bici.	5		<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 accumulare i punti con il criterio minimo 1)	5		<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 dalla stazione rispettivamente il trasporto alla stazione.	5		<input type="checkbox"/>					
	20	Transfer bici e del bagaglio su richiesta Su richiesta, l'albergo offre il ritiro del bagaglio e delle bici dall'ultima stazione o il trasporto alla stazione successiva.	10		<input type="checkbox"/>					

Criteri

Area	N.	Criterio	Punti	Bike Hotel	Autodichiarazione		PNA		IIR	
					Si	No	Si	No	Si	No
Criteri opzionali	21	Offerta/e wellness e di rilassamento L'albergo offre le seguenti possibilità di wellness e di rilassamento - conformemente al criterio «stelle» n. 247 – Massaggi - conformemente al criterio «stelle» n. 249 – Vasca idromassaggio - conformemente al criterio «stelle» n. 250 – Sauna (è possibile accumulare i punti; massimo 6 punti)	2 l'uno		<input type="checkbox"/>					
	22	Piscine L'albergo dispone di piscine. - conformemente al criterio «stelle» n. 254 – Piscina (esterna, laghetto balneabile) - conformemente al criterio «stelle» n. 255 – Piscina (interna)	5 l'uno		<input type="checkbox"/>					
	23	Stazione di ricarica per e-bike Oltre che di una presa elettrica, il locale per bici è dotato di una stazione di ricarica installata da un professionista (vedi anche il criterio «stelle» n. 8).	2		<input type="checkbox"/>					
	24	Attrezzatura ampliata del locale per bici Oltre a servire come deposito, il locale per bici è pure dotato di - un banco da lavoro e/o - un supporto di montaggio.	5		<input type="checkbox"/>					
Totale numero di possibili punti sulla base dei criteri opzionali			60							
Totale parziale di punti ottenuti sulla base dei criteri opzionali										
Riporto del punteggio dei criteri minimi										
Riporto del punteggio dei criteri opzionali										
Totale punti ottenuti										

Risultato

Punteggio minimo da raggiungere

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

Risultato

Bike Hotel	Autodichiarazione	PNA	IIR
Criteri minimi			
Criteri opzionali			
Totale			

Richiesta della categoria di specializzazione Bike Hotel
Il/La sottoscritto/a conferma di aver compilato la domanda in modo corretto e completo.

Cognome/nome

Data/Firma

Gli auditor PNA

Cognome/nome

Data/Firma

Cognome/nome

Data/Firma

I membri IIR

Cognome/nome

Data/Firma

Cognome/nome

Data/Firma

Spiegazioni relative ai criteri

Reperimento di dispositivi e attrezzature

All'occorrenza, la sezione di classificazione degli alberghi svizzeri può fornire informazioni circa il reperimento di dispositivi e attrezzature da diverse fonti:

klassifikation@hotelleriesuisse.ch.

Le seguenti spiegazioni servono a specificare i singoli criteri e fungono 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 degli ospiti 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 il Bike Hotel è situato in una località dove è palese che gli ospiti 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 ospite 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).

Criterio 5

Il locale per bici può essere abbinato a quello per sci (o a 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 posteggi 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 ospiti con bici -
non tutti gli ospiti con 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 degli ospiti con e-bike anche una stazione di ricarica
(vedi anche il criterio opzionale n. 23).

Criterio 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 da lavoro oppure un supporto per montaggio (vedi anche il criterio opzionale n. 24).

Criterio 9

Nei seguenti casi questo criterio minimo 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
- l'ospite 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
- salumi e formaggi
- cereali (almeno due tipi)

Criterio 12

Questo servizio può essere offerto 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 le calzature), dei ganci attaccapanni, dei fili 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 a un distributore automatico (simile a 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.

