



ALGHERO



ALGHERO FAMILY

created.
by Mauro Ledda

PER INFO E CONTATTI: Mauro Ledda 348 3707348
algherofamily@comune.alghero.ss.it

Disciplinare per l'attribuzione del marchio "Alghero Family"

ALBERGHI



SIO

SISTEMA INTEGRATO DELL'OSPITALITA'





ALGHERO



Disciplinari di attribuzione del marchio "Alghero Family"

INTRODUZIONE

Il Comune di Alghero, con l'approvazione della deliberazione di G.C. n. 196 del 30.06.2015 recante "Piano di interventi in materia di politiche familiari" intende diffondere sul territorio un circuito economico e culturale, a base locale, all'interno del quale attori diversi per ambiti di attività e finalità operano con l'obiettivo di promuovere e valorizzare la famiglia con figli. Ciò in virtù del fatto che l'Amministrazione Comunale riconosce alla famiglia un ruolo dinamico e propositivo nella società, quale soggetto giuridico che promuove attività sociali e produce ricchezza attraverso i consumi. Il Comune di Alghero, pertanto, si vuole qualificare sempre più come territorio accogliente ed attrattivo per le famiglie e per i soggetti che interagiscono con esse, capace di offrire servizi ed opportunità rispondenti alle aspettative delle famiglie residenti e non, all'interno del quale attori diversi per ambiti di attività e mission perseguono l'obiettivo comune di accrescere sul territorio il benessere familiare.

In quest'ottica, con la deliberazione di G.C. n. 23 del 27.01.2015, si è stabilito di approvare il Protocollo d'intesa tra la Provincia Autonoma di Trento e il Comune di Alghero, finalizzato a collaborare fattivamente nell'ambito delle politiche familiari innovative.

In questo progetto anche il sistema ricettivo viene chiamato ad orientare le proprie politiche in un'ottica family friendly, mettendo in campo servizi che rispondano appieno alle esigenze e alle aspettative espresse dalle famiglie del territorio e dalle famiglie ospiti.

Dalla collaborazione tra l'Amministrazione Comunale e le principali associazioni di categoria è stato definito questo disciplinare che individua una serie di requisiti per l'assegnazione del marchio "Alghero Family" alle strutture ricettive.

L'azione sinergica messa in campo da tutte organizzazioni ha consentito di definire un sistema di requisiti obbligatori e facoltativi aderente alle specificità dell'offerta ricettiva con la volontà di implementare la qualità del servizio offerto rispetto al target famiglia.

Il marchio "**Alghero Family**" è un marchio di attenzione, istituito dalla Giunta comunale per identificare gli operatori pubblici e privati appartenenti a diversi ambiti di attività che mettono in campo servizi ed iniziative finalizzati a sostenere il benessere familiare, con un'attenzione particolare ai nuclei familiari con figli.

L'assegnazione del marchio si basa su due principi generali: la **volontarietà** e l'**autovalutazione**. Il primo si realizza nella scelta dell'esercente di impegnarsi nella direzione di privilegiare il target famiglia. Il secondo si inserisce come anello di congiunzione tra la volontarietà sopra espressa e la concretezza degli elementi che, al fine di raggiungere lo scopo innanzi delineato, devono essere presenti nell'esercizio. Di qui l'importanza del disciplinare, quale guida all'azione di adeguamento dell'esercizio. E' proprio in ossequio al principio della volontarietà che il titolare dell'esercizio, quando presenta la domanda per l'attribuzione del marchio, sottoscrive un Impegno a favore delle famiglie, con il quale esprime la sua condivisione per la filosofia e l'obiettivo del progetto.

Per richiedere l'assegnazione del marchio è necessario, inoltre, che il titolare dell'esercizio proceda all'Autovalutazione, compilando le tabelle allegate al presente disciplinare e assegnando un punteggio ai requisiti in suo possesso.

Il Sindaco di Alghero

STRUTTURA DEL DISCIPLINARE

I requisiti, che tra obbligatori e facoltativi sono complessivamente 31 sono stati raggruppati in cinque aree omogenee che identificano gli obiettivi che ogni esercizio alberghiero intende perseguire.

VERIFICA	<ul style="list-style-type: none"> ● Documenti di verifica ● Strumenti per la raccolta del livello di gradimento delle famiglie
AMBIENTE E QUALITA' DELLA VITA	<ul style="list-style-type: none"> ● Unità abitative ● Servizi igienici ● Intrattenimento e svago ● Area ristorazione / dispositivi ● Area ristorazione / servizi ● Area ristorazione / prodotti ● Spazi comuni
SERVIZI ALLE FAMIGLIE	<ul style="list-style-type: none"> ● Iniziative per le famiglie
TARIFFE	<ul style="list-style-type: none"> ● Politiche tariffarie per i clienti esterni all'esercizio alberghiero ● Politiche tariffarie per gli ospiti dell'esercizio alberghiero
COMUNICAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> ● attività di informazione, formazione e comunicazione sul tema delle politiche familiari

Valutazione

La valutazione qualitativa si esprime con una breve descrizione del singolo requisito posseduto a giustificazione del punteggio assegnato. L'organizzazione può allegare al disciplinare compilato la documentazione ritenuta utile.

Per l'autovalutazione quantitativa e il conseguente calcolo del punteggio, si applica il criterio di seguito specificato:

- **punteggio "0" = requisito non assolto** - L'attività o il servizio non risultano attuati, programmati o pianificati.
- **punteggio "1" = requisito parzialmente assolto** - L'attività o il servizio sono pianificati ed in corso di realizzazione.
- **punteggio "2" = requisito completamente assolto** - L'attività o il servizio sono già stati attuati o pianificati in via definitiva.

VERIFICA	NUMERO REQUISITI	OBBLIGATORI	FACOLTATIVI
VERIFICA	2	2	
AMBIENTE E QUALITA' DELLA VITA	17	12	5
SERVIZI ALLE FAMIGLIE	2	1	1
TARIFFE	6	4	2
COMUNICAZIONE	4	4	
TOTALE REQUISITI	31	23	8



Per ottenere l'assegnazione del marchio è necessario raggiungere almeno 50 punti per gli esercizi alberghieri con ristorante aperto al pubblico (il che significa soddisfare almeno 20 requisiti obbligatori previsti per un totale di 40 punti e almeno 5 requisiti facoltativi per un totale di 10 punti) e almeno 40 punti per gli esercizi alberghieri senza servizio di somministrazione di alimenti e bevande quale l'albergo garni - (il che significa soddisfare almeno 15 requisiti obbligatori previsti per un totale di 30 punti e almeno 5 requisiti facoltativi per un totale di 10 punti).

AREA	N.	REQUISITO	RILEVANZA	DETTAGLIO	ESEMPI
	1 <input type="checkbox"/>	Documento di verifica	obbligatorio	Monitoraggio annuale del grado di realizzazione delle attività previste dal disciplinare sottoscritto	Mettersi a disposizione per controlli sul rispetto del disciplinare
	2 <input type="checkbox"/>	Strumenti di raccolta del livello di gradimento delle Famiglie	obbligatorio	Presenza di sistemi di monitoraggio della soddisfazione dell'ospite	<ul style="list-style-type: none"> - recensioni internet, libro degli ospiti - cassetta per reclami, suggerimenti - questionari - schede - altro
	3 <input type="checkbox"/>	Unità abitative	obbligatorio	Messa a disposizione di elementi aggiuntivi per il sonno dei bambini, su richiesta al momento della prenotazione	<ul style="list-style-type: none"> - culle - spondine anticaduta - lettini - altro
	4 <input type="checkbox"/>		facoltativo	Messa a disposizione di dotazioni aggiuntive	<ul style="list-style-type: none"> - luce di cortesia - stenditoio - tela cerata - pannolini di emergenza - scaldabiberon - altro
	5 <input type="checkbox"/>	Servizi igienici	obbligatorio	Messa a disposizione di dotazioni aggiuntive nei servizi igienici comuni	<ul style="list-style-type: none"> - fasciatoio - sanitari a misura di bambino o adattatori / vasini - pannolini di emergenza (su richiesta alla reception), salviette umidificate, asciugamani anche di carta uso singolo... - sedile di sicurezza - sacchetti appositi per sigillare il pannolino (a disposizione e su richiesta alla reception) o bidone mangia pannolini - altro



Disciplinari di attribuzione del marchio "Alghero Family"

AREA	N.	REQUISITO	RILEVANZA	DETTAGLIO	ESEMPI
	<input type="checkbox"/> 6	Intrattenimento e Svago	obbligatorio	Spazio dedicato a favorire il gioco	- sala gioco interna - area giochi esterna - altro
	<input type="checkbox"/> 7	Area Ristorazione dispositivi	obbligatorio	Tavoli a misura di bambino	- disporre di alcuni tavoli con angoli arrotondati o con paraspiogli, di facile accesso e in posizione favorevole per i passeggini
	<input type="checkbox"/> 8		obbligatorio	Seggioloni o seggiolini	- disporre di seggioloni o seggiolini pensili in base alle esigenze della clientela
	<input type="checkbox"/> 9		obbligatorio	Disporre di accessori baby	- bavaglino - scaldabiberon - salviette umidificate - stoviglie e bicchieri infrangibili - giochi e disegni da tavolo - altro
	<input type="checkbox"/> 10	Area Ristorazione Servizi	obbligatorio	Tempi di attesa	- particolare attenzione al servizio e ai tempi di attesa delle famiglie
	<input type="checkbox"/> 11		obbligatorio	Possibilità di asporto	- offrire la possibilità di asportare a fine pasto bevande eventualmente non consumate dagli ospiti
	<input type="checkbox"/> 12		obbligatorio	Menù Bambini	- menu specifici per bambini in porzioni
	<input type="checkbox"/> 13	Area Ristorazione Prodotti	obbligatorio	Prodotti adatti a bambini di età inferiore ai 24 mesi	- omogeneizzati, yogurt, brodo vegetale, diete speciali, altro
	<input type="checkbox"/> 14		facoltativo	Prodotti senza glutine	- fornire prodotti confezionati senza glutine
	<input type="checkbox"/> 15		facoltativo	Prodotti biologici certificati	- Fornire alimenti sani e rispettosi dell'ambiente quali formaggi, pane, latte, altro
	<input type="checkbox"/> 16		obbligatorio	Prodotti tipici	- fornire alcuni prodotti tipici
	<input type="checkbox"/> 17		obbligatorio	Acqua Naturale	- fornire gratuitamente acqua in brocca al tavolo
	<input type="checkbox"/> 18	Spazi comuni	facoltativo	destinare un locale/spazio ben delimitato con idonee soluzioni progettuali per permettere alla mamma di allattare con serenità e in intimità	- separè fisso o disponibilità di apposito locale - separè mobile con poltrona comoda
	<input type="checkbox"/> 19		facoltativo	destinare spazi e servizi destinati all'organizzazione di eventi per famiglie e bambini (feste di compleanno o ricorrenze) con prezzo aggiuntivo	- presso il proprio esercizio alberghiero - in collaborazione con altri esercizi alberghieri
	<input type="checkbox"/> 20	Iniziative per le Famiglie	obbligatorio	Programmazione di servizi e/o attività destinate alle famiglie con bambini in determinati giorni o ore	- baby club con attività per famiglie, da attivarsi con un numero minimo di partecipanti - baby sitting su richiesta
	<input type="checkbox"/> 21		facoltativo	Gadget	- offrire gadget a misura di bambino



Disciplinari di attribuzione del marchio "Alghero Family"

AREA	N.	REQUISITO	RILEVANZA	DETTAGLIO	ESEMPI
	<input type="checkbox"/> 22	Politiche tariffarie per i clienti esterni all'Albergo esclusi gli alberghi garni non autorizzati a fornire pasti	obbligatorio	Menu prezzo fisso	- disporre di almeno un menù fisso a prezzo dichiarato per bambini (a discrezione anche differenziato per fasce orarie e per età)
	<input type="checkbox"/> 23		obbligatorio	Prezzo del coperto	- eliminare per i bambini il prezzo del coperto e nei bar l'eventuale differenza per il servizio al tavolo
	<input type="checkbox"/> 24		obbligatorio	Tariffe piano famiglia per i clienti esterni	- offrire tariffe piano famiglia, in particolare per le famiglie numerose dal terzo figlio in su
	<input type="checkbox"/> 25	Politiche tariffarie per gli ospiti dell'albergo	facoltativo	Gadget - Benefit	- prevedere gadget o delle gratuità su alcuni servizi offerti all'ospite nel giorno del compleanno di uno dei bambini
	<input type="checkbox"/> 26		facoltativo	Polizza di tutela	- predisposizione di un' eventuale polizza annullamento/riduzione della vacanza degli ospiti
	<input type="checkbox"/> 27		obbligatorio	Tariffe piano Famiglia ospiti interni	- offrire tariffe piano famiglia, in particolare per le famiglie numerose dal terzo figlio in su e per i nuclei monoparentali
	<input type="checkbox"/> 28	Attività di informazione, formazione e comunicazione sul tema delle politiche familiari	obbligatorio	Momenti formativi e informativi	- impegnare per il titolare dell'esercizio alberghiero e per i suoi collaboratori a partecipare almeno una volta all'anno a momenti informativi / formativi sulle tematiche familiari
	<input type="checkbox"/> 29		obbligatorio	Materiale informativo	- informazioni alla famiglia, attraverso la distribuzione di materiale informativo (es. espositore Family delle varie offerte presenti sul territorio proposte da altri operatori che aderiscono al progetto "Alghero Family "
	<input type="checkbox"/> 30	Impegno per la famiglia	obbligatorio	Impegno a favore delle famiglie	- sottoscrizione dell'impegno a favore delle famiglie da parte del titolare, da esporre in luogo visibile
	<input type="checkbox"/> 31	Attività di informazione alle famiglie	obbligatorio	Comunicazione	- Strumenti di comunicazione, mirata alle famiglie, riferita a iniziative, servizi e agevolazioni ad esse rivolte - sito internet aggiornato - news letter - altro

Con la sottoscrizione del disciplinare l'Organizzazione richiedente dichiara che i requisiti obbligatori contrassegnati con una "x" sono pienamente assolti o c'è l'intenzione di attuarli. In caso di requisito obbligatorio o facoltativo non ancora assolto ma che la sua realizzazione è in programma indicare: entro il gg/mm

INSERIRE DATI AZIENDA E SOTTOSCRIVERE

RAGIONE SOCIALE _____

NOME STRUTTURA _____

TELEFONO _____

FIRMA _____

