



**DISCIPLINARE
PER L'ASSEGNAZIONE DEL MARCHIO
"Family in Trentino"**

**Categoria
"ESERCIZI ALBERGHIERI"**

ORGANIZZAZIONE: _____

LEGALE RAPPRESENTANTE: _____

Introduzione

La Provincia Autonoma di Trento, con l'approvazione della legge provinciale 2 marzo 2011, n. 1 recante "Sistema integrato delle politiche strutturali per la promozione del benessere familiare e della natalità" intende diffondere sul territorio il "Distretto per la famiglia", "*inteso quale 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*".

Il Trentino 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, operando in una logica di *Distretto famiglia*, all'interno del quale attori diversi per ambiti di attività e mission perseguono l'obiettivo comune di accrescere sul territorio il benessere familiare.

In questo progetto anche il sistema alberghiero viene chiamato ad orientare le proprie politiche in un'ottica family friendly, mettendo in campo servizi che rispondono appieno alle esigenze e alle aspettative espresse dalle famiglie del territorio e dalle famiglie ospiti, così come era stato previsto nel *Libro bianco sulle politiche familiari e per la natalità*, approvato dalla Giunta provinciale nel luglio 2009.

Dalla collaborazione tra l'Agenzia provinciale per la famiglia, la natalità e le politiche giovanili, il Servizio Turismo della Provincia autonoma di Trento e l'Associazione Albergatori della Provincia di Trento è stato definito questo disciplinare che individua una serie di requisiti per l'assegnazione del marchio "Family in Trentino" agli esercizi alberghieri, così come definiti dall'articolo 5, commi 1 e 2 della legge provinciale 15 maggio 2002, n. 7.

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

Il marchio "Family in Trentino" è un marchio di attenzione, istituito dalla Giunta provinciale 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.

Struttura del disciplinare

I requisiti, che tra obbligatori e facoltativi sono complessivamente **33**, sono stati raggruppati in cinque aree omogenee che identificano gli obiettivi che ogni esercizio alberghiero intende perseguire.

* Gli alberghi garnì, come definiti dall'articolo 5 comma 3) della legge provinciale n. 7/2002, qualora non dotati di servizio di somministrazione di bevande aperto al pubblico e quindi non autorizzati a fornire pasti veloci nel rispetto di quanto previsto dalla normativa sui pubblici esercizi, non sono assoggettati ai requisiti obbligatori inseriti nell'Area "ambiente e qualità della vita" di cui ai numeri 11), 12) e 13) e nell' Area "tariffe" di cui ai numeri 23), 24), 25) del presente disciplinare.

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 • Distretto famiglia
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 • Impegno per la famiglia • Attività di informazione alle famiglie

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.

Si evidenzia che i requisiti obbligatori devono necessariamente essere posseduti e valutati con un punteggio pari a "2".

AREE DI QUALITÀ	NUMERO REQUISITI	OBBLIGATORI	FACOLTATIVI
Verifica	2	2	
Ambiente e qualità della vita	18	13	5
Servizi alle famiglie	3	1	2
Tariffe	6	4	2
Comunicazione	4	4	
TOTALE REQUISITI	33	24	9

Il punteggio massimo raggiungibile, applicando i criteri generali di assegnazione dei punti, risulta pari a 66 (tutti i 33 requisiti tra obbligatori e facoltativi completamente soddisfatti) per gli esercizi alberghieri con servizio di somministrazione di alimenti e bevande. Il punteggio massimo raggiungibile è pari a 54 punti se l'esercizio alberghiero non prevede il servizio di somministrazione di alimenti e bevande (albergo garni).

Per ottenere l'assegnazione del marchio è necessario raggiungere almeno 60 punti per gli esercizi alberghieri con ristorante aperto al pubblico (il che significa soddisfare tutti i 24 requisiti obbligatori previsti per un totale di 48 punti e almeno 6 requisiti facoltativi per un totale di 12 punti) **e almeno 48 punti per gli esercizi alberghieri senza servizio di somministrazione di alimenti e bevande quale l'albergo garni** - (il che significa soddisfare tutti i 18 requisiti obbligatori previsti per un totale di 40 punti e almeno 6 requisiti facoltativi per un totale di 12 punti).

Area	n.	Requisito	Rilevanza	Dettaglio	Esempi	Valutazione qualitativa	Valutazione quantitativa
VERIFICA	1	Documento di verifica	Obbligatorio	Monitoraggio annuale del grado di realizzazione delle attività previste dal disciplinare sottoscritto	<input checked="" type="checkbox"/> Mettersi a disposizione per controlli sul rispetto del disciplinare		2
	2	Strumenti per la raccolta del livello di gradimento dalle famiglie	Obbligatorio	Presenza di sistemi di monitoraggio della soddisfazione dell'ospite	<input checked="" type="checkbox"/> Recensioni internet, libro degli ospiti <input type="checkbox"/> cassetta per reclami/suggerimenti <input type="checkbox"/> questionari <input type="checkbox"/> schede <input type="checkbox"/> altro...		2

Area	n.	Requisito	Rilevanza	Dettaglio	Esempi	Valutazione qualitativa	Valutazione quantitativa
AMBIENTE E QUALITA' DELLA VITA	3	Unità abitative	Obbligatorio	Messa a disposizione di elementi aggiuntivi per il sonno dei bambini, su richiesta al momento della prenotazione	<input checked="" type="checkbox"/> culle <input checked="" type="checkbox"/> spondine anticaduta <input type="checkbox"/> Lettini da campeggio <input type="checkbox"/> Altro....		2
	4		Facoltativo	Messa a disposizione di dotazioni aggiuntive	<input type="checkbox"/> luce di cortesia <input type="checkbox"/> tela cerata <input type="checkbox"/> stenditoio <input type="checkbox"/> pannolini di emergenza <input type="checkbox"/> (scalda acqua levare?)/ scaldabiberon <input type="checkbox"/> altro....	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2	
	5	Servizi igienici	Obbligatorio	Messa a disposizione di dotazioni aggiuntive nei servizi igienici comuni	<input checked="" type="checkbox"/> fasciatoio <input checked="" type="checkbox"/> sanitari a misura di bimbo o adattatori/vasini <input checked="" type="checkbox"/> pannolini di emergenza (su richiesta alla reception), salviette umidificate, asciugamani anche di carta uso singolo... <input type="checkbox"/> sedile di sicurezza <input type="checkbox"/> sacchetti appositi per sigillare il pannolino (a disposizione e su richiesta alla reception) o bidone mangia pannolini <input type="checkbox"/> altro....		2
	6		Obbligatorio	Messa a disposizione di dotazioni aggiuntive nei servizi igienici delle unità abitative	<input type="checkbox"/> fasciatolo <input checked="" type="checkbox"/> sanitari a misura di bimbo o adattatori/vasino <input type="checkbox"/> sedile di sicurezza <input type="checkbox"/> vaschetta per bagnetto <input type="checkbox"/> termometro per l'acqua <input checked="" type="checkbox"/> sacchetti appositi per sigillare il pannolino (a disposizione e su richiesta alla reception) o bidone mangia pannolini <input type="checkbox"/> Altro		2

Area	n.	Requisito	Rilevanza	Dettaglio	Esempi	Valutazione qualitativa	Valutazione quantitativa
AMBIENTE E QUALITA' DELLA VITA	7	Intrattenimento e svago	Obbligatorio	Spazio dedicato a favorire il gioco	<input checked="" type="checkbox"/> sala gioco interna <input type="checkbox"/> area giochi esterna <input type="checkbox"/> altro....		2
	8	Area ristorazione/dispositivi	Obbligatorio	Tavoli a misura di bambino	<input checked="" type="checkbox"/> disporre di alcuni tavoli con angoli arrotondati o con parasigoli, di facile accesso e in posizione favorevole per i passeggini		2
	9		Obbligatorio	Seggioloni o seggiolini	<input checked="" type="checkbox"/> disporre di seggioloni o seggiolini pensili in base alle esigenze della clientela		2
	10		Obbligatorio	disporre di accessori baby	<input type="checkbox"/> bavaglie <input checked="" type="checkbox"/> scaldia biberon <input checked="" type="checkbox"/> salviette umidificate <input checked="" type="checkbox"/> stoviglie e bicchieri infrangibili <input checked="" type="checkbox"/> giochi e disegni al tavolo <input type="checkbox"/> altro....		2
	11		Obbligatorio	Tempi di attesa	<input checked="" type="checkbox"/> particolare attenzione al servizio e ai tempi di attesa delle famiglie ospiti		2
	12	Area ristorazione/servizi * (esclusi gli alberghi garni non autorizzati a fornire pasti)	Obbligatorio	Possibilità di asporto	<input checked="" type="checkbox"/> offrire la possibilità di asportare a fine pasto bevande eventualmente non consumate		2
	13		Obbligatorio	Menu bambini	<input checked="" type="checkbox"/> menu specifici per bambini in porzioni adeguate		2
	14	Area ristorazione/prodotti	Obbligatorio	prodotti adatti a bambini di età inferiore ai 24 mesi	<input checked="" type="checkbox"/> omogeneizzati <input checked="" type="checkbox"/> yogurt <input checked="" type="checkbox"/> brodo vegetale <input type="checkbox"/> diete speciali <input type="checkbox"/> altro....		2

Area	n.	Requisito	Rilevanza	Dettaglio	Esempi	Valutazione qualitativa	Valutazione quantitativa
AMBIENTE E QUALITA' DELLA VITA		Area ristorazione/prodotti	Facoltativo	prodotti senza glutine	<input type="checkbox"/> Fornire prodotti confezionati senza glutine		<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
	16		Facoltativo	prodotti biologici certificati	<input type="checkbox"/> Fornire alimenti sani e rispettosi dell'ambiente quali formaggi, pane latte, altro		<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
	17		Obbligatorio	Prodotti	<input checked="" type="checkbox"/> Fornire alcuni prodotti tipici trentini		2
	18		Obbligatorio	Acqua naturale	<input checked="" type="checkbox"/> Fornire gratuitamente acqua in brocca al tavolo		2
	19	Spazi comuni	Facoltativo	destinare un locale/spazio ben delimitato con idonee soluzioni progettuali per permettere alla mamma di allattare con serenità e in intimità	<input checked="" type="checkbox"/> separè fisso o disponibilità di apposito locale <input type="checkbox"/> separè mobile con poltrona comoda - altro....		<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
	20		Facoltativo	destinare spazi e servizi destinati all'organizzazione di eventi per famiglie e bambini (feste compleanno o ricorrenze) con prezzo aggiuntivo	<input type="checkbox"/> presso il proprio esercizio alberghiero <input type="checkbox"/> in collaborazione con altri esercizi alberghieri <input type="checkbox"/> altro....		<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2

Requisito facoltativo: 0 non assolto

1 parzialmente assolto

2 completamente assolto

Area	n.	Requisito	Rilevanza	Dettaglio	Esempi	Valutazione qualitativa	Valutazione quantitativa
SERVIZI ALLE FAMIGLIE	21	Iniziative per le famiglie	Obbligatorio	Programmazione di servizi e/o attività destinate alle famiglie con bambini in determinati giorni o ore	<input checked="" type="checkbox"/> baby club con attività per famiglie, da attivarsi con un numero minimo di partecipanti <input type="checkbox"/> baby sitting su richiesta <input type="checkbox"/> lavanderia propria o in convenzione <input type="checkbox"/> feste di compleanno <input type="checkbox"/> family hour <input type="checkbox"/> altro....		2
	22		Facoltativo	Gadget	<input type="checkbox"/> Offrire gadget a misura di bambino		<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
	23	Distretto famiglia	Facoltativo	Orientare la propria attività secondo <i>standard</i> di qualità a misura di famiglia, secondo la logica del " <i>Distretto famiglia</i> "	<input type="checkbox"/> aderire ad un accordo di area <input type="checkbox"/> attività organizzate con i Comuni "amici della famiglia" <input type="checkbox"/> attività organizzate con "Esercizi "amici della famiglia" presenti sul territorio <input type="checkbox"/> altro.....		<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2

Requisito facoltativo: 0 non assolto
 1 parzialmente assolto
 2 completamente assolto

Area	n.	Requisito	Rilevanza	Dettaglio	Esempi	Valutazione qualitativa	Valutazione quantitativa
TARIFFE	24	Politiche tariffarie per i clienti esterni all'esercizio alberghiero * (esclusi gli alberghi <u>garni non autorizzati a fornire pasti</u>)	Obbligatorio	Menu prezzo fisso	X disporre di almeno un menù/lista fisso a prezzo dichiarato per bambini, a discrezione anche differenziato per fasce orarie e per età		2
	25		Obbligatorio	Prezzo del coperto	X eliminare per i bambini il prezzo del coperto e, nei bar, l'eventuale differenza per il servizio al tavolo		2
	26		Obbligatorio	Tariffe piano famiglia clienti esterni	X offrire tariffe piano famiglia, in particolare per le famiglie numerose dal terzo figlio in su		2
	27	Politiche tariffarie per gli ospiti dell'esercizio alberghiero	Facoltativo	Tariffe piano famiglia	prevedere gadget o delle gratuità su alcuni servizi offerti all'ospite nel giorno del compleanno di uno dei bambini <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
	28		Facoltativo	Polizza di tutela	predisposizione di un' eventuale polizza annullamento/riduzione della vacanza <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
	29		Obbligatorio	Tariffe piano famiglia ospiti interni	X offrire tariffe piano famiglia, in particolare per le famiglie numerose dal terzo figlio in su e per i nuclei monoparentali		2

Requisito facoltativo: 0 non assolto
1 parzialmente assolto
2 completamente assolto

Area	n.	Requisito	Rilevanza	Dettaglio	Esempi	Valutazione qualitativa	Valutazione quantitativa
COMUNICAZIONE	30	Attività di informazione, formazione e comunicazione sul tema delle politiche familiari	Obbligatorio	Momenti formativi/informativi	<p>impegno 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:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> convegni/seminari.</p> <p><input type="checkbox"/> altro</p>		2
	31		Obbligatorio	Materiale informativo	<p>informazioni alla famiglia, attraverso la distribuzione di materiale informativo (es. espositore Family delle varie offerte presenti sul territorio limitrofo che aderiscono al progetto "Family in Trentino", nell'ottica di sviluppare il concetto di "Distretto famiglia"):</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Infrastrutture Family pittogrammi</p> <p><input type="checkbox"/> altro.....</p>		2
	32	Impegno per la famiglia	Obbligatorio	Impegno a favore delle famiglie	<input checked="" type="checkbox"/> Sottoscrizione dell'impegno a favore delle famiglie da parte del titolare, da esporre in luogo visibile		2
	33	Attività di informazione alle famiglie	Obbligatorio	Comunicazione	<p>Strumenti di comunicazione, mirata alle famiglie, riferita a iniziative, servizi e agevolazioni ad esse rivolte:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> sito internet aggiornato</p> <p><input type="checkbox"/> pittogrammi</p> <p><input type="checkbox"/> bollettini news letter</p> <p><input type="checkbox"/> altro.....</p>		2

Con la sottoscrizione del disciplinare l'Organizzazione richiedente dichiara che i requisiti obbligatori contrassegnati con una "X" sono pienamente assolti.

DATA _____

FIRMA _____