

PIANO DI SVILUPPO LOCALE – GAL “VALLE DEL CROCCHIO”

Azione 1.2.1.3.1: Qualità dei servizi interni alle strutture ricettive

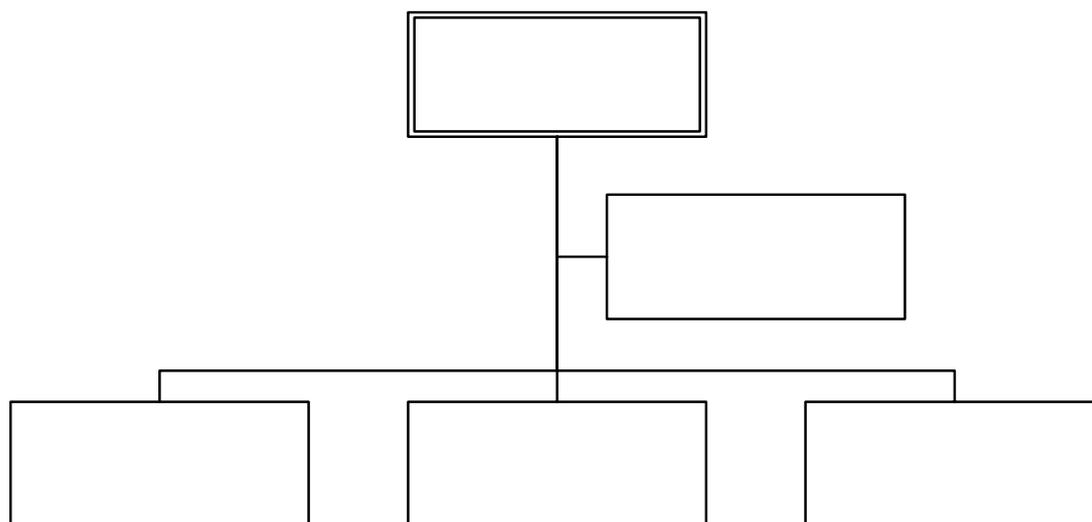


ALLEGATI
MANUALE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI
DEL TURISMO RURALE



SPORTELLINO INFORMATIVO GAL VALLE DEL CROCCHIO
CONTRADA PEDECANDELA – 88051 CROPANI (CZ)
TEL/FAX 0961 965615 – 965709
E-mail: info@vallecrocchio.it, Sito internet: www.vallecrocchio.it

ALLEGATO 4 – ORGANIGRAMMA AZIENDALE E MANSIONARIO



Le mansioni della Direzione sono:

- 1.
- 2.

Le mansioni del Responsabile Qualità sono:

- 1.
- 2.

ALLEGATO 6 – PROGRAMMA DI FORMAZIONE ANNUALE

Mese	Titolo del corso o attività di addestramento	Docenza	Dipendenti	Durata	Costo stimato	Data inizio
Gennaio						
Febbraio						
Marzo						
Aprile						
Maggio						
Giugno						
Luglio						
Agosto						
Settembre						
Ottobre						
Novembre						
Dicembre						

ALLEGATO 11 – REQUISITI E SERVIZI MINIMI

AGRITURISMI

- a) Atteggiamento cortese, disponibile, cordiale, amichevole e comprensivo, da parte di tutti i soggetti della struttura agrituristica nei confronti degli ospiti e delle loro esigenze ed emergenze;
- b) Chiarezza negli accordi con gli ospiti per quanto riguarda i servizi offerti e le relative tariffe, fin dal primo contatto dal quale può scaturire la prenotazione; notizie precise su come raggiungere l'azienda e a chi rivolgersi per essere opportunamente ricevuti ed introdotti;
- c) Consegna degli alloggi in condizioni di perfetta efficienza e pulizia, con assistenza puntuale nel caso di guasti agli impianti e alle attrezzature;
- d) Le aree adiacenti e le pertinenze degli immobili destinati alla ricettività e alla ristorazione, nonché gli edifici ed i locali di servizio, i parchi, i giardini, gli accessi secondari, dovranno essere realizzati o ripristinati in modo da costituire un insieme armonico con gli stessi, ed in sintonia con l'ambiente circostante. Il quadro ottimale si ha in presenza di un paesaggio prettamente agricolo, con insediamenti distribuiti nel verde, meglio se riferiti a modelli edilizi tradizionali, e comunque senza rilevante disturbo di strutture di notevoli dimensioni. Positiva è la distanza delle sedi di ospitalità da strade con rilevante traffico veicolare;
- e) La vegetazione dei parchi e dei giardini dovrà essere costituita, ove non già esistente, da essenze arboree e arbustive tipiche della zona. Le superfici erbose devono essere più ampie e uniformi possibile;
- f) Ottima cura delle vie d'accesso e delle aree all'aperto soggette a passaggio e sosta degli ospiti, ed in particolare il fondo stradale, le siepi, gli alberi, le staccionate, le pergole ombreggianti, gli spazi verdi adibiti a giochi o pic-nic;
- g) Le finiture interne dei locali adibiti ad attività di turismo rurale, nonché gli arredi delle camere, degli spazi comuni e dei locali aperti al pubblico devono essere improntati al recupero e alla conservazione di atmosfere della tradizione locale, tramite l'utilizzo di materiali idonei, di mobili e arredi originali o in stile, l'utilizzo di coperture murarie e di oggettistica in stile. Negli ingressi, le attrezzature informatiche e tecnologiche in dotazione dell'azienda, quali fax, segreterie telefoniche, modem, registratori di cassa, ecc. devono essere inserite in modo armonioso con l'ambiente;
- h) Per quanto riguarda l'ospitalità in camere e nei luoghi comuni, i requisiti previsti sono:
 - 1. Sistemazione delle camere letto con una sedia per letto, illuminazione normale, tavolino, armadio, comodino specchio con presa di corrente nella camera senza bagno, cestino rifiuti linea telefonica con apparecchio per uso comune;
 - 2. Un lavabo con acqua calda e fredda per ogni camera;

3. Un locale bagno comune completo di wc, doccia e lavabo ogni due camere;
 4. Fornitura e cambio biancheria, ivi compresa quella per il bagno, ad ogni cambio di cliente ed almeno due volte alla settimana;
 5. Pulizia quotidiana dei locali;
 6. Riscaldamento in tutte le camere oltre che nei luoghi comuni;
 7. Chiamata allarme nei servizi comuni;
 8. Sale comuni per lettura, TV, che può coincidere con la sala di somministrazione alimenti
- i) La ristorazione svolta nell'ambito di aziende di turismo rurale deve essere basata su una offerta di prodotti enogastronomici riconducibile a quella tipica della zona in cui l'azienda si trova. I piatti confezionati devono utilizzare in percentuale prevalente prodotti provenienti da aziende agricole della zona e dai consorzi dei prodotti tipici regionali. Va quindi fornito l'elenco dei principali piatti e dei prodotti tipici utilizzati, nonché l'elenco dei fornitori (aziende agricole o commerciali) di provenienza ove reperirli. Idonea informazione dovrà essere fornita sulle possibilità di usufruire di strutture per la degustazione dei vini (cantina, tavernetta, locali appositi, ecc).
- j) Con riferimento alle risorse ambientali e culturali del territorio, dovrà essere dettagliatamente descritta la proposta di servizi che si intendono offrire, in termini di:
1. **risorse ambientali** quali: Ambiente montano, Ambiente collinare, Ambiente marino, Ambiente fluviale, Ambiente vallivo/lagunare, Pianura, Lago, Gola, Roccia, Bosco, Pineta, Spiaggia Cascata, Grotte, Terme, Flora e fauna particolari, Oasi naturalistica, Parco / giardino;
 2. **risorse culturali e ricreative** quali: Museo, Biblioteca, Archivio storico, Zona di interesse archeologico, Zona di interesse storico-artistico, Folklore (corsi di ballo, di lingua, ecc), Artigianato, Fiere e mercati, Feste religiose;
 3. **attività sportive** quali: Noleggio barche, Balneazione, Pesca, Vela, Tavola a vela, Canottaggio, Motonautica, Sci nautico, Canoa / kayak, Deltaplano, Alpinismo, Sci alpino, Sci nordico, Pattinaggio su ghiaccio, Escursionismo e percorsi vita, Addestramento cani, Camminate, Biciclette fuori-strada, Maneggio, Sport equestri, Escursioni a cavallo, Bocce, Calcetto, Golf, Minigolf, Nuoto, Pallacanestro, Pallavolo, Tennis, Tennis tavolo, Caccia in riserva, Pesca in riserva, Tiro al piattello e con l'arco, altri servizi;
 4. **Possibilità di partecipare ad attività in aziende agricole, non retribuite e non sostitutive di mano d'opera aziendale** quali: Vendemmia, Raccolta olive, Raccolta castagne, Raccolta noci, Raccolta frutta, Raccolta frutti di bosco, Raccolta funghi, Raccolta piante aromatiche.
 5. **Possibilità di acquisto di prodotti tipici locali** quali: Caseari, Olio di oliva, Vino, Conserve, Dolci, Distillati.

ESERCIZI AFFITTACAMERE

- a) Servizio di ricevimento assicurato per dodici ore su ventiquattro;
- b) Servizio di notte a chiamata;
- c) Fornitura e cambio della biancheria, ivi compresa quella del bagno, almeno due volte alla settimana e, comunque ad ogni cambio di cliente;
- d) Pulizia quotidiana dei locali;
- e) Un locale bagno completo ogni sei posti letto;
- f) Chiamata di allarme in tutti i servizi;
- g) Fornitura di energia elettrica, acqua calda e fredda, riscaldamento nella stagione invernale;
- h) Sistemazione delle camere;
 - letto, una sedia per letto, illuminazione normale, tavolino, armadio, comodino;
 - specchio con presa di corrente nella camera senza bagno;
 - cestino rifiuti;
- i) linea telefonica con apparecchio per uso comune.

CASE E APPARTAMENTI PER VACANZE

- a) Una superficie minima utile non inferiore a otto mq. per ciascun posto letto;
- b) Fornitura di energia elettrica, acqua fredda e calda, e riscaldamento nella stagione invernale;
- c) Manutenzione dell'immobile e degli arredi;
- d) Pulizia delle unità abitative a cambio di cliente.

CASE PER FERIE

- a) Una superficie minima delle camere al netto di ogni locale accessorio, di otto mq. per le camere ad un letto e di quattordici mq. per le camere a due letti con un incremento di quattro mq. per ogni letto in più, per un massimo di quattro posti letto per camera;
- b) Un wc ogni sei posti letto con un minimo di un wc per piano, un bagno o doccia ogni otto posti letto con un minimo di un bagno o doccia per piano, un lavabo in ogni camera con acqua corrente calda e fredda, uno specchio con presa di corrente in ogni camera;
- c) Cucina;
- d) Sala da pranzo;
- e) Locale soggiorno di ampiezza complessiva minima di venticinque mq. per i primi dieci posti letto e 0,5 mq. per ogni posto letto in più;

- f) Adeguato arredamento delle camere da letto comprendente al minimo un letto, una sedia, un comodino, uno scomparto armadio per persona oltre ad un tavolino e un cestino rifiuti per ciascuna camera;
- g) Cassetta di pronto soccorso secondo le norme;
- h) Telefono ad uso degli ospiti;
- i) Chiamata di allarme in tutti i servizi;
- j) Pulizia quotidiana dei locali;
- k) Fornitura e cambio della biancheria, ivi compresa quella del bagno, ad ogni cambio di cliente e, comunque, almeno una volta alla settimana;
- l) Fornitura di energia elettrica, acqua fredda e calda, riscaldamento nella stagione invernale.

OSTELLI PER LA GIOVENTU'

- a) Camere, con possibilità di posti letto anche sovrapposti, con un minimo di otto metri cubi a posto letto;
- b) Un wc ogni sei posti letto, con un minimo di un wc per piano, una doccia ogni sei posti letto con un minimo di una doccia per piano, un lavabo ogni quattro posti letto con un minimo di due per piano, uno specchio con presa di corrente in ogni camera. Nel rispetto del rapporto con i posti letto non si computano quelli in camere con servizi privati;
- c) Cucina;
- d) Sala da pranzo;
- e) Locale soggiorno di superficie complessiva minima di venticinque mq. per i primi dieci posti letto e 0,5 mq. per ogni posto letto in più;
- f) Adeguato arredamento delle camere da letto comprendente al minimo un letto, una sedia, un comodino, uno scomparto armadio per persona oltre ad un tavolino ed un cestino rifiuti per ciascuna camera;
- g) Cassetta di pronto soccorso come da indicazione dell'autorità sanitaria;
- h) Telefono ad uso degli ospiti;
- i) Pulizia quotidiana dei locali;
- j) Fornitura e cambio della biancheria, ivi compresa quella del bagno, ad ogni cambio di cliente;
- k) Fornitura di energia elettrica, acqua fredda e calda, riscaldamento nella stagione invernale;
- l) Chiamata di allarme in tutti i servizi.

ALLEGATO 14 – QUASTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

ASPETTI RELAZIONALI	Importante	Giudizio			
		Scadente	Mediocre	Sufficiente	Buono
1. Cortesia e disponibilità degli interlocutori/operatori di riferimento	SI NO				
2. Competenza del personale nel dare informazioni	SI NO				
3. Capacità di gestione dei reclami/problemi	SI NO				
4. Reperibilità del personale	SI NO				
PRODOTTO/SERVIZIO ACQUISTATO	Importante	Giudizio			
		Scadente	Mediocre	Sufficiente	Buono
5. Rapporto Qualità Prodotto/Servizio – Prezzo Applicato	SI NO				
6. Qualità del servizio offerto	SI NO				
7. Varietà dei servizi offerti	SI NO				
8. Rapidità di risposta alle richieste di intervento	SI NO				
ORGANIZZAZIONE	Importante	Giudizio			
		Scadente	Mediocre	Sufficiente	Buono
9. Adeguatezza e confort dei locali	SI NO				
10. Orari di apertura e chiusura della reception	SI NO				
11. Orari di apertura e chiusura del ristorante	SI NO				
12. Orari di apertura e chiusura del bar	SI NO				

I VOSTRI SUGGERIMENTI

ALLEGATO 15 – PROGRAMMA VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE

ATTIVITÀ	RESPON.	ENTI COINVOLTI		GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
Responsabilità della Direzione			P												
			E												
Gestione delle Risorse			P												
			E												
Erogazione del servizio			P												
			E												
Misurazioni Analisi e Miglioramento			P												
			E												

P = Prevista; E = Effettiva;

ALLEGATO 16 - RAPPORTO AZIONE DI MIGLIORAMENTO N° ____ DEL _____

NON CONFORMITÀ RISCONTRATA O POTENZIALE			
DOCUMENTI DI RIFERIMENTO			
AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO		RESPONSABILE	DATA SCADENZA
FIRMA RES. QUA.	FIRMA DIREZIONE	FIRMA RESPONSABILE	FIRMA RESPONSABILE
ATTUAZIONE DELL'AZIONE DI MIGLIORAMENTO			
ATTUAZIONE <input type="checkbox"/> Positivo <input type="checkbox"/> Negativo	NOTE	DATA CHIUSURA	FIRMA RES. QUA.
VERIFICA DELL'EFFICACIA DELL'AZIONE DI MIGLIORAMENTO			
DESCRIZIONE DELLA VERIFICA			
ESITO VERIFICA <input type="checkbox"/> Positivo <input type="checkbox"/> Negativo	DATA VERIFICA	FIRMA RES. QUA.	NOTE
RIESAME DELL'AZIONE DI MIGLIORAMENTO			
DATA RIESAME	NOTE	FIRMA RES. QUA.	