

Marchio di Ospitalità Italiana ***Bando per nuove candidature Marchio 2014***

1. Finalità

Il Marchio Ospitalità Italiana è un riconoscimento che le strutture turistiche possono utilizzare ai fini promozionali offrendo al cliente la garanzia del rispetto dei requisiti qualitativi definiti nel disciplinare predisposto dall'ISNART (Istituto Nazionale Ricerche Turistiche). Con questo progetto la CCIAA di Venezia intende da un lato sostenere l'accoglienza nelle imprese turistiche locali migliorandone gli standard qualitativi e formando gli operatori alle esigenze del fruitore/turista culturale e dall'altro promuovere e valorizzare le strutture che ottengono tale riconoscimento. L'ottenimento del marchio comporta l'inserimento della struttura nel catalogo nazionale pubblicato e diffuso anche via web a cura di ISNART.

2. Modalità e termini di partecipazione

Possono partecipare al progetto le imprese di ristorazione dotate di autorizzazione per la somministrazione al pubblico, aventi sede operativa nella provincia di Venezia, in regola con il pagamento del diritto annuale camerale. Le strutture interessate dovranno inviare l'apposita Scheda di Adesione all'Azienda Speciale Venezi@Opportunità via fax al numero 041-8106550 o via e-mail all'indirizzo veneziaoportunita@ve.camcom.it, **entro il giorno 30 giugno 2013**

Il termine previsto potrà essere prorogato nel caso in cui si renda necessario arrivare al raggiungimento del numero dei partecipanti previsto.

3. Visite di Controllo

La verifica consiste in un sopralluogo presso la struttura, effettuato senza preavviso da personale qualificato appartenente ad un Ente certificatore di terza parte (valutatore), volto a verificare la rispondenza strutturale e dei servizi offerti ai clienti rispetto ai requisiti definiti nel disciplinare. Le aree oggetto di verifica saranno quelle comuni e non, anche se non accessibili al pubblico, secondo quanto indicato nel disciplinare. La verifica dei requisiti verrà documentata attraverso la compilazione di una lista di riscontro, dalla documentazione richiesta dal valutatore e da supporto fotografico rilevato durante la visita di valutazione. Quanto osservato dal valutatore in sede di verifica verrà rielaborato per l'attribuzione del punteggio.

4. La Commissione di valutazione

Presso l'Azienda Speciale Venezi@Opportunità è costituita una Commissione di valutazione, nella quale sono chiamati a partecipare i rappresentanti di:

- Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Venezia
- Istituto Nazionale Ricerche Turistiche (ISNART)
- Confcommercio provinciale di Venezia;
- Confesercenti provinciale di Venezia;
- Confindustria provinciale di Venezia
- Associazioni dei Consumatori

Sulla base del punteggio ottenuto e certificato dall'ente di valutazione, la commissione istituita rilascerà alla struttura il Marchio Ospitalità Italiana, dandone relativa comunicazione.

Le strutture che non otterranno il punteggio minimo per l'ottenimento del marchio riceveranno comunicazione delle motivazioni di esclusione e potranno ripresentare la domanda non prima di sei mesi e comunque avendo provveduto ad eliminare le carenze riscontrate. In ogni caso, non saranno resi noti i nomi delle strutture che verranno escluse dalla certificazione.

Le strutture che otterranno il marchio riceveranno un certificato ed una vetrofania che attesteranno la conformità per tutto il 2014 ai requisiti previsti dallo specifico disciplinare e sarà inserita nella Guida Nazionale ISNART. Riceveranno inoltre comunicazione del punteggio e dei suggerimenti di miglioramento.

Venezi@Opportunità

Azienda Speciale della Camera di Commercio di Venezia

Banchina Molini, 8 • 30175 MARGHERA VE • tel. 041 8106500 • fax 041 8106550

e-mail: veneziaoportunita@ve.camcom.it • partita IVA 03665750273

5. Promozione del marchio

La promozione del Marchio e delle strutture che otterranno il Marchio avverrà

- sia attraverso i canali di Isnart come:
 - ✓ Attestato e vetrofania
 - ✓ Decalogo per i clienti
 - ✓ Guide e catalogo
 - ✓ Sito internet come portale www.10Q.it
 - ✓ Presenza alle fiere
 - ✓ Accordi con editori
 - ✓ Educational
 - ✓ Pubblicità sui mercati esteri
 - ✓ Nuove tecnologie I-mode di Wind
 - ✓ Si forniranno con periodicità a tutti gli operatori premiati per via telematica i risultati delle ricerche sull'Osservatorio Nazionale del Turismo condotte da ISNART.
 - ✓ In particolare sono previste le seguenti azioni di supporto:
 - ✓ Questionari di controllo anche in Internet
 - ✓ Mystery Guest.
- sia attraverso i canali della CCIAA di Venezia e dell'Azienda Speciale Venezi@Opportunità che vanno dai canali tradizionali di presenza alle fiere ai canali di web marketing
- I soggetti certificati verranno inoltre prioritariamente considerati ed inseriti nelle iniziative promozionali organizzate e gestite dall'Azienda Speciale Venezi@Opportunità

6. Validità e Mantenimento del Marchio

Il marchio è annuale. Al fine di garantire la credibilità del livello qualitativo attestato dal marchio le strutture accreditate sono soggette a visite ed azioni (es. telefonate) di controllo a campione (senza preavviso) negli anni successivi. Le imprese che hanno ottenuto il marchio sono tenute a:

- Rispettare quanto previsto nel *Disciplinare* per l'applicazione del marchio;
- Esporre l'*Attestato* e la *Vetrofania* rispettivamente all'interno del locale e sulla porta d'ingresso principale della struttura.

7. Costi

Per le imprese ammesse alla partecipazione al progetto i costi relativi alla visita di controllo, al rilascio della relativa certificazione e ai successivi controlli a campione, saranno sostenuti da Venezi@Opportunità.

8. Soggetti promotori

Il progetto Marchio Ospitalità Italiana è promosso dall'Unione Italiana delle Camere di Commercio ed è realizzato dalle Camere di Commercio e dalle aziende Speciali Camerali di diverse province italiane in collaborazione con l'ISNART.

Venezia, 11 giugno 2013