

# Ostello

Catalogo di criteri 2025-2030



# La classificazione svizzera degli ostelli

**La classificazione degli ostelli è stata introdotta da HotellerieSuisse (2025) per creare un sistema di riferimento per le strutture ricettive che si differenziano in modo significativo dagli alberghi.**

HotellerieSuisse classifica hotel, Serviced Apartment e ostelli e mette a disposizione diversi quadri qualitativi per i diversi tipi di alloggio. Lo scopo è di fornire agli ospiti un aiuto per orientarsi e alle strutture un mezzo per posizionarsi.

Gli ostelli sono caratterizzati, tra l'altro, dal fatto di avere anche camere a più letti o camere collettive e di offrire generalmente meno servizi. A differenza di quanto avviene per gli alberghi e i Serviced Apartment, gli ostelli non sono classificati in diverse categorie a stelle.

## **Affiancamento del settore specialistico**

Gli interessati possono eseguire la classificazione di prova (autovalutazione) online. Per domande sull'interpretazione delle norme e su altre offerte si prega di contattare il settore specialistico scrivendo a [klassifikation@hotelleriesuisse.ch](mailto:klassifikation@hotelleriesuisse.ch).

L'offerta relativa alla classificazione alberghiera svizzera comprende servizi aggiuntivi:

- consulenze (sicurezza nella pianificazione per il raggiungimento della categoria di specializzazione o a stelle desiderata o per l'individuazione di opportunità e lacune)
- Mystery Check (verifica della qualità dei prodotti/servizi al di fuori dell'audit ordinario di classificazione)

Questi servizi sono forniti dagli esperti della classificazione alberghiera svizzera. Maggiori informazioni in merito sono disponibili sul sito [hotelleriesuisse.ch/prestazioni-e-supperto/classificazione](https://hotelleriesuisse.ch/prestazioni-e-supperto/classificazione).

# Procedura di classificazione



Non si fa distinzione tra criteri minimi e criteri opzionali. Di conseguenza, tutti gli ostelli classificati soddisfano tutti i criteri. Inoltre, le strutture soddisfano requisiti di sicurezza e di condizioni analoghi a quelli degli alberghi.

La procedura si basa sui regolamenti di HotellerieSuisse. L'inizio della classificazione e la durata della validità dipendono dai seguenti dati chiave:

- procedura di classificazione eseguita dagli auditor di HotellerieSuisse
- periodo di validità di 3 anni
- conferma della classifica mediante nuovo audit in loco

## Condizioni generali

Area	N.	Criterio
Pubblicazione	1	La struttura rispetta le direttive di pubblicazione di HotellerieSuisse
Sicurezza	2	La struttura soddisfa i criteri di sicurezza indicati nel catalogo a parte
Pulizia e igiene	3	Sono garantite la pulizia della struttura e un'offerta impeccabile in termini di igiene
Stato di manutenzione	4	Tutti gli arredi e le dotazioni sono funzionali, in condizioni impeccabili e non presentano ritardi riconoscibili in termini di investimenti
Personale	5	I servizi sono forniti da personale competente e riconoscibile
Impressione generale	6	L'impressione generale della struttura in termini di materiali corrisponde a esigenze semplici. Arredi e dotazioni sono adeguati, curati e funzionali.

## Divisione degli ambienti

Divisione degli ambienti	7	Zona soggiorno di comune accesso <sup>1</sup>
	8	Almeno la metà dei letti deve trovarsi in camere a più letti o in camere collettive <sup>2, 3, 4</sup>
	9	Cucina con zona pranzo aggiuntiva <sup>5, 6</sup>
	10	Impianti sanitari in comune <sup>7</sup>

## Arredi

Ingresso	11	Soluzione di accesso in struttura 24 ore su 24 (per ospiti che hanno già effettuato il check-in)
	12	Zona contrassegnata in cui vengono accolti gli ospiti e fornite informazioni <sup>8</sup>
	13	Armadietti di sicurezza accessibili (per oggetti di valore, bagagli ecc.)
Zona soggiorno	14	Gruppi di posti a sedere comodi nella sala comune
	15	WLAN nell'area comune
Camere private, camere a più letti e camere collettive	16	Materasso moderno e in buone condizioni, con uno spessore minimo di 13 cm per letto
	17	Cuscini moderni e in buone condizioni, piumini e fodere per letto
	18	1 luce da lettura per letto (nelle camere private e nelle camere a più letti; non nelle camere collettive)
	19	Cassetto o armadio con serratura per ogni letto (nelle camere a più letti e nelle camere collettive) <sup>9</sup>
	20	2 ganci appendiabiti per letto (nelle camere private, nelle camere a più letti e nelle camere collettive)
	21	1 postazione di ricarica per letto (nelle camere private, nelle camere a più letti e nelle camere collettive)
	22	1 tavolo e 1 sedia per camera privata, camera a più letti e camera collettiva
	23	1 pattumiera per camera privata, camera a più letti e camera collettiva
	24	Illuminazione per camera privata, camera a più letti e camera collettiva
	25	Possibilità di oscuramento per camera privata, camera a più letti e camera collettiva

1 È disponibile almeno una sedia o una poltrona ogni 4 letti (riferimento: numero totale di letti nella struttura).

2 Camere private: da 1 a 3 letti. Queste camere private non devono necessariamente essere dotate di servizi igienici.

3 Camere a più letti: da 4 a 10 letti. Le camere a più letti devono essere contrassegnate in modo specifico per genere

4 Camere collettive: 11 o più letti.

5 Cucina con zona pranzo aggiuntiva: la zona pranzo può essere combinata con la zona soggiorno.

6 Offerta cucina: può essere messa a disposizione tramite servizio al tavolo, self-service a buffet o approvvigionamento da parte dell'ospite. Il tipo di servizio, l'offerta e gli orari di apertura devono essere comunicati all'ospite prima di concludere la prenotazione nonché in una guida ai servizi e sul sito web.

7 Gli impianti sanitari sono impianti situati ai piani in cui è disponibile un numero minimo di docce e toilette (riferimento: numero totale di letti in camera a più letti e in camere collettive):  
– per i vecchi edifici: 1 doccia ogni 12 letti e 1 WC ogni 12 letti  
– per i nuovi edifici: 1 doccia ogni 10 letti e 1 WC ogni 8 letti

8 Questa zona può essere situata in una reception classica, nella zona soggiorno, in ufficio, al bar ecc.

9 Nelle camere private è sufficiente un guardaroba con appendiabiti.



Area	N.	Criterio
Camere private, camere a più letti e camere collettive	26	Dimensioni minime del materasso: 80 x 190 cm
	27	Nelle camere a più letti e nelle camere collettive: distanza minima dal letto più vicino 75 cm (camera a più letti) o separazione nell'area della testata (camera collettiva)
	28	Nelle camere a più letti e nelle camere collettive: distanza minima tra il letto più alto e il soffitto 75 cm
	29	Nelle camere a più letti: dimensione minima del locale 4 m <sup>2</sup> per letto o 5 m <sup>3</sup> per letto
Informazioni generali sugli impianti sanitari	30	Per box doccia: tenda o altro elemento di separazione equivalente
	31	Per box doccia: dispositivo per appendere gli asciugamani
	32	Per WC: rotolo di carta igienica di riserva
	33	Lavabo con ripiano e specchio
	34	Per lavabo: presa elettrica vicino allo specchio
	35	Per ogni piano: sapone e asciugatura mani
	36	Per ogni piano o bagno nelle camere: cestino per rifiuti
Informazioni generali sugli impianti sanitari ai piani	37	Illuminazione adeguata
	38	Area spogliatoio privata e chiudibile a chiave vicino alle docce
	39	Docce separate per genere <sup>10</sup>
	40	In caso di finestre: sistema oscurante
	41	Ventilazione sufficiente (aria fresca e/o ventilazione)
Zona pranzo	42	Tavoli con un numero sufficiente di sedie <sup>11</sup>
	43	Postazione per sprecchiare

## Servizi

Assistenza alla clientela	44	Reperibilità 24 ore su 24, per telefono o con altri mezzi di comunicazione digitale
	45	5 ore di disponibilità fisica <sup>12</sup> nella struttura <b>OPPURE</b> self check-in/self check-out 24 ore su 24
Modalità di pagamento	46	Pagamento senza contanti
Attività online	47	Guida ai servizi (su carta o in formato digitale) <sup>13</sup>
	48	Sito web con informazioni aggiornate <sup>14</sup>
Pulizia delle camere	49	Camere private, camere a più letti e camere collettive: controllo quotidiano delle camere con pulizia di base minima delle camere
	50	Impianti sanitari: pulizia quotidiana
Servizio lavanderia <sup>15</sup>	51	<b>Sempre disponibile:</b> biancheria da letto   <b>Disponibile su richiesta:</b> biancheria in spugna
Ristorazione	52	Offerta di bevande nella struttura (servite o self-service)
	53	<b>Almeno la sera:</b> disponibile piccola offerta gastronomica (cibo servito o self-service) <sup>16</sup> <b>OPPURE</b> i pasti possono essere preparati in autonomia e consumati nella struttura. <sup>16</sup>
	54	Disponibile colazione continentale (servita o self-service) <sup>16</sup> <b>OPPURE</b> la colazione può essere preparata in autonomia e consumata nella struttura. <sup>16</sup>

10 In caso di accesso diretto dal corridoio, le docce possono non essere separate per genere.

11 Almeno un posto a sedere ogni 4 letti (riferimento: numero totale di letti).

12 La persona responsabile è raggiungibile in loco percorrendo una breve distanza a piedi.

13 La guida ai servizi contiene almeno gli orari della prima colazione, gli orari di apertura delle strutture e gli orari di check-out nonché tutti i servizi disponibili su richiesta.

14 Contiene immagini realistiche e informazioni sul percorso/descrizione del tragitto in auto/con i mezzi pubblici, nonché sulla dotazione delle camere e sul servizio di ristorazione.

15 Il servizio su richiesta deve essere indicato nella guida ai servizi. La struttura può, ma non deve necessariamente, preparare i letti con la biancheria a disposizione.

16 Agli ospiti vengono fornite le dotazioni e gli utensili necessari (piatti, posate, pentole ecc.).

## Sostenibilità

Area	N.	Criterio
Consumo di risorse	55	Misurazione annuale del consumo di risorse della struttura <sup>17</sup>

17 Label/certificati/sistemi: in presenza di una prova valida fornita tramite label, certificati o sistemi di gestione ambientale riconosciuti da HotellerieSuisse, il criterio è considerato soddisfatto.

Strumento di registrazione HS: per le strutture prive di tali certificati, HotellerieSuisse mette a disposizione un proprio sistema di registrazione. Il criterio è considerato soddisfatto con il rilevamento annuale del consumo.

Periodo di transizione: per la comprova o l'attuazione delle opzioni menzionate si applica il periodo di transizione fino alla fine del 2027.

### Colofone

Novembre 2024

### Editore

HotellerieSuisse, Berna

### Lingue

Tedesco, francese, italiano

HotellerieSuisse  
Monbijoustrasse 130  
Casella postale  
CH-3001 Berna

[klassifikation@hotelleriesuisse.ch](mailto:klassifikation@hotelleriesuisse.ch)  
[hotelleriesuisse.ch](https://www.hotelleriesuisse.ch)

