

Disciplinare per Ristoranti “Ospitalità Italiana”



Il presente disciplinare, predisposto dall’Istituto Nazionale per le Ricerche Turistiche – ISNART – riporta i requisiti che le strutture ristorative devono soddisfare per acquisire il marchio “Ospitalità Italiana”. Si specifica che la mancanza di alcuni dei requisiti di seguito indicati, non è vincolante ai fini dell’adesione. Il marchio “Ospitalità Italiana” ha l’obiettivo di qualificare i ristoranti rispetto ai requisiti di qualità del servizio e delle strutture. I ristoranti che acquisiscono il marchio vengono inseriti in un catalogo nazionale, diffuso a cura di ISNART, che permette al consumatore una scelta mirata e consapevole.

I requisiti riguardano i seguenti aspetti:

- 1 ACCESSO E POSIZIONE/LOOK E FACCIATA ESTERNA
- 2 PARCHEGGIO
- 3 AREE COMUNI E TOILETTE
- 4 SALA BAR/RISTORANTE/MISE EN PLACE
- 5 CUCINA
- 6 PERSONALE/SERVIZIO
- 7 PROPOSTA ENO-GASTRONOMICA E MENU’
- 8 TRASPARENZA
- 9 COMFORT
- 10 APPROCCIO ECOCOMPATIBILE

La verifica del rispetto dei requisiti previsti dal disciplinare viene effettuato da un organismo, terzo e indipendente, che attribuisce un punteggio sulla base del quale viene rilasciato il marchio. Il punteggio minimo da raggiungere è definito in **150/200**.

La documentazione che potrà essere raccolta dal valutatore durante la visita al Ristorante è la seguente:

- fotografie del locale
- brochure e/o biglietti da visita (materiale promozionale)
- menu
- carta dei vini (e altre carte disponibili)
- esempio di conto
- fatture o bolle di accompagnamento per acquisto prodotti tipici

1 ACCESSO E POSIZIONE/LOOK E FACCIATA ESTERNA

- 1.1 Il Ristorante deve essere ben indicato da insegne o cartelli che facilitino l’arrivo del cliente
- 1.2 Tutte le informazioni pubblicitarie sul Ristorante presenti su brochure, biglietti da visita e sito Internet devono essere veritiere e trovare riscontro nella struttura
- 1.3 Le aree esterne al Ristorante devono essere pulite, curate e in perfetto ordine
- 1.4 Il Ristorante deve essere ben illuminato
- 1.5 All’esterno deve presentare elementi di arredo gradevoli e ben tenuti

2 PARCHEGGIO

- 2.1 Nei pressi del Ristorante c'è la possibilità di parcheggiare l'auto (es. parcheggio di proprietà/convenzionato/pubblico nella vicinanze)

3 AREE COMUNI E TOILETTE

- 3.1 Deve essere presente un guardaroba/appendiabiti
- 3.2 Tutte le aree devono essere perfettamente pulite e l'atmosfera deve essere piacevole
- 3.3 Devono essere presenti fiori freschi o elementi di decoro
- 3.4 I servizi pubblici devono essere ben tenuti e differenziati tra uomini e donne; l'accesso deve essere protetto per impedirne la vista dalla sala
- 3.5 Nella toilette devono essere presenti un appendiabiti, un cestino igienico, un distributore di sapone, un sistema automatico per asciugare le mani
- 3.6 Nei lavabi deve esserci l'acqua calda

4 SALA BAR/RISTORANTE/MISE EN PLACE

- 4.1 Gli ambienti devono essere ben illuminati
- 4.2 I tavoli, sedie e tendaggi devono essere puliti e in ottimo stato
- 4.3 Piatti, vasellame, posateria, cristalleria e mise en place devono essere sempre in ordine e puliti
- 4.5 Il Ristorante presenta un banco bar dedicato ed in ordine
- 4.6 Deve esistere un adeguato sistema di aerazione e di climatizzazione
- 4.7 Non devono essere presenti elementi acustici e visivi di disturbo
- 4.8 La distanza tra i tavoli deve consentire i movimenti necessari

5 CUCINA (*non inclusa nella valutazione*)

Nella cucina devono essere rispettate le normative vigenti in materia di igiene e sicurezza alimentare.

6 PERSONALE/SERVIZIO

- 6.1 Il cliente deve essere subito accolto e accompagnato al tavolo
- 6.2 Il servizio deve essere rapido e discreto
- 6.3 Il personale deve essere cordiale e sorridente
- 6.4 Il numero dei componenti del personale deve essere proporzionato ai coperti
- 6.5 Il personale deve essere in perfetto ordine, indossare una divisa o abbigliamento che lo identifichi
- 6.6 Il personale deve essere in grado di descrivere i piatti della casa anche in altre lingue, se il Ristorante ha clientela straniera
- 6.7 Vini e bevande devono essere serviti in appropriati bicchieri, stappati al tavolo e deve essere prevista la possibilità di ordinare demi – bouteille
- 6.8 Deve essere presente un responsabile di sala

7 PROPOSTA ENOGASTRONOMICA E MENU’

- 7.1 Il menu e la carte dei vini devono essere presentati separatamente, devono essere scritti anche nella lingua della clientela principale e devono essere ordinati e puliti
- 7.2 La carta dei vini, deve indicare le provenienze e le etichette, con possibilità di ordinare consumazioni al bicchiere
- 7.3 I menu, la carta dei vini e la cartellina per il conto devono essere in buono stato
- 7.4 Il Ristorante deve proporre menu specifici (es.: tipico, bambini, dietetico/intolleranze)
- 7.5 Tra i piatti proposti devono esserci almeno 4 varietà per portata
- 7.6 Deve essere presente un’offerta di superalcolici, distillati, digestivi

Ristorante Tipico

- 7.7 I prodotti utilizzati sono di origine locale e sono indicati nel menu. La loro origine territoriale è garantita e verificabile. Solo per prodotti di rara reperibilità è possibile utilizzarne altri di origine nazionale
- 7.8 Il menu e la carta contengono almeno il 50% di proposte tipiche del territorio, la carta dei vini contiene almeno una etichetta per ogni d.o.c. riconosciuta sul territorio medesimo
- 7.9 Sul menu generale il ristoratore evidenzia graficamente i piatti tipici locali.
- 7.10 I prodotti tipici vengono evidenziati *graficamente* nel menu
- 7.11 Il menu “tipico” a prezzo fisso è tradotto in una lingua straniera a scelta del ristoratore secondo la provenienza della sua clientela turistica

Ristorante Gourmet

- 7.12 Deve essere presente un menu degustazione e preferibilmente anche piatti e ricette rielaborate e personalizzate
- 7.13 La carta dei vini deve presentare almeno 60 etichette organizzate per territorio di produzione
- 7.14 Sono presenti un Maitre ed un Sommelier
- 7.15 Deve essere presente una brigata di cucina composta da almeno 3 elementi (capo ai primi, capo ai secondi, capo pasticcere)

Ristorante Classico Italiano

- 7.17 E’ presente un’offerta gastronomica in linea con la tradizione italiana ma senza particolari connotazioni di tipicità
- 7.18 Nei menu sono presenti prodotti italiani delle varie regioni
- 7.19 La carta dei vini presenta almeno 10 etichette
- 7.20 I piatti proposti presentano anche rivisitazioni e personalizzazioni

Ristorante Internazionale

- 7.20 Presenza nel menu di piatti “internazionali”, ossia di piatti comuni ai ristoranti di diversi Paesi (es.: prosciutto, salmone, filetto al pepe verde, ecc.) o di piatti italiani riconosciuti internazionalmente
- 7.21 Presenza in cucina di personale specializzato
- 7.22 Deve essere presente in sala almeno un cameriere ogni 10/12 coperti

Ristorante Pizzeria

- 7.23 La proposta gastronomica prevede anche l’offerta di piatti diversi dalla pizza
- 7.24 Deve essere presente il forno a legna

Disciplinare per Ristoranti “Ospitalità Italiana”

- 7.25 Nel menu devono essere indicati gli ingredienti utilizzati
- 7.26 La carta dei vini presenta almeno 5 etichette

8 TRASPARENZA

- 8.1 Si accettano pagamenti con le più diffuse carte di credito/bancomat
- 8.2 Nel menu a prezzo fisso deve essere incluso servizio e coperto
- 8.3 E' presente un menu all'esterno del Ristorante
- 8.3 I menu, la carta dei vini e la cartellina devono contenere l'indicazione dei prezzi
- 8.4 Il conto viene accompagnato da un bigliettino da visita del Ristorante

9 COMFORT

- 9.1 Devono essere presenti menu e carte nella lingua della principale clientela estera
- 9.2 Deve essere prevista una zona fumatori attrezzata (interna o esterna)
- 9.3 presenza di una zona fumatori interna o esterna attrezzata
- 9.4 Il Ristorante organizza serate gastronomiche a tema (degustazione dei vini o dei prodotti tipici locali)
- 9.6 Il Ristorante deve mettere a disposizione dei clienti il questionario per la soddisfazione del cliente

10 APPROCCIO ECO-COMPATIBILE (*non incluso nella valutazione*)

Il Ristorante che intende seguire un approccio eco-compatibile deve dimostrare particolare attenzione alle problematiche relative ai seguenti aspetti ambientali:

- 10.1 Limitazione al consumo delle risorse naturali (consumi energetici ed idrici)
- 10.2 Riduzione della produzione di rifiuti (raccolta differenziata)
- 10.3 Promozione di comportamenti e scelte per acquisti eco-compatibili
- 10.4 Formazione e sensibilizzazione sui temi dell'ambiente al personale