

## 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 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 è dotato di un sito internet che contiene informazioni utili al raggiungimento della struttura e al servizio offerto
- 1.2 Il Ristorante è ben indicato da insegne o cartelli che facilitano l’arrivo del cliente
- 1.3 Tutte le informazioni pubblicitarie sul Ristorante presenti su brochure, biglietti da visita e sito Internet sono veritiere e trovano riscontro nella struttura
- 1.4 Le aree esterne al Ristorante sono pulite, curate e in perfetto ordine
- 1.5 Il Ristorante è ben illuminato
- 1.6 All’esterno presenta 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 È presente un guardaroba/appendiabiti
- 3.2 Tutte le aree sono perfettamente pulite e l’atmosfera è piacevole
- 3.3 Sono presenti fiori freschi o elementi di decoro
- 3.4 I servizi pubblici sono ben tenuti e differenziati tra uomini e donne; l’accesso è protetto per impedirne la vista dalla sala
- 3.5 Nella toilette sono presenti un appendiabiti, un cestino igienico, un distributore di sapone, un sistema automatico per asciugare le mani
- 3.6 Nei lavabi è presente l’acqua calda

## **4 SALA BAR/RISTORANTE/MISE EN PLACE**

- 4.1 Gli ambienti sono ben tenuti e ben illuminati
- 4.2 Tavoli, sedie e tendaggi sono puliti e in ottimo stato
- 4.3 Piatti, vasellame, posateria, cristalleria e *mise en place* sono sempre in ordine e puliti
- 4.4 Vini e bevande sono serviti in bicchieri appropriati
- 4.5 Il Ristorante presenta un banco bar dedicato ed in ordine
- 4.6 Esiste un adeguato sistema di aerazione e di climatizzazione
- 4.7 Non sono presenti elementi acustici e visivi di disturbo
- 4.8 La distanza tra i tavoli consente 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 viene subito accolto e accompagnato al tavolo
- 6.2 Il servizio è rapido e discreto
- 6.3 Il personale è cordiale e sorridente
- 6.4 Il numero dei componenti del personale è proporzionato ai coperti

## Disciplinare per Ristoranti “Ospitalità Italiana”

- 6.5 Il personale è in perfetto ordine, indossa una divisa o abbigliamento che lo identifichi
- 6.6 Il personale è in grado di descrivere i piatti della casa anche in altre lingue, se il Ristorante ha clientela straniera
- 6.7 Vini e bevande vengono stappati al tavolo ed è prevista la possibilità di ordinare demi – bouteille
- 6.8 È presente un responsabile di sala

## 7 PROPOSTA ENOGASTRONOMICA E MENU’

Le cinque tipologie di ristorante individuate di seguito, sono state pensate per dare una chiara e semplice informazione (identificazione) al consumatore in merito alla proposta gastronomica del locale. Queste categorie comprendono pertanto anche le Trattorie, Osterie, Latterie di cucina ecc. senza che ciò precluda o alteri la loro insegna.

- 7.1 Si consiglia di presentare separatamente il menu e la carte (vini, acque, oli, dolci), scritti anche nella lingua della clientela principale e ordinati e puliti
- 7.2 La carta dei vini indica 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 sono in buono stato
- 7.4 Vengono proposti menu specifici (es.: tipico, bambini, dietetico/intolleranze)
- 7.5 Si raccomanda che tra i piatti proposti ci siano almeno 4 varietà per portata
- 7.6 È inclusa 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 dei vini 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

### Ristorante Gourmet

- 7.11 È presente un menu degustazione e preferibilmente anche piatti e ricette rielaborate e personalizzate
- 7.12 La carta dei vini presenta almeno 60 etichette organizzate per territorio di produzione
- 7.13 L’ambiente è accogliente e riservato (numero di coperti non superiore a 30)
- 7.14 Sono presenti un Maitre ed un Sommelier
- 7.15 È presente una brigata di cucina composta da almeno 3 elementi (capo ai primi, capo ai secondi, capo pasticciere)

### Ristorante Classico Italiano

- 7.16 È presente un’offerta gastronomica in linea con la tradizione italiana ma senza particolari connotazioni di tipicità
- 7.17 Nei menu sono presenti prodotti italiani delle varie regioni
- 7.18 La carta dei vini presenta almeno 15 etichette
- 7.19 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 La carta dei vini presenta almeno 20 etichette
- 7.22 Presenza in cucina di personale specializzato

### Ristorante Pizzeria

- 7.23 La proposta gastronomica prevede anche l’offerta di piatti diversi dalla pizza
- 7.24 È presente il forno a legna
- 7.25 Nel menu vengono 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 Servizio e coperto sono sempre inclusi nel prezzo
- 8.3 È presente un menu all’esterno del Ristorante
- 8.4 I menu, la carta dei vini e la cartellina contengono l’indicazione dei prezzi
- 8.5 Il numero dei menu e delle carte presenti in sala è proporzionato al numero dei coperti
- 8.6 Il conto viene presentato in una cartellina e accompagnato da un bigliettino da visita del Ristorante

## **9 COMFORT**

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

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

Il Ristorante che intenda seguire un approccio eco-compatibile dimostrerà 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