



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 deve avere un sito web che contiene informazioni utili al raggiungimento della struttura e al servizio offerto
- 1.2 Il Ristorante deve essere ben indicato da insegne o cartelli che facilitino l'arrivo del cliente
- 1.3 Tutte le informazioni pubblicitarie sul Ristorante presenti su brochure, biglietti da visita e sito Internet devono essere veritiere e trovare riscontro nella struttura
- 1.4 Le aree esterne al Ristorante devono essere pulite, curate e in perfetto ordine
- 1.5 Il Ristorante deve essere ben illuminato
- 1.6 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 tenuti e 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
- 4.4 Vini e bevande sono serviti in bicchieri appropriati
- 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 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'

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 Il menu e la carte (vini, acque, oli, dolci) 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

### Ristorante Gourmet

- 7.11 Deve essere presente un menu degustazione e preferibilmente anche piatti e ricette rielaborate e personalizzate
- 7.12 La carta dei vini deve presentare almeno 60 etichette organizzate per territorio di produzione
- 7.13 L'ambiente deve essere accogliente e riservato (numero di coperti non superiore a 30)
- 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)

## **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 E' presente un menu all'esterno del Ristorante
- 8.4 I menu, la carta dei vini e la cartellina devono contenere l'indicazione dei prezzi
- 8.5 Il numero dei menu e delle carte presenti in sala deve essere 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 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 Il Ristorante organizza serate gastronomiche a tema (degustazione dei vini o dei prodotti tipici locali)
- 9.4 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