



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
- 2 MENU
- 3 PERSONALE
- 4 PROPOSTA ENOGASTRONOMICA
- 5 SALA RISTORANTE
- 6 BAGNI
- 7 CUCINA
- 8 COMFORT
- 9 TRASPARENZA
- 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

Il Ristorante è ben segnalato e in ottime condizioni generali.

- 1.1 Il Ristorante deve essere ben segnalato da insegne o cartelli che facilitino l'arrivo del cliente
- 1.2 Tutte le informazioni pubblicitarie sul Ristorante 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
- 1.6 I Ristoranti che offrono servizi di banchettistica, devono avere un parcheggio con posti auto adeguati al numero dei coperti.

2 MENU

Il Menu, con i prezzi, è esposto all'esterno del locale, presenta prodotti di autenticità garantita ed è messo a disposizione dei clienti insieme alla carta dei vini.

- 2.1 Il menu deve essere esposto all'esterno del Ristorante in posizione ben visibile e riportare le offerte del locale con chiara comunicazione dei prezzi
- 2.2 Il menu e la carte dei vini devono essere presentati separatamente, devono essere scritti anche nella lingua della clientela principale e senza cancellature
- 2.3 La carta dei vini, deve indicare le provenienze e le etichette, con possibilità di ordinare consumazioni al bicchiere
- 2.4 Il vino deve essere fatto assaggiare e servito in appositi bicchieri
- 2.5 L'autenticità dell'origine dei prodotti inseriti nel menu è garantita

3 PERSONALE

Il personale addetto al servizio è professionale, cordiale ed efficiente.

- 3.1 Il cliente deve essere subito accolto e accompagnato al tavolo
- 3.2 Il servizio deve essere rapido e discreto
- 3.3 Il personale deve essere cordiale e sorridente
- 3.4 Il numero del personale deve essere proporzionato ai coperti
- 3.5 Il personale deve essere in perfetto ordine indossare una divisa o abbigliamento che lo identifichi
- 3.6 Il personale deve essere in grado di descrivere i piatti della casa anche in altre lingue, se il Ristorante ha clientela straniera

4 PROPOSTA ENOGASTRONOMICA

Le proposte enogastronomiche del ristorante sono coerenti con la categoria di appartenenza e garantiscono una varietà di portate.

Ristorante Tipico

- 4.1 I prodotti utilizzati sono di origine locale e sono indicati nel menu. La loro origine territoriale è certificata, garantita e verificabile. Solo per prodotti di rara reperibilità è possibile utilizzare prodotti di altra origine nazionale.
- 4.2 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

- 4.3 Sul menu generale il ristoratore evidenzia graficamente i piatti tipici locali.
- 4.4 Oltre al menu generale il ristorante offre un menu “tipico” a prezzo fisso, contenente una scelta di piatti della cucina tipica locale.
- 4.5 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

- 4.6 La caratteristica di questa categoria di Ristoranti, è data dalla presenza nell’ambito di una più ampia offerta di un menu-degustazione. Ciò significa che il ristorante deve presentare anche piatti e ricette rielaborati e personalizzati.
- 4.7 La carta dei vini deve presentare almeno 60 etichette organizzate per territorio di produzione.
- 4.8 Deve essere offerta una carta dei dolci
- 4.9 Viene considerato quale plus qualitativo un orario di apertura/chiusura flessibile.

5 SALA RISTORANTE

La sala ristorante è pulita , ordinata e ben illuminata.

- 5.1 Gli ambienti devono essere ben illuminati
- 5.2 I tavoli e le sedie devono essere puliti e in ottimo stato
- 5.3 La distanza dei tavoli deve essere tale da permettere movimenti agevoli
- 5.4 Piatti, vasellame, posateria, mise en place devono essere sempre in ordine e puliti
- 5.5 Deve esistere un’area fumatori con un adeguato sistema di aerazione
- 5.6 Non devono esistere elementi acustici e visivi di disturbo

6 BAGNI

Le toilette sono pulite e in perfetto stato di manutenzione.

- 6.1 Tutte le aree devono essere perfettamente pulite e l’atmosfera deve essere piacevole
- 6.2 Devono essere presenti fiori freschi o elementi di decoro
- 6.3 I servizi pubblici devono essere ben tenuti e differenziati tra uomini e donne, l’accesso deve essere protetto per impedirne la vista dalla sala ristorante
- 6.4 Nella toilette devono essere presenti un appendiabiti, un cestino igienico, un distributore di sapone, un sistema automatico per asciugare le mani
- 6.5 Nei lavabi deve esserci l’acqua calda

7 CUCINA

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

- 7.1 L’ambiente deve essere ben curato e pulito
- 7.2 L’attrezzatura della cucina deve essere in buono stato
- 7.3 Pavimenti e pareti devono essere perfettamente puliti
- 7.4 Devono essere rispettate le misure di sicurezza prescritte dal D.lgs.81/2008 (ex 626/94) e le normative sanitarie prescritte dal D.Lgs 193/07 (ex haccp) in materia di igiene
- 7.5 La cucina deve essere separata dalla sala ristorante.

8 COMFORT

Gli ambienti sono accoglienti e confortevoli sia in termini di qualità dell’aria che di acustica.

9 TRASPARENZA

Il conto è articolato in voci di spesa facilmente comprensibili e può essere saldato con i principali mezzi di pagamento.

9.1 Nel menu a prezzo fisso deve essere incluso servizio e coperto

10 APPROCCIO ECOCOMPATIBILE

La gestione del ristorante è attenta alla tutela ambientale.

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.