

MARCHIO OSPITALITA' ITALIANA – MARCHIO DI QUALITA' DELLA REGIONE MARCHE

Disciplinare per i ristoranti

PREREQUISITI

Le aziende possono richiedere il marchio “Ospitalità Italiana – Regione Marche” se posseggono le autorizzazioni amministrative e i requisiti prescritti dalla legge ai fini del legittimo esercizio dell'attività e dell'utilizzo della struttura in cui l'attività medesima è esercitata. Inoltre l'attività deve essere esercitata nei limiti e nelle forme prescritti dalla legislazione di settore vigente in ambito comunale, regionale, nazionale e comunitario.

ASPETTI VALUTATI		Punteggio attribuito
1	Accesso e posizione –Look e facciata esterna	da 0 a 8
2	Parcheggio	da 0 a 4
3	Aree comuni e toilette	da 0 a 22
4	Sala bar/ristorante e mise en place	da 0 a 46
5	Cucina	Valutazione separata
6	Personale servizio	da 0 a 46
7	Proposta eno-gastronomica e menu	da 0 a 38
8	Trasparenza	da 0 a 24
9	Comfort	da 0 a 12
10	Approccio ecocompatibile	Valutazione separata

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.

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 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 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
- 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 le 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 menù; 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 pasticcere)

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

Il ristorante che intenda seguire un approccio eco-compatibile dimostrerà particolare attenzione alle problematiche relative ai seguenti aspetti ambientali:

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

Al fine dell'ottenimento del marchio "Ospitalità italiana – Regione Marche" è necessario raggiungere un punteggio minimo di 10 su 56 riferito alle valutazioni relative all'approccio eco-compatibile.