

**Disciplinare per l'ottenimento dei marchi di qualità
Ospitalità Italiana –Tuscia Viterbese
da parte delle strutture di ristorazione della provincia di Viterbo**



ALLEGATO C) ALLA DETERMINAZIONE PRESIDENZIALE D'URGENZA N. 1 DEL 24/07/2009

La presente specifica, predisposta dall'Istituto Nazionale per le Ricerche Turistiche – ISNART e in collaborazione con le Associazioni di categoria a livello nazionale, con la Camera di Commercio di Viterbo a livello provinciale, riporta i requisiti che le strutture di ristorazione devono soddisfare per acquisire i marchi “Ospitalità Italiana – Tuscia Viterbese”. I marchi “Ospitalità Italiana – Tuscia Viterbese”. hanno l'obiettivo di qualificare gli alberghi rispetto a requisiti di qualità del servizio e delle strutture. I ristoranti che acquisiscono i suddetti marchi sono inseriti in un catalogo nazionale, diffuso a cura di ISNART, e nella Guida al marchio collettivo Tuscia Viterbese, in modo da permettere al consumatore una scelta mirata e consapevole.

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**.

Nella sottostante tabella sono riportati gli aspetti che saranno sottoposti a verifica e l'incidenza di ciascuno di essi sul punteggio finale:

1	ACCESSO E POSIZIONE/LOOK E FACCIATA ESTERNA	4%
2	PARCHEGGIO	2%
3	AREE COMUNI E TOILETTE	11%
4	SALA BAR/RISTORANTE/MISE EN PLACE	23%
5	CUCINA	Non inclusa nella valutazione
6	PERSONALE/SERVIZIO	23%
7	PROPOSTA ENO-GASTRONOMICA E MENU'	19%
8	COMFORT	6%
9	TRASPARENZA	12%
10	APPROCCIO ECOCOMPATIBILE	Non inclusa nella valutazione

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

La verifica del rispetto dei requisiti previsti dal disciplinare viene fatta, sulla base delle risultanze di una visita ispettiva a sorpresa effettuata da un tecnico appositamente incaricato, da una apposita Commissione composta dal Comitato di gestione e controllo del marchio Tuscia Viterbese, dell'ISNART, delle Associazioni di categoria del settore turistico-ristorativo e dei consumatori ed

**Disciplinare per l'ottenimento dei marchi di qualità
Ospitalità Italiana –Tuscia Viterbese
da parte delle strutture di ristorazione della provincia di Viterbo**



utenti insediata dal Direttore del Ce.F.A.S., che attribuisce un punteggio sulla base del quale viene rilasciato il marchio.

Validità e Mantenimento dei Marchi

Il marchio Ospitalità Italiana è annuale. Onde garantire la credibilità del livello qualitativo attestato dal marchio le strutture accreditate sono soggette a visite ed azioni (es. telefonate) di controllo a campione (senza preavviso).

I controlli potranno essere effettuati sia da tecnici incaricati dall'ISNART che dal Comitato di gestione e controllo del marchio Tuscia Viterbese, anche attraverso tecnici delegati.

I ristoranti che hanno ottenuto il marchio sono tenuti a:

- rispettare quanto previsto nel Disciplinare per l'applicazione del marchio;
- esporre l'Attestato e la Vetrofania rispettivamente all'interno del locale e sulla porta d'ingresso principale della struttura;
- rispettare il Regolamento per l'accesso all'uso e per l'uso del marchio collettivo Tuscia Viterbese".

Il mancato rispetto di quanto sopra potrà essere causa di ritiro di entrambi i marchi.

La durata della licenza d'uso del marchio Tuscia Viterbese permane finché viene mantenuto il marchio Ospitalità Italiana. Per effetto della reciprocità della validità dei requisiti per entrambi i marchi, nel momento in cui dovesse essere revocata la licenza d'uso del marchio Tuscia Viterbese, il ristorante perderebbe qualsiasi diritto al mantenimento del marchio Ospitalità Italiana.

Le sanzioni a carico delle strutture di ristorazione, che risultano essere inadempienti nel corso di controlli, sono quelle previste dai regolamenti generali dei rispettivi marchi.

1 ACCESSO E POSIZIONE/LOOK E FACCIATA ESTERNA

- 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 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 Il Ristorante dispone di parcheggio (di proprietà, convenzionato, pubblico nella vicinanze) utilizzabile dalla clientela

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

**Disciplinare per l'ottenimento dei marchi di qualità
Ospitalità Italiana –Tuscia Viterbese
da parte delle strutture di ristorazione della provincia di Viterbo**



- 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 Deve esistere un adeguato sistema di aerazione e di climatizzazione
- 4.6 Non devono essere presenti elementi acustici e visivi di disturbo
- 4.7 Deve esserci una adeguata distanza tra i tavoli in modo da consentire i necessari movimenti.

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

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

Le proposte enogastronomiche del ristorante devono essere coerenti con la categoria di appartenenza e garantire una varietà di portate. Per tutte le tipologie di ristoranti elencate di seguito, la carta dei vini deve contenere almeno una etichetta per ogni D.O.C. o I.G.P. riconosciuta nella provincia di Viterbo. I suddetti vini devono essere raggruppati sotto la stessa dizione “Vini della Tuscia viterbese”. Gli oli di condimento al tavolo devono essere presentati in

**Disciplinare per l'ottenimento dei marchi di qualità
Ospitalità Italiana –Tuscia Viterbese
da parte delle strutture di ristorazione della provincia di Viterbo**



contenitori che mostrano chiaramente l'etichetta, con la presenza di almeno un olio della D.O.P. Canino o della D.O.P. Tuscia.

Ristorante Tipico

- 7.1 Le principali materie prime utilizzate che provengono dalla provincia di Viterbo o che si fregiano del marchio collettivo Tuscia Viterbese, possono essere evidenziati nel menù.
- 7.2 La loro origine deve essere garantita e verificabile.
- 7.3 I prodotti agroalimentari tradizionali della provincia di Viterbo sono riportati nel D.M. Ministero delle Politiche Agricole e Forestali del 22 luglio 2004 "Quarta revisione dell'elenco nazionale dei prodotti agroalimentari tradizionali" e nei successivi decreti di aggiornamento, in conformità con il D.M. 8 settembre 1999, n.350.
- 7.4 Il menù deve contenere almeno il 50% di preparazioni tipiche del territorio, per le quali riferimenti utili per gli ingredienti e le modalità di realizzazione possono essere rinvenute nelle pubblicazioni di seguito elencate:
Tuscia a tavola - Italo Arieti (Primaprint Editori in Viterbo – VI edizione 2006)
La Tuscia in Cucina - I legumi e il farro - AA.VV. (SDeditore – 2006)
La Tuscia in Cucina - Gli ortaggi e le erbe di campo - AA.VV. (SDeditore – 2006)
Le sagre nel Lazio - Antonio Castello (Regione Lazio – Arsial) per la parte inerente la provincia di Viterbo
Altre pubblicazioni che riportano riferimenti simili a quelle sopra citate, potranno essere integrate nell'elenco. Le suddette pubblicazioni sono disponibili nella biblioteca della C.C.I.A.A. e del Ce.F.A.S., o possono essere acquistate presso le librerie di Viterbo.
- 7.5 Sul menù generale il ristoratore evidenzia graficamente i piatti tipici locali.
- 7.6 Oltre al menù generale il ristorante deve presentare un menù "tipico" a prezzo fisso, contenente una scelta di piatti della cucina tipica locale.
- 7.7 Il menù "tipico" a prezzo fisso deve essere tradotto in una lingua straniera a scelta del ristoratore secondo la provenienza della sua clientela turistica.

Ristorante Gourmet

- 7.8 La caratteristica di questa categoria di Ristoranti, è data dalla presenza di un menù-degustazione. Ciò significa che il ristorante deve presentare anche piatti e ricette rielaborati e personalizzati.
- 7.9 La carta dei vini deve presentare almeno 60 etichette organizzate per territorio di produzione.
- 7.10 Deve essere offerta una carta dei dolci e ove possibile anche dei formaggi, acque e oli.
- 7.11 Sono presenti un maitre ed un sommelier.
- 7.12 Deve essere presente una brigata di cucina composta da almeno 3 elementi (capo ai primi, capo ai secondi, capo pasticciere)
- 7.13 Il numero di coperti non deve superare i 45
- 7.14 Il menù deve riportare almeno 3 piatti la cui preparazione preveda l'impiego di prodotti tipici contrassegnati dal marchio Tuscia Viterbese o appartenenti agli elenchi speciali dei prodotti agroalimentari tradizionali della provincia di Viterbo contemplati nel D.M. Ministero delle Politiche Agricole e Forestali del 22 luglio 2004 "Quarta revisione dell'elenco nazionale dei prodotti agroalimentari tradizionali" e nei successivi decreti di aggiornamento, in conformità con il D.M. 8 settembre 1999, n.350.

**Disciplinare per l'ottenimento dei marchi di qualità
Ospitalità Italiana –Tuscia Viterbese
da parte delle strutture di ristorazione della provincia di Viterbo**



Ristorante Classico Italiano

- 7.15 E' presente un'offerta gastronomica in linea con la tradizione italiana ma senza particolari connotazioni di tipicità.
- 7.16 Nei menù devono essere presenti prodotti italiani delle varie regioni.
- 7.17 La carta dei vini presenta almeno 10 etichette.

Ristorante Internazionale

- 7.18 Devono essere presenti menù in lingua straniera.
- 7.19 Presenza in cucina di personale specializzato
- 7.20 Deve essere presente in sala almeno un cameriere ogni 10/12 coperti
- 7.21 Il menù deve riportare almeno 3 piatti la cui preparazione preveda l'impiego di prodotti tipici contrassegnati dal marchio Tuscia Viterbese o appartenenti agli elenchi speciali dei prodotti agroalimentari tradizionali della provincia di Viterbo contemplati nel D.M. Ministero delle Politiche Agricole e Forestali del 22 luglio 2004 "Quarta revisione dell'elenco nazionale dei prodotti agroalimentari tradizionali" e nei successivi decreti di aggiornamento, in conformità con il D.M. 8 settembre 1999, n.350.

Ristorante-Pizzeria

- 7.22 La proposta gastronomica prevede anche l'offerta di piatti diversi dalla pizza
- 7.23 Deve essere presente il forno a legna
- 7.24 Nel menu devono essere indicati gli ingredienti utilizzati
- 7.25 La carta dei vini presenta almeno 5 etichette
- 7.26 Il menù deve riportare almeno 3 piatti la cui preparazione preveda l'impiego di prodotti tipici contrassegnati dal marchio Tuscia Viterbese o appartenenti agli elenchi speciali dei prodotti agroalimentari tradizionali della provincia di Viterbo contemplati nel D.M. Ministero delle Politiche Agricole e Forestali del 22 luglio 2004 "Quarta revisione dell'elenco nazionale dei prodotti agroalimentari tradizionali" e nei successivi decreti di aggiornamento, in conformità con il D.M. 8 settembre 1999, n.350.

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)

**Disciplinare per l'ottenimento dei marchi di qualità
Ospitalità Italiana –Tuscia Viterbese
da parte delle strutture di ristorazione della provincia di Viterbo**



9.6 Il Ristorante deve mettere a disposizione dei clienti il questionario per la customer satisfaction

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