



1 SCOPO

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 “Quality Restaurants”.

Il marchio “Quality Restaurants” 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. Accessibilità
2. Menu
3. Personale
4. Proposta enogastronomia
5. Sala ristorante
6. Bagni
7. Cucina
8. Comfort
9. Trasparenza
10. Attenzione all’ambiente

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 di **150/200**.

Accessibilità

- 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, ben illuminate e presentare elementi di arredo gradevoli e ben tenuti.
- 1.4 I Ristoranti che offrono servizi di banchettistica, devono avere un parcheggio con posti auto adeguati al numero dei coperti.

Menu

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

Personale

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

Proposta enogastronomia

- 4 Le proposte enogastronomiche del ristorante devono essere coerenti con la categoria di appartenenza e garantiscono una varietà di portate.

Disciplinare per il “Quality Restaurants”

Ristorante Tipico

- 4.1.1 Le principali materie prime utilizzate devono provenire dal territorio che caratterizza la tipicità del ristorante e devono essere indicate nel menu. La loro origine territoriale deve essere garantita e verificabile.
- 4.1.2 Il menu e la carta devono contenere 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.
- 4.1.3 Sul menu generale il ristoratore evidenzia graficamente i piatti tipici locali.
- 4.1.4 Oltre al menu generale il ristorante un menu “tipico” a prezzo fisso, contenente una scelta di piatti della cucina tipica locale.
- 4.1.5 Il menu “tipico” a prezzo fisso deve essere tradotto in una lingua straniera a scelta del ristoratore secondo la provenienza della sua clientela turistica.

Ristorante Gourmet

- 4.1.6 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.
- 4.1.7 La carta dei vini deve presentare almeno 60 etichette organizzate per territorio di produzione.
- 4.1.8 Deve essere offerta una carta dei dolci.
- 4.1.9 L’orario di apertura/chiusura flessibile costituisce un plus qualitativo.

Ristorante classico Italiano

- 4.1.10 E’ presente un’offerta gastronomica in linea con la tradizione italiana ma senza particolari connotazioni di tipicità.
- 4.1.11 Nei menu devono essere presenti prodotti italiani delle varie regioni.

Ristorante Internazionale

- 4.1.12 Devono essere presenti menu in lingua straniera.
- 4.1.13 Presenza nel menù di piatti “internazionali”, ossia di piatti comuni ai ristoranti di diversi Paesi o di piatti italiani riconosciuti internazionalmente.

Ristorante-Pizzeria

- 4.1.14 Deve essere presente una proposta gastronomica in linea con la tradizione italiana di pizzeria.
- 4.1.15 Deve essere presente il forno a legna.

Sala ristorante

- 5 La sala ristorante deve essere pulita ed ordinata.
 - 5.1 I tavoli e le sedie devono essere puliti, in ottimo stato e confortevoli.
 - 5.2 La distanza dei tavoli deve permettere sufficienti movimenti.
 - 5.3 Piatti, vasellame, posateria, mise en place devono essere sempre in ordine e puliti.
 - 5.4 La presenza di una area del ristorante dedicata ai fumatori costituisce un plus qualitativo.
 - 5.5 Non devono esistere elementi acustici e visivi di disturbo.

Bagni

- 6 Le toilette devono essere pulite, in perfetto stato di manutenzione e differenziate tra uomini e donne. L’atmosfera complessiva deve essere piacevole e devono essere presenti elementi di decoro.
 - 6.1 L’accesso deve essere protetto per impedirne la vista dalla sala ristorante.
 - 6.2 Nella toilette deve essere presente un appendiabiti, un cestino igienico, distributore di sapone, un sistema per asciugare le mani.
 - 6.3 Nei lavabi deve esserci l’acqua calda.

Cucina

- 7 Il ristorante deve assicurare e dare evidenza del rispetto delle normative vigenti in materia di igiene e sicurezza alimentare (Dlgs 155/97 relativo al sistema HACCP) e di sicurezza sul luogo di lavoro (legge 626/94).
 - 7.1 La cucina deve essere separata dalla sala ristorante.
 - 7.2 L’ambiente deve essere ben curato, i pavimenti e le pareti devono essere perfettamente puliti.
 - 7.3 L’attrezzatura della cucina deve essere in buono stato.

Comfort

- 8 Gli ambienti devono essere accoglienti e confortevoli sia in termini di qualità dell’aria che di acustica.
 - 8.1 Gli ambienti devono essere illuminati adeguatamente ed in linea con l’atmosfera del ristorante.

Trasparenza

- 9 Il conto deve essere articolato in voci di spesa facilmente comprensibili.
- 9.1 Il ristorante deve consentire al cliente di saldare il conto attraverso i principali mezzi di pagamento.
- 9.2 Nel costo del menù a “prezzo fisso” deve essere compreso anche il coperto.

Attenzione all'ambiente

- 10 La gestione del ristorante deve essere attenta alla tutela ambientale.
- 10.1 Il Ristorante deve porre attenzione ai consumi idrici ed energetici.
- 10.2 Il trattamento dei rifiuti e degli olii usati deve essere fatto nel rispetto dell'ambiente.