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 accompagno 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 di origine locale sono indicati nel menu. La loro origine territoriale è certificata, garantita e verificabile e fa riferimento all'elenco dei prodotti tradizionali individuati dalla Regione Veneto, incluso nell' "Elenco nazionale dei prodotti agroalimentari tradizionali". 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 provinciale

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.