



Provincia di Ferrara

## **Bando di selezione per l'assegnazione del marchio Ospitalità Italiana Ristoranti - anno 2014**

Allegato 3) alla deliberazione della Giunta camerale n. 45 del 27 maggio 2014

### **BANDO APERTO DAL 16 GIUGNO 2014 AL 31 LUGLIO 2014**

#### **Articolo 1**

La Camera di Commercio di Ferrara e la Provincia di Ferrara, in collaborazione con le Associazioni territoriali del settore e con Isnart – Istituto Nazionale Ricerche Turistiche -, propongono anche per l'anno 2014, nell'ambito del Protocollo d'intesa sul turismo sottoscritto dai due Enti, l'assegnazione, agli operatori che ne faranno richiesta e che avranno i requisiti previsti, di seguito precisati, di un marchio Ristoranti, ossia di un elemento distintivo "a garanzia della qualità del servizio di ristorazione".

#### **Articolo 2**

Sono ammesse alla selezione per l'assegnazione del Marchio le imprese della ristorazione operanti nella provincia di Ferrara:

- iscritte nel Registro Imprese e in regola con il pagamento del diritto annuale (la Camera di Commercio provvederà per le relative verifiche);
- appartenenti a una delle seguenti tipologie:
  - Ristorante Gourmet;
  - Ristorante Internazionale;
  - Ristorante Classico Italiano;
  - Ristorante Tipico Regionale;
  - Ristorante Pizzeria.

Sono da intendersi escluse, ai fini del presente bando, le seguenti imprese ristorative: self-service, pizzerie non esercenti l'attività di ristorazione, pub, bar con ristoro, fast-food (ristorazione veloce), agriturismi che offrono anche servizi di ristorazione.

La domanda di ammissione alla selezione va redatta su apposito modulo (in distribuzione agli sportelli della Camera di Commercio e scaricabile dai siti [www.fe.camcom.it](http://www.fe.camcom.it), [www.provincia.fe.it](http://www.provincia.fe.it) e [www.ferraraforum.com](http://www.ferraraforum.com)), sottoscritta dal legale rappresentante del soggetto richiedente e deve essere compilata in ogni sua parte. Non verranno considerate le domande che non contengano tutte le notizie richieste. Saranno ammesse esclusivamente le **prime 5 domande** secondo l'ordine cronologico di presentazione ed in possesso dei requisiti richiesti. Le domande potranno essere inviate secondo una delle seguenti modalità:

- **a mano** consegnando la candidatura all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, Largo Castello 6, in orario di pubblico (al mattino: dal lunedì al venerdì 9.00-13.00; di pomeriggio: martedì e giovedì 15.00-17.00);
- **per posta raccomandata** con avviso di ricevimento al seguente indirizzo:

**Camera di Commercio di Ferrara  
Ufficio Marketing del Territorio, Innovazione e Qualità  
Via Borgoleoni, 11 – 44121 Ferrara**

indicando sulla busta la dicitura "Bando di selezione per l'assegnazione del marchio Ospitalità Italiana Ristoranti"; farà fede la data del timbro postale di spedizione.

Si terranno in considerazione le domande inviate entro la scadenza del bando e pervenute non oltre i dieci giorni successivi alla scadenza stessa.

- **per via telematica**, con sottoscrizione digitale, al seguente indirizzo di posta elettronica certificata della Camera di Commercio:

**[protocollo@fe.legalmail.camcom.it](mailto:protocollo@fe.legalmail.camcom.it)**

Saranno ritenute ammissibili esclusivamente le domande inviate da una casella di posta elettronica certificata.

E' esclusa qualsiasi altra modalità d'invio, pena l'inammissibilità della domanda. Le domande inviate anzitempo non saranno prese in considerazione.

Le domande potranno essere **presentate dal 16 GIUGNO 2014 AL 31 LUGLIO 2014**.

La Camera di Commercio di Ferrara si riserva la possibilità di decretare con provvedimento dirigenziale la chiusura anticipata del bando nel caso di esaurimento dei posti messi a disposizione.

La notizia relativa al provvedimento di chiusura anticipata per la presentazione delle domande sarà pubblicata sul sito istituzionale della Camera di Commercio di Ferrara e avrà valore di comunicazione ed informativa a tutti gli effetti.

#### **Articolo 3**

I ristoranti ammessi alla selezione verranno visitati, senza preavviso, da esperti incaricati a tal fine, che compileranno una scheda di valutazione basata sugli elementi che seguono:

##### **1. Accesso e posizione/look e facciata esterna**

- a) Il Ristorante è dotato di un sito internet che contiene informazioni utili al raggiungimento della struttura e al servizio offerto.
- b) Il Ristorante è ben indicato da insegne o cartelli che facilitano l'arrivo del cliente.
- c) Tutte le informazioni pubblicitarie sul Ristorante presenti su brochure, biglietti da visita e sito Internet sono veritiere e trovano riscontro nella struttura.
- d) Le aree esterne al Ristorante sono pulite, curate e in perfetto ordine.
- e) Il Ristorante è ben illuminato.
- f) All'esterno presenta elementi di arredo gradevoli e ben tenuti.

##### **2. Parcheggio**

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**

- a) E' presente un guardaroba/appendiabiti.
- b) Tutte le aree sono perfettamente pulite e l'atmosfera è piacevole.
- c) Sono presenti fiori freschi o elementi di decoro.
- d) I servizi pubblici sono ben tenuti e differenziati tra uomini e donne; l'accesso è protetto per impedirne la vista dalla sala.
- e) Nella toilette sono presenti un appendiabiti, un cestino igienico, un distributore di sapone, un sistema automatico per asciugare le mani.



f) Nei lavabi è presente l'acqua calda.

#### 4. Sala bar/ristorante/ mise en place

- a) Gli ambienti sono ben tenuti e ben illuminati.
- b) Tavoli, sedie e tendaggi sono puliti e in ottimo stato.
- c) Piatti, vasellame, posateria, cristalleria e *mise en place* sono sempre in ordine e puliti.
- d) Vini e bevande sono serviti in bicchieri appropriati.
- e) Il Ristorante presenta un banco bar dedicato ed in ordine.
- f) Esiste un adeguato sistema di aerazione e di climatizzazione.
- g) Non sono presenti elementi acustici e visivi di disturbo.
- h) La distanza tra i tavoli consente i movimenti necessari.

#### 5. Cucina (non inclusa nella valutazione)

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

#### 6. Personale/Servizio

- a) Il cliente viene subito accolto e accompagnato al tavolo.
- b) Il servizio è rapido e discreto.
- c) Il personale è cordiale e sorridente.
- d) Il numero dei componenti del personale è proporzionato ai coperti.
- e) Il personale è in perfetto ordine, indossa una divisa o abbigliamento che lo identifichi.
- f) Il personale è in grado di descrivere i piatti della casa anche in altre lingue, se il Ristorante ha clientela straniera.
- g) Vini e bevande vengono stappati al tavolo ed è prevista la possibilità di ordinare *demì-bouteille*.
- h) E' presente un responsabile di sala.

#### 7. Proposta enogastronomica e menù

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.

- a) Si consiglia di presentare separatamente il menù e la carte (vini, acque, oli, dolci), scritti anche nella lingua della clientela principale e ordinati e puliti.
- b) La carta dei vini indica le provenienze e le etichette, con possibilità di ordinare consumazioni al bicchiere.
- c) I menù, la carta dei vini e la cartellina per il conto sono in buono stato.
- d) Vengono proposti menù specifici (es.: tipico, bambini, dietetico/intolleranze).
- e) Si raccomanda che tra i piatti proposti ci siano almeno 4 varietà per portata.
- f) E' inclusa un'offerta di superalcolici, distillati, digestivi.

#### - Ristorante Tipico

- a) 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.
- b) Il menù 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.
- c) Sul menù generale il ristoratore evidenzia graficamente i piatti tipici locali.
- d) I prodotti tipici vengono evidenziati graficamente nel menù.

#### - Ristorante Gourmet

- a) E' presente un menù degustazione e preferibilmente anche piatti e ricette rielaborate e personalizzate.
- b) La carta dei vini presenta almeno 60 etichette organizzate per territorio di produzione.

- c) L'ambiente è accogliente e riservato (numero di coperti non superiore a 30).
- d) Sono presenti un Maitre ed un Sommelier.
- e) E' presente una brigata di cucina composta da almeno 3 elementi (capo ai primi, capo ai secondi, capo pasticcere).

#### - Ristorante Classico Italiano

- a) E' presente un'offerta gastronomica in linea con la tradizione italiana ma senza particolari connotazioni di tipicità.
- b) Nei menù sono presenti prodotti italiani delle varie regioni.
- c) La carta dei vini presenta almeno 15 etichette.
- d) I piatti proposti presentano anche rivisitazioni e personalizzazioni.

#### - Ristorante Internazionale

- a) Presenza nel menù 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.
- b) La carta dei vini presenta almeno 20 etichette.
- c) Presenza in cucina di personale specializzato.

#### - Ristorante Pizzeria

- a) La proposta gastronomica prevede anche l'offerta di piatti diversi dalla pizza.
- b) E' presente il forno a legna.
- c) Nel menù vengono indicati gli ingredienti utilizzati.
- d) La carta dei vini presenta almeno 5 etichette.

#### 8. Trasparenza

- a) Si accettano pagamenti con le più diffuse carte di credito/bancomat.
- b) Servizio e coperto sono sempre inclusi nel prezzo.
- c) E' presente un menù all'esterno del Ristorante.
- d) I menù, la carta dei vini e la cartellina contengono l'indicazione dei prezzi.
- e) Il numero dei menù e delle carte presenti in sala è proporzionato al numero dei coperti
- f) Il conto viene presentato in una cartellina e accompagnato da un bigliettino da visita del Ristorante.

#### 9. Comfort

- a) Sono presenti menù e carte nella lingua della principale clientela estera.
- b) E' prevista una zona fumatori attrezzata (interna o esterna).
- c) Il Ristorante organizza serate gastronomiche a tema (degustazione dei vini o dei prodotti tipici locali).
- d) Il Ristorante mette a disposizione dei clienti il questionario per la soddisfazione del cliente.

#### 10. Approccio eco-compatibile (non incluso nella valutazione)

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

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

#### Articolo 4

Un'apposita Commissione, nominata con determinazione del Segretario Generale sulla base delle designazioni pervenute da parte degli Enti e Associazioni di appartenenza e composta da un rappresentante della Camera di Commercio, un rappresentante della Provincia di Ferrara, un rappresentante delle Associazioni

dei consumatori, cinque rappresentanti delle Associazioni degli imprenditori del settore della ristorazione e un rappresentante di Isnart, provvederà a:

- coordinare i lavori degli esperti di cui all'art. 3;
- predisporre la graduatoria al termine dell'esame delle schede di valutazione compilate a seguito delle visite di cui al medesimo art. 3.

Il marchio sarà assegnato a tutte le strutture che conseguiranno una valutazione complessiva non inferiore a 150 punti su 200 e ne sarà data notizia agli assegnatari. Non saranno resi noti i nomi delle strutture che verranno escluse dalla certificazione.

#### **Articolo 5**

La Camera di Commercio e la Provincia provvederanno a consegnare l'attestazione relativa al conseguimento del Marchio nel corso di un'apposita cerimonia.

#### **Articolo 6**

Il riconoscimento del marchio potrà essere revocato, con conseguente impossibilità da parte dell'impresa di fregiarsene in qualsiasi iniziativa di carattere promozionale o pubblicitario, qualora, in sede di verifiche periodiche operate dagli esperti di cui sopra, venissero meno i requisiti necessari per il mantenimento del Marchio.

#### **Articolo 7**

Sarà cura della Camera di Commercio e della Provincia provvedere alla consegna delle vetrofanie e di tutto quanto potrà

adeguatamente segnalare il marchio. Inoltre, già dal 2010 la diffusione e la promozione del marchio a favore degli operatori che ne sono titolari avverrà, oltre che tramite la presenza sul sito internet dedicato ([www.10q.it](http://www.10q.it)), anche attraverso iPhone e iPod touch.

Scaricando gratuitamente l'applicativo dal sito Apple Store all'indirizzo <http://itunes.apple.com/it/app/id354676275?mt=8> si potranno infatti ottenere direttamente sul cellulare tutte le informazioni utili, quali fotografie, prezzo, servizi offerti e mappa per raggiungere la struttura turistica. Questo strumento permetterà di raggiungere non solo la clientela italiana, ma anche quella straniera, che grazie al GPS integrato riceverà le informazioni direttamente in inglese. Isnart prevede di offrire questo servizio anche in altre lingue.

#### **Articolo 8**

Il presente bando sarà pubblicato sui siti Internet della Camera di Commercio ([www.fe.camcom.it](http://www.fe.camcom.it)), della Provincia di Ferrara ([www.provincia.fe.it](http://www.provincia.fe.it)) e sul Forum del Turismo della provincia di Ferrara ([www.ferraraforum.com](http://www.ferraraforum.com)).

Le imprese ristorative interessate potranno richiedere ulteriori informazioni all'Ufficio Marketing del Territorio, Innovazione e Qualità della Camera di Commercio di Ferrara (tel. 0532/783.821-820-813; e-mail [promozione@fe.camcom.it](mailto:promozione@fe.camcom.it)).