

Bando di selezione per l'assegnazione del Marchio di Qualità Ristoranti - anno 2009

Allegato 2) alla deliberazione della Giunta camerale n. 24 del 15 aprile 2009

BANDO APERTO DAL 4 MAGGIO 2009 AL 19 GIUGNO 2009

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 per l'anno 2009, 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 di Qualità 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, www.provincia.fe.it e 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 18 domande pervenute secondo l'ordine cronologico di presentazione ed in possesso dei requisiti richiesti.** Per le strutture che nell'edizione 2008 non hanno ottenuto il Marchio, è prevista una riserva di posti qualora ritengano di ripresentare la domanda.

Le domande potranno essere inviate soltanto secondo una delle seguenti modalità:

- 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 – 44100 Ferrara**

indicando sulla busta la dicitura "*Bando di selezione per l'assegnazione del Marchio di Qualità Ristoranti – Anno 2009*".

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

protocollo@fe.legalmail.camcom.it

E' esclusa qualsiasi altra modalità d'invio, pena l'inammissibilità della domanda. Le domande inviate anzitempo non saranno prese in considerazione. Nel caso di trasmissione mediante **lettera raccomandata**, farà fede la data del timbro postale di spedizione.

Nel caso di trasmissione **per via telematica**, saranno ritenute ammissibili esclusivamente le domande inviate **da una casella di posta elettronica certificata**.

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

Le domande dovranno essere presentate **dal 4 maggio 2009 al 19 giugno 2009**.

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. Accessibilità

- a) Il ristorante deve essere ben segnalato da insegne o cartelli che facilitino l'arrivo del cliente.
- b) Tutte le informazioni pubblicitarie sul ristorante devono essere veritiere e trovare riscontro nella struttura.
- c) Le aree esterne al ristorante devono essere pulite, curate, ben illuminate e presentare elementi di arredo gradevoli e ben tenuti.
- d) I ristoranti che offrono servizi di banchettistica, devono avere un parcheggio con posti auto adeguati al numero dei coperti.

2. Menù

- a) Il menù deve essere esposto all'esterno del ristorante in posizione ben visibile e riportare le offerte del locale con chiara indicazione dei prezzi.
- b) Il menù e la carta dei vini devono essere presentati separatamente e scritti anche nella lingua della clientela principale, senza cancellature.
- c) La carta dei vini deve indicare le provenienze e le etichette, con possibilità di ordinare consumazioni al bicchiere.
- d) Il vino deve essere fatto assaggiare e servito in appositi bicchieri.
- e) Il ristorante deve garantire l'autenticità dell'origine dei prodotti inseriti nel menù.

3. Personale

- a) Il personale addetto al servizio deve essere professionale, cordiale, efficiente, in perfetto ordine e deve indossare una divisa o abbigliamento che lo identifichi.
- b) Il personale deve essere in grado di descrivere i piatti della casa anche in altre lingue, se il ristorante ha clientela straniera.
- c) Il personale deve essere proporzionato ai coperti.
- d) Il cliente deve essere subito accolto e accompagnato al tavolo.
- e) Il servizio deve essere rapido e discreto.

4. Proposta enogastronomica

Le proposte enogastronomiche devono essere coerenti con la categoria di appartenenza e garantire una varietà di portate.

Ristorante Gourmet

- a) La caratteristica di questa categoria è data dalla presenza, nell'ambito di una più ampia offerta, di un menù-degustazione. Ciò significa che il ristorante deve presentare anche piatti e ricette rielaborati e personalizzati.
- b) La carta dei vini deve presentare almeno 60 etichette organizzate per territorio di produzione.
- c) Deve essere offerta una carta dei dolci.
- d) L'orario di apertura/chiusura flessibile costituisce un plus qualitativo.

Ristorante Internazionale

- a) Devono essere presenti menù in lingua straniera.
- b) Presenza nel menù di piatti "internazionali", ossia di piatti comuni ai ristoranti di diversi Paesi e di piatti italiani riconosciuti internazionalmente.

Ristorante Classico Italiano

- a) E' presente un'offerta gastronomica in linea con la tradizione italiana, ma senza particolari connotazioni di tipicità.
- b) Nei menù devono essere presenti prodotti italiani delle varie regioni.

Ristorante Tipico Regionale

- a) Le principali materie prime utilizzate devono provenire dal territorio che caratterizza la tipicità del ristorante e devono essere indicate nel menù. La loro origine territoriale deve essere garantita e verificabile.
- b) Il menù 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.
- c) Sul menù generale il ristorante evidenzia graficamente i piatti tipici locali.
- d) Oltre al menù generale il ristorante ne propone uno "tipico" a prezzo fisso, contenente una scelta di piatti della cucina tipica locale.
- e) 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 Pizzeria

- a) Deve essere presente una proposta gastronomica in linea con la tradizione italiana.
- b) Deve essere presente il forno a legna.

5. Sala ristorante

- a) La sala ristorante deve essere pulita ed ordinata.
- b) I tavoli e le sedie devono essere puliti, in ottimo stato e confortevoli.
- c) La distanza dei tavoli deve permettere agevoli movimenti.
- d) Piatti, vasellame, posateria, *mise en place* devono essere sempre in ordine e puliti.
- e) La presenza di una area del ristorante dedicata ai fumatori costituisce un plus qualitativo.

- f) Non devono esistere elementi acustici e visivi di disturbo.

6. Bagni

- a) 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.
- b) L'accesso deve essere schermato per impedirne la vista dalla sala ristorante.
- c) Nelle toilette deve essere presente un appendiabiti, un cestino igienico, distributore di sapone, un sistema per asciugare le mani.
- d) Nei lavabi deve esserci l'acqua calda.

7. Cucina

- a) Il ristorante deve assicurare e dare evidenza del rispetto delle normative vigenti in materia di igiene e sicurezza alimentare (D.Lgs. 155/1997 relativo al sistema HACCP) e di sicurezza sul luogo di lavoro (D.Lgs. 626/1994).
- b) La cucina deve essere separata dalla sala ristorante.
- c) L'ambiente deve essere ben curato, i pavimenti e le pareti devono essere perfettamente puliti.
- d) L'attrezzatura della cucina deve essere in buono stato.

8. Comfort

- a) Gli ambienti devono essere accoglienti e confortevoli sia in termini di qualità dell'aria che di acustica.
- b) Gli ambienti devono essere illuminati adeguatamente ed in linea con l'atmosfera del ristorante.

9. Trasparenza

- a) Il conto deve essere articolato in voci di spesa facilmente comprensibili.
- b) Il ristorante deve consentire al cliente di saldare il conto attraverso i principali mezzi di pagamento.
- c) Nel costo del menù a "prezzo fisso" deve essere compreso anche il coperto.

10. Attenzione all'ambiente

- a) La gestione del ristorante deve essere attenta alla tutela ambientale.
- b) Il ristorante deve porre attenzione ai consumi idrici ed energetici.
- c) Il trattamento dei rifiuti e degli oli usati deve essere fatto nel rispetto dell'ambiente.

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, due rappresentanti delle Associazioni degli imprenditori del settore della ristorazione e un rappresentante di Isnat, provvederà a:

- coordinare i lavori degli esperti di cui all'art. 3;
- attribuire i pesi percentuali agli elementi di valutazione citati nell'art. 3, in relazione alle peculiarità dell'offerta e della domanda attinenti al settore turistico della provincia di Ferrara;
- 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. Condizione ulteriore per il mantenimento del Marchio sarà anche l'osservanza di apposito specifico "**decalogo**" che verrà distribuito alle strutture premiate e l'adeguamento alle eventuali azioni di miglioramento individuate nel corso della verifica ispettiva.

Articolo 7

Verranno realizzate, a cura della Camera di Commercio e della Provincia, vetrofanie e tutto quanto potrà adeguatamente segnalare il Marchio. Inoltre, la diffusione e la promozione del Marchio di qualità a favore degli operatori che ne sono titolari avverrà tramite l'inserimento gratuito nella "Guida nazionale dei ristoranti raccomandati", nonché in un sito Internet dedicato.

Articolo 8

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

Le imprese 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).