

II PROGETTO OSPITALITÀ ITALIANA RISTORANTI ITALIANI NEL MONDO

Settembre 2011

1 Premessa

La cucina italiana è il frutto di un secolare processo storico della nostra società, da sempre protagonista di significativi momenti della civilizzazione umana. Per una innata inclinazione degli italiani all'attenzione ai rapporti umani e della qualità della vita, la cultura della tavola è divenuta nel tempo il simbolo dell'ospitalità e dell'accoglienza, il cibo ha assunto un valore al pari dell'arte e della musica. Per questi motivi la cucina italiana deve essere considerata un contributo al patrimonio dell'umanità e va difesa e protetta dalle adulterazioni e dalle falsificazioni per salvaguardarne la storia, la cultura, la qualità e la genuinità.

In quest'ottica Unioncamere, sulla base dell'esperienza maturata con il marchio "Ospitalità Italiana", portato avanti con il supporto operativo dell'Istituto Nazionale Ricerche Turistiche - IS.NA.R.T. - società delle Camere di commercio, ha promosso il progetto "OSPITALITÀ ITALIANA, RISTORANTI ITALIANI NEL MONDO" rivolto a tutti quei ristoranti italiani all'estero che garantiscono il rispetto di standard qualitativi tipici dell'ospitalità italiana.

Gli obiettivi del progetto sono:

- sviluppare e promuovere le tradizioni dei prodotti agro-alimentari italiani e valorizzare la cultura enogastronomica italiana;
- valorizzare l'immagine dei ristoranti italiani all'estero che garantiscono il rispetto degli standard di qualità dell'ospitalità italiana;
- creare una rete internazionale che consenta la realizzazione di eventi promozionali delle eccellenze produttive italiane.

Il progetto "Ospitalità Italiana, Ristoranti Italiani nel Mondo" prevede la seguente organizzazione generale:

- **Comitato di Coordinamento**, presieduto da Unioncamere e composto dai rappresentanti di Ministeri, Associazioni, Enti interessati e dal Presidente del Comitato di valutazione. È l'organo di governance dell'iniziativa, a cui compete inoltre la definizione e l'aggiornamento del Disciplinare tecnico, documento che definisce le 10 regole dell'ospitalità italiana. Alle sue sedute partecipano i rappresentanti nominati dagli Enti interessati o loro delegati.
- **Comitato di valutazione**, è l'organo di indirizzo tecnico composto da esperti rappresentanti delle principali istituzioni ed organizzazioni coinvolte o loro delegati. Il Presidente è nominato dal Comitato di Coordinamento. Il Comitato di valutazione valuta e, se del caso, rilascia la certificazione "Ospitalità Italiana, Ristoranti Italiani nel Mondo".

- **Camere di Commercio Italiane all'estero (CCIE)**, si occupano, anche con il coordinamento dell'Unioncamere e di Assocamerestero, della divulgazione dell'iniziativa, di dare informazioni sulle modalità di assegnazione del marchio, di sollecitare e raccogliere le candidature dei ristoranti. Le CCIE curano, sotto lo stretto controllo del Segretario Generale, la realizzazione della verifica ispettiva per il rilascio ed il mantenimento del marchio.
- **Assistenza tecnica**, affidata ad IS.NA.R.T. che fornisce la segreteria ed il supporto tecnico ai soggetti coinvolti nell'iniziativa.

2 Modalità per il rilascio del marchio

La procedura per il rilascio del marchio si espleta attraverso le seguenti fasi:

- Fase 1 - Informazione: le CCIE avviano una campagna di comunicazione per sensibilizzare i ristoranti presenti sul loro territorio ad aderire al progetto "Ospitalità Italiana, Ristoranti Italiani nel Mondo".
- Fase 2 - Candidatura: i ristoranti interessati si candidano inviando alla CCIE competente il modulo di adesione all'iniziativa compilato e firmato.
- Fase 3 - Ammissione: le CCIE ricevono le adesioni e, previo controllo formale dei documenti di candidatura, ammettono le aziende alla successiva fase valutativa da parte del Comitato di valutazione.
- Fase 4 - Verifica: le CCIE eseguono le visite presso i ristoranti candidati. Durante la verifica viene compilata la check-list di valutazione accompagnandola con testimonianze fotografiche, files e dichiarazioni.
- Fase 5 - Rilascio del marchio: il Comitato di valutazione, previo accertamento del rispetto dei requisiti, rilascia il marchio "Ospitalità Italiana, Ristoranti Italiani nel Mondo".
- Fase 6 - Informazione: i ristoranti candidati sono informati dell'esito della valutazione effettuata dal Comitato di valutazione. Nella comunicazione sono esplicitate in modo personalizzato le aree di miglioramento.
- Fase 7 - Promozione: nella fase di avvio dell'iniziativa, in occasione della premiazione dei ristoranti certificati, con relativa consegna di attestato, vetrofania e targa, viene organizzata dalla CCIE locale una conferenza stampa/evento di presentazione con la partecipazione di giornalisti locali e nazionali. Contestualmente all'evento i ristoranti godono di ulteriori attività promozionali quali: conferenza stampa in Italia per il lancio dell'iniziativa in videoconferenza con le principali città dei continenti, conferenze stampa all'estero per il lancio dell'iniziativa, pubblicazione su internet, divulgazione su applicativi per cellulari (es. i-Phone) e su social network, ammissione al Premio "Ospitalità Italiana, Ristoranti Italiani nel Mondo" che premia le strutture più votate dai clienti.

3 Il decalogo

Il decalogo si compone delle successive 10 regole:

- 1 Identità e distintività**
- 2 Accoglienza**
- 3 Mise en place**
- 4 Cucina**
- 5 Menù**
- 6 Proposta gastronomica**
- 7 Carta dei vini**
- 8 Olio extravergine d'oliva**
- 9 Esperienza e competenza**
- 10 Prodotti DOP e IGP**

Ciascuna regola è declinata in specifici requisiti che sono definiti nel Disciplinare tecnico.

4 La valutazione dei requisiti

La valutazione dei requisiti avviene mediante interviste, esami documentali verifica delle modalità operative impiegate per lo svolgimento delle attività, sopralluoghi nelle diverse aree del ristorante. In relazione al grado di soddisfacimento del requisito viene attribuito un punteggio. La somma dei punteggi ottenuti per singolo requisito determina il livello di ospitalità del ristorante. Il superamento di un livello minimo di punti determina l'esito positivo della valutazione e il rilascio del marchio. Sono previsti cinque requisiti definiti KO, che se non soddisfatti possono portare alla non concessione, alla sospensione o al ritiro del marchio.

5 L'attestato

L'attestato è il documento che viene rilasciato al ristorante che ha superato con esito positivo la valutazione. Il livello di ospitalità ottenuto dal ristorante è evidenziato nell'attestato.

6 La documentazione

La documentazione che è stata predipsota per la gestione del progetto è di seguito riepilogata:

- Il progetto Ospitalità italiana Ristoranti italiani nel mondo: è il presente documento che descrive il funzionamento del progetto, i soggetti coinvolti e le relative responsabilità;
- Disciplinare tecnico: documento che definisce il decalogo dell'ospitalità italiana e i singoli requisiti in cui tale decalogo è declinato;
- Regolamento: documento che definisce le condizioni cui devono attenersi le strutture ristorative per ottenere il marchio;
- Domanda di adesione: modulo attraverso il quale i ristoranti presentano la loro candidatura alle CCIE per partecipare al progetto;
- Scheda di valutazione: documento utilizzato dagli ispettori per eseguire la valutazione del ristorante;
- Vademecum per la valutazione dei ristoranti: documento che definisce le modalità attraverso le quali devono essere condotte le verifiche sui ristoranti che vien consegnato agli ispettori.