

Deliberazione della Giunta Regionale 26 gennaio 2018, n. 10-6405

L.R. n. 38 del 29/12/2006 e s.m.i., art. 1, comma 1. Approvazione del progetto “Percorso di qualità” “Best Bar in Piemonte” rivolto agli esercizi piemontesi di somministrazione di alimenti e bevande – categoria bar” e autorizzazione ad avviare una fase sperimentale a livello regionale.

A relazione dell'Assessore De Santis:

Premesso che:

La legge regionale 29 dicembre 2006, n. 38 e s.m.i., recante la “Disciplina dell’esercizio delle attività di somministrazione di alimenti e bevande”, all’art. 1, comma 1, lettere a), b), c), d), f) e g), persegue tra le finalità *la corretta informazione e pubblicizzazione dei prezzi e dei prodotti; il miglioramento della qualità dell’offerta; la concorrenza d’impresa; l’incremento della qualità del mercato al fine di realizzare le migliori condizioni di efficienza della rete; lo sviluppo e l’innovazione della rete degli esercizi di somministrazione di alimenti e bevande per favorire la crescita dell’imprenditoria, della qualità del lavoro e della formazione professionale degli operatori e dei dipendenti del settore; la valorizzazione e la promozione della cultura enogastronomia con particolare riguardo alle produzioni tipiche della Regione Piemonte; la maggiore accessibilità del servizio sul territorio e la valorizzazione delle attività di somministrazione in riferimento ad una più elevata qualità sociale dello stesso”.*

Nel rispetto delle citate finalità, la Regione Piemonte su impulso delle Associazioni di categoria più rappresentative del settore commercio intende avviare sul territorio regionale in fase sperimentale un progetto di qualità del servizio reso al consumatore da parte degli esercizi piemontesi di somministrazione di alimenti e bevande appartenenti alle seguenti tipologie “bar”: *bar caffetteria, bar gastronomico, bar pasticceria, bar gelateria, locale serale.*

L’obiettivo di avviare detta sperimentazione, che vede direttamente coinvolte le Associazioni di categoria del commercio con i loro Centri di Assistenza Tecnica capillarmente presenti sul territorio regionale, che accompagneranno l’operatore interessato a intraprendere il percorso di qualità, risiede nella necessità di favorire il potenziamento e l’affinamento di talune competenze per assicurare la qualità del servizio offerto, dei prodotti utilizzati e della professionalità dell’organizzazione degli esercizi piemontesi di somministrazione di alimenti e bevande appartenenti alla categoria bar, attualmente non destinataria di percorsi di qualità dedicati.

Dato atto che a tale proposito il Settore regionale Commercio e Terziario in collaborazione con Confcommercio Piemonte, Confesercenti Piemonte e il Settore regionale Attività Turistiche, Promozione dello Sport e del Tempo Libero, ha predisposto il progetto denominato “Percorso di qualità” “Best Bar in Piemonte” rivolto agli esercizi piemontesi di somministrazione di alimenti e bevande – categoria “bar”, contenente i presupposti obbligatori e le caratteristiche descrittive dell’attività nel rispetto dei quali l’operatore dell’esercizio di somministrazione di alimenti e bevande appartenente alla categoria bar che su base volontaria intraprenderà detto percorso, attraverso una “Guida ai servizi” si impegnerà a fornire al cliente le informazioni utili sulle caratteristiche, sull’identità e sulle peculiarità, sia materiali sia immateriali, che connotano il suo locale distinguendolo dagli altri esercizi, allegato alla presente deliberazione per farne parte integrante e sostanziale.

Le imprese che abbiano concluso il “Percorso di qualità “Best Bar in Piemonte” degli esercizi piemontesi di somministrazione di alimenti e bevande – categoria bar”, verranno inserite in un apposito Elenco regionale pubblicato sul sito web regionale del commercio.

Al fine di garantire una gestione territorialmente efficace del citato percorso di qualità, si ritiene necessario individuare come soggetti responsabili i Centri di Assistenza Tecnica delle Associazioni di categoria del settore commercio poiché dotati di rappresentatività diffusa su tutto il territorio regionale nonché di pluriennale esperienza specialistica in tale ambito, i quali tramite apposita convenzione con la Direzione regionale Competitività del Sistema Regionale si impegneranno in particolare, senza oneri a carico della Regione Piemonte, a ricevere la domanda, ad effettuare l’attività di istruttoria e di verifica preventiva della presenza dei requisiti dichiarati, a comunicare alla Regione Piemonte l’esito favorevole dell’istruttoria per l’inserimento dell’esercizio nel citato Elenco regionale, di cui all’allegato alla presente deliberazione.

Ritenuto opportuno approvare il progetto “Percorso di qualità “Best Bar in Piemonte” degli esercizi piemontesi di somministrazione di alimenti e bevande – categoria bar” e autorizzare a livello regionale una fase sperimentale del medesimo.

Dato atto che si farà fronte agli eventuali oneri indiretti connessi all'affidamento del servizio di controllo di cui al paragrafo 8 del progetto “Percorsi di qualità “Best Bar in Piemonte” e stimati in complessivi euro 45.000,00 per le annualità 2018-2020, con le risorse che iscritte, a seguito dell’approvazione da parte del Consiglio regionale del ddl 286 (Bilancio di previsione 2018-2020) e comunque nei limiti delle disponibilità da questo consentito qualora inferiori, nell’ambito della missione 14 programma 02 macroaggregato "Acquisto di beni e servizi" cap. 124170 e 113950 previa variazione compensativa tra gli stessi.

Tutto ciò premesso;

vista la legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i. “Nuove norme sul procedimento amministrativo”;

vista la legge regionale 14 ottobre 2014, n. 14 “Norme sul procedimento amministrativo e disposizioni in materia di semplificazione”;

vista la legge regionale 29 dicembre 2006, n. 38 e s.m.i. “Disciplina dell’esercizio delle attività di somministrazione di alimenti e bevande”;

vista la legge regionale 12 novembre 1999, n. 28 e s.m.i. “Disciplina sviluppo ed incentivazione del commercio in Piemonte, in attuazione del d.lgs 31 marzo 1998, n. 114”;

vista la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i. “Disciplina dell’organizzazione degli Uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale”;

visto il d.lgs 30 marzo 2001, n. 165 “Norme generali sull’ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche”;

vista la l.r. 28 dicembre 2017 “Autorizzazione all’esercizio provvisorio del bilancio della Regione Piemonte per l’anno 2018 e disposizioni finanziarie”.

In accordo con le Associazioni di categoria più rappresentative a livello regionale del settore commercio.

Attestata la regolarità amministrativa della presente deliberazione ai sensi della D.G.R. n. 1-4046 del 17/10/2016;

la Giunta regionale, a voti unanimi, resi nelle forme di legge

delibera

- di approvare il progetto “Percorso di qualità “Best Bar in Piemonte” degli esercizi piemontesi di somministrazione di alimenti e bevande – categoria bar”, allegato alla presente per farne parte integrante e sostanziale;
- di autorizzare la Direzione regionale Competitività del Sistema Regionale – Settore Commercio e Terziario ad avviare a livello regionale una fase sperimentale del progetto “Percorso di qualità “Best Bar in Piemonte” degli esercizi piemontesi di somministrazione di alimenti e bevande – categoria bar”;
- di demandare al Responsabile del Settore regionale Commercio e Terziario la stipulazione delle convenzioni con i Centri di Assistenza Tecnica delle Associazioni di categoria più rappresentative a livello regionale del comparto commercio;
- di demandare al Settore regionale Commercio e Terziario, l’adozione di tutti gli atti successivi e conseguenti, necessari all’attuazione della presente deliberazione, compreso il monitoraggio del progetto;
- di stabilire che trattandosi di contenuti tecnici l’aggiornamento del progetto e della modulistica allegata, che si renderà necessario, avverrà con provvedimento dirigenziale;
- di dare atto che si farà fronte agli eventuali oneri indiretti connessi all'affidamento del servizio di controllo di cui al paragrafo 8 del progetto “Percorsi di qualità “Best Bar in Piemonte” e stimati in complessivi euro 45.000,00 per le annualità 2018-2020, con le risorse che iscritte, a seguito dell’approvazione da parte del Consiglio regionale del ddl 286 (Bilancio di previsione 2018-2020) e comunque nei limiti delle disponibilità da questo consentito qualora inferiori, nell’ambito della missione 14 programma 02 macroaggregato "Acquisto di beni e servizi" cap. 124170 e 113950 previa variazione compensativa tra gli stessi.

La presente deliberazione sarà pubblicata sul B.U. della Regione Piemonte ai sensi dell’art. 61 dello Statuto e dell’art. 5 della L.R. n. 22/2010.

(omissis)

Allegato

PROGETTO “PERCORSO DI QUALITÀ “BEST BAR IN PIEMONTE” DEGLI ESERCIZI PIEMONTESI DI SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI E BEVANDE – CATEGORIA BAR”

1. Premesse e finalità

Il Percorso di Qualità “Best Bar in Piemonte” degli esercizi di somministrazione di alimenti e bevande appartenenti alla categoria “bar” vuole favorire il potenziamento e l'affinamento di talune competenze degli operatori per assicurare la qualità del servizio offerto, dei prodotti utilizzati e della professionalità dell'organizzazione.

Un sostegno in questa direzione appare quanto mai urgente in un periodo di trasformazione degli scenari economici e sociali di un mercato in continua evoluzione. In quest'ottica, al di là delle finalità "pubbliche" (garantire la sicurezza alimentare, ma "anche" la sostenibilità ambientale della propria attività e la valorizzazione della cultura e della tradizione del territorio in cui si opera), un approccio di miglioramento a tutto tondo delle prestazioni aziendali può rivelarsi estremamente utile anche in termini di consolidamento della posizione di mercato e di incremento del fatturato.

Il presente documento contiene i presupposti obbligatori e le caratteristiche descrittive dell'attività nel rispetto dei quali l'esercente dell'esercizio di somministrazione di alimenti e bevande appartenente alla categoria “bar”, attraverso la “Guida ai servizi” da redigere per ottenere l'inserimento nell'Elenco regionale del Percorso di Qualità “Best Bar in Piemonte”, si impegna a fornire al cliente le informazioni utili sulle caratteristiche, sull'identità e sulle peculiarità, sia materiali sia immateriali, che connotano il suo locale distinguendolo dagli altri esercizi.

2. Destinatari

Il progetto è rivolto agli esercenti in attività degli esercizi di somministrazione di alimenti e bevande appartenenti alle seguenti tipologie “bar” 1, 2 e 3 del Decreto della Presidente della Giunta Regionale 3 marzo 2008, n. 2/R. In relazione alla tipologia 4 del medesimo DPGR il progetto è riferito al solo servizio di bar.

Bar caffetteria. Il bar caffetteria, oltre a somministrare bevande, può offrire brioches, panini, tramezzini e altri alimenti che richiedono una minima attività di manipolazione e un eventuale riscaldamento, in relazione ai requisiti posseduti ai sensi del Regolamento Regionale 2R/2008.

Bar gastronomico (declinabile, ad esempio, con una delle seguenti denominazioni commerciali: Lunch bar con cucina, Lunch bar senza cucina, Bar generalista e Bar multi proposta). Il bar gastronomico oltre a somministrare bibite, caffè, panini, tramezzini, brioches, toast, piadine e prodotti simili, cioè alimenti che richiedono una minima attività di manipolazione e un eventuale riscaldamento, somministra prodotti della gastronomia nonché alimenti con attività di preparazione configurabile come piccola ristorazione e/o ristorazione veloce in relazione ai requisiti posseduti ai sensi del Regolamento Regionale 2R/2008.

Bar pasticceria. Il bar pasticceria, oltre a produrre e vendere prodotti di pasticceria ottenuti presso un laboratorio di pasticceria ubicato nel territorio regionale, somministra bevande e alimenti in relazione ai requisiti posseduti ai sensi del Regolamento Regionale 2R/2008.

Bar gelateria. Il bar gelateria, oltre a produrre e vendere prodotti di gelateria (gelati, frappè, semifreddi, granite, torte gelato) ottenuti presso un laboratorio di gelateria ubicato nel territorio regionale, somministra bevande e alimenti in relazione ai requisiti posseduti ai sensi del Regolamento Regionale 2R/2008.

Locale serale (declinabile, ad esempio, con una delle seguenti denominazioni commerciali: Evening Bar, Evening Bar con intrattenimento e spettacolo, Birreria, Wine Bar). Per locale serale si intende un bar con attività prevalente nelle fasce orarie serali e notturne in cui può essere offerto, oltre a un'ampia scelta di bevande, anche un servizio ristorativo, in relazione ai requisiti posseduti ai sensi del Regolamento Regionale 2R/2008. Il locale serale si connota per l'offerta di intrattenimento e svago (escluso il ballo) accompagnata dalla disponibilità di bevande e stuzzichini (pizzette, formaggi, salumi, olive, frittate, insalate di riso, torte salate, frittate, ecc.) e a volte anche di piatti caldi (specialmente primi).

3. Presupposti obbligatori

I presupposti obbligatori sono punti imprescindibili per l'inserimento nell'Elenco del Percorso di Qualità "Best Bar in Piemonte" degli esercizi piemontesi di somministrazione di alimenti e bevande – categoria bar.

Essi sono:

1. Realizzazione di un sito internet e/o di pagine social dedicati all'azienda
2. Menu, listino prezzi e sito internet tradotti in inglese
3. Servizio connettività wi-fi gratuito (in zone servite con copertura di rete)
4. Disponibilità dell'impresa a mettere a disposizione del consumatore materiale informativo predisposto da Agenzie Turistiche Locali e/o Enti locali ovvero presenza di totem o device elettronici collegati a piattaforme di promozione turistica del territorio
5. Conoscenza base lingua inglese (produrre apposita documentazione)

6. Servizio baby friendly (spazio dedicato al cambio e alla preparazione del pasto dei neonati)
7. Servizio pagamento con moneta elettronica
8. Somministrazione di prodotti regionali piemontesi
9. Basso carico ambientale
10. Abbigliamento consono / divisa
11. Assenza di apparecchi per il gioco d'azzardo lecito
12. Guida ai servizi in formato cartaceo e pubblicata sul sito web/pagine social
13. Partecipazione a un evento formativo e informativo annuale svolto in forma seminariale o di convegno, finalizzato all'approfondimento del tema dell'accoglienza del cliente-consumatore nel rispetto dei contenuti del progetto.

In funzione delle caratteristiche strutturali del locale o del progetto di concept aziendale sono ammesse deroghe dal rispetto del sopra citato punto 6. In funzione del progetto di concept aziendale sono ammesse deroghe dal rispetto del sopra citato punto 8.

4. Caratteristiche descrittive dell'attività

Il bar può essere valorizzato attraverso le caratteristiche del servizio, dell'organizzazione e dell'offerta enogastronomica che lo distinguono dagli altri esercizi. Per evidenziare le caratteristiche descrittive dell'attività vengono presi in considerazione i seguenti aspetti:

- A. Area esterna
- B. Area interna – sale
- C. Area interna – bagni
- D. Servizio
- E. Gestione cibi e bevande
- F. Autocontrollo
- G. Promozione e tradizione
- H. Organizzazione generale
- I. Aspetti ambientali

Le Griglie di valutazione sottostanti prendono in considerazione l'esperienza del cliente a contatto con l'esercizio, con particolare riferimento alla qualità del servizio erogato e sono suddivise nei seguenti aspetti (item):

(Legenda della prima colonna di sinistra)

P - item riferito ai presupposti obbligatori

L - item riferito agli obblighi di legge

C - item riferito alle caratteristiche del locale

	A. AREA ESTERNA
C	Insegna in buono stato e visibile
L	Presenza informazioni su orari e giorni chiusura esercizio
C	Presenza informazioni su orari e giorni chiusura esercizio in inglese
C	Presenza dehor/tavolini esterni
C	Dehor/zona tavolini esterna riscaldata in inverno
L	Presenza prezzi dei prodotti/alimenti
C	Ingresso accessibile da disabili (es. rampe, servoscala, percorso sul retro,...)
C	Esercizio ubicato in dimora storica/locale storico
C	Vetrina gelati per vendita diretta ai passanti

	B. AREA INTERNA - SALE
L	I prezzi sono esposti in modo visibile (prodotti alimentari, piatti e bevande)
L	I supporti di comunicazione, i cartelli e le istruzioni per la clientela sono ben visibili e curati
C	Arredi in buono stato di conservazione
C	Arredi antichi
C	Arredi con design particolare
L	Presenza cartello vietato fumare all'ingresso
C	Presenza di area fumatori
C	Presenza quotidiani e/o riviste e/o libri a disposizione
C	Presenza di condizionatore
L	Presenza del menù
P	Menù e listino prezzi anche in lingua inglese
C	Menù anche in altra lingua
C	Presenza di impianto di diffusione musicale
C	Presenza di impianto video
C	Presenza zona dedicata per aperitivo
C	Supporti, arredi e attrezzature per aperitivo
C	Presenza zona dedicata per servizio di ristorazione
L	Sono esposte le tabelle relative ai gradi alcolemici in modo visibile (per locali aperti oltre la mezzanotte)
L	Disponibilità di etilometro all'uscita del locale (per locali aperti oltre la mezzanotte)
C	Accesso verso il tavolo adeguato per disabili (1 mt. larghezza corridoio, spazio tra tavoli min. 90 cm., spazio per manovre carrozzina 140x140 cm)
C	Accesso al tavolo adeguato per disabili (altezza da terra min. 70 cm, assenza di traverse)
L	Presenza di estintori opportunamente segnalati
L	Presenza cassetta/pacchetto primo soccorso
C	Presenza defibrillatore

P	Assenza di apparecchi per il gioco d'azzardo lecito
---	---

C. AREA INTERNA - BAGNI	
C	Presenza sacchetti igienici
C	Presenza copri asse usa e getta o altri sistemi protettivi/sanificanti
L/C	Presenza bagno per disabili
C	Presenza di bagni separati per uomini/donne

D. SERVIZIO	
P	Conoscenza base lingua inglese (produrre apposita documentazione)
C	La tipologia di servizio comprende anche la modalità "self service"
C	La tipologia di servizio comprende solo la modalità "self service"
P	Abbigliamento del personale consono/divisa

E. GESTIONE CIBI E BEVANDE	
C	Vengono eseguite preparazioni alimentari a vista
C	Presenza di "piatti"/preparazioni alimentari "della casa"
C	Presenza di bevande "della casa"
L	Gli alimenti/piatti deperibili sono esposti in ambiente/vetrina refrigerati
L	E' presente cartello visibile con ingredienti/allergeni delle singole preparazioni/piatti
C	Il personale è in grado di fornire le informazioni richieste sugli ingredienti di una portata/preparazione
L	Presenza di adeguati sistemi di copertura per alimenti
L	Alimenti non confezionati esposti protetti dal contatto con il pubblico
C	Panini/tramezzini, ecc. sono identificati con apposito cartellino
C	Presenza di alimenti/piatti per specifiche patologie (es. celiachia)
C	Le diete per specifiche patologie sono dettagliate di indicazioni e istruzioni per la clientela

F. AUTOCONTROLLO	
L	E' presente un piano di autocontrollo basato sui principi dell'HACCP
L	Il piano di autocontrollo viene osservato in ogni sua parte

G. PROMOZIONE E TRADIZIONE	
P	Presenza sito web e/o pagine social dedicati all'azienda, aggiornati
P	Sito almeno in doppia lingua (inglese)
P	Sito esaustivo nelle informazioni e servizi offerti
P	Presenza sul sito web dei link istituzionali turistici
P	Utilizzo delle pagine social per il rilancio delle iniziative turistiche locali
P	Elenco prodotti tipici e/o locali "caratterizzanti" utilizzati, chiaramente indicati alla clientela

P	Il personale è a conoscenza dell'origine dei prodotti e degli ingredienti utilizzati, nel caso in cui siano importanti per denotare un legame particolare con il territorio
C	Eventuali elementi storici/architettonici/di design della struttura sono valorizzati attraverso specifici documenti/strumenti a disposizione della clientela
C	Presenza di vista panoramica/naturalistica
C	Presenza di vista su scorci storici
C	Presenza di sistemi di fidelizzazione della clientela/offerte
C	Il personale conosce i principali avvenimenti storici e folcloristici dei luoghi circostanti
C	Il personale conosce i principali eventi e manifestazioni tipici del luogo
P	Presenza nel locale di materiale informativo (anche multimediale) del proprio territorio e di quello regionale (es. musei, manifestazioni, avvenimenti specifici, cartine, ecc.)

H. ORGANIZZAZIONE GENERALE	
P	E' presente il servizio di connettività (Wi-fi) gratuito, in zone servite con copertura di rete
P	E' presente il servizio baby friendly (ad es. fasciatoio, seggiolone, bollitore, ecc.) dedicato alle famiglie con bambini
C	E' presente materiale (ad es. fogli da disegno, pennarelli, giocattoli, ecc.) dedicato alle famiglie con bambini
P	E' presente il servizio di pagamento con moneta elettronica
C	E' prevista l'accoglienza di gruppi turistici fino a 15 persone
C	E' prevista l'accoglienza di gruppi turistici da 16 a 25 persone
C	E' prevista l'accoglienza di gruppi turistici oltre le 25 persone
C	E' prevista l'accoglienza di scolaresche
C	E' previsto l'ingresso di animali da compagnia
C	E' presente uno spazio dedicabile a riunioni/piccoli eventi
C	Esiste la disponibilità a organizzare rinfreschi/feste dedicate (es. compleanni, ecc.)
C	E' a disposizione il "sacchetto di cortesia viaggio"
C	E' a disposizione un "pacchetto tipicità – ricordi del territorio"
C	Esiste un'apposita area giochi esterna attrezzata

I. ASPETTI AMBIENTALI	
L	Viene effettuata la raccolta differenziata, in accordo con quanto previsto dal Comune
P	Basso carico ambientale - L'esercizio rispetta almeno uno dei seguenti requisiti: impiego esclusivo di lampade a basso consumo; sistemi di dosaggio detersivi/sapone; tra i prodotti per la pulizia utilizzati almeno 2 presentano marchio europeo Ecolabel; uso esclusivo di carta igienica Ecolabel; acquisto di elettrodomestici a risparmio energetico; sensori automatici di spegnimento luci nei servizi igienici; erogatori d'acqua con sistema automatico di chiusura
C	Utilizzo di prodotti a "filiera corta"

5. Guida ai servizi

La Guida ai servizi è uno strumento di comunicazione redatto dall'esercente l'attività di somministrazione di alimenti e di bevande atto ad informare il cliente su caratteristiche e peculiarità che connotano il locale. Tale Guida descrive l'impegno a rispettare determinati requisiti, volti ad accrescere i livelli qualitativi del locale, del personale, dell'offerta gastronomica e dell'accoglienza; nonché la valorizzazione della tipicità dei prodotti locali regionali e l'impegno a diminuire il carico ambientale dell'attività, in un contesto attento alla tradizione, alla sicurezza alimentare e alla qualità del servizio erogato.

Gli obiettivi della Guida ai servizi sono:

- presentare l'azienda mettendone in evidenza l'identità e le sue peculiarità in funzione del mercato di riferimento
- documentare il rispetto dei requisiti previsti dal Percorso di Qualità "Best Bar in Piemonte" degli esercizi di somministrazione di alimenti e bevande appartenenti alla categoria "bar"
- evidenziare le tipologie di servizio offerto alla clientela
- descrivere la tipologia dei prodotti offerti.

Una delle possibili articolazioni della Guida ai servizi (vedi facsimile) è la seguente:

- informazioni generali
- concept del locale
- offerta delle preparazioni gastronomiche
- offerta delle bevande alcoliche e analcoliche
- controllo dei processi produttivi
- tutela dell'ambiente
- accoglienza, trasparenza e comunicazione
- altre informazioni
- soddisfazione del cliente.

Informazioni generali. In questo paragrafo introduttivo vengono inserite informazioni riguardanti i diversi servizi offerti dall'esercizio in funzione del mercato di riferimento e possono essere inserite informazioni di carattere storico/culturale del locale. Tali indicazioni possono riguardare l'orario di apertura, la disponibilità di parcheggio riservato, le modalità di accesso ai diversamente abili, il numero dei coperti e l'eventuale presenza di déhor estivo e invernale, le modalità di accettazione di animali, la presenza di un'area attrezzata per bambini, le modalità di pagamento, la conoscenza di lingue straniere, le indicazioni per effettuare eventuali prenotazioni, l'attenzione dimostrata nei confronti di persone con particolari patologie alimentari, eventuali altre informazioni.

Concept del locale. Partendo dal modello di business è necessario rappresentare il posizionamento dell'azienda sul mercato: dalla rappresentazione della clientela di riferimento all'esplicitazione della chiave di successo, evidenziando gli altri elementi di marketing significativi per descrivere sinteticamente le opportunità strategiche che si intende cogliere, unitamente alle preferenze e alle competenze dell'imprenditore. Gli elementi richiamati negli altri paragrafi/sezioni della Guida ai servizi dovranno risultare funzionali rispetto al concept del locale.

Offerta delle preparazioni gastronomiche. In tale sezione è possibile evidenziare la sensibilità del gestore nell'utilizzare e proporre ingredienti e preparazioni legati al territorio. Inoltre, può essere sottolineato l'impegno a ridurre l'impatto che l'attività ristorativa provoca sul territorio, scegliendo prodotti a filiera corta, a chilometri zero o provenienti da agricoltura biologica. La filiera corta è definita come uno strumento per promuovere e per sostenere le attività agricole e commerciali finalizzate a sviluppare un rapporto diretto tra produttori agricoli ed utilizzatori finali di tali prodotti, inglobando anche il fenomeno dei prodotti cosiddetti a "chilometri zero", alimenti ottenuti nelle vicinanze della zona di consumo. Il metodo di produzione biologico è un sistema di produzione che consente l'utilizzo di risorse rinnovabili per l'arricchimento del terreno, sviluppa e facilita i meccanismi naturali per l'ottenimento dei raccolti, evita il più possibile l'utilizzo di prodotti chimici. Con riferimento alle informazioni relative all'approvvigionamento di materie prime e di prodotti destinati alla somministrazione, il gestore può inserire i dati relativi ai fornitori che conferiscono prodotti tipici, regionali, a chilometri zero, da filiera corta e da agricoltura biologica.

Offerta delle bevande alcoliche e analcoliche. In questa parte possono essere inserite informazioni riguardanti la selezione dei vini e della bevande proposte, nonché dei miscelati, evidenziandone il legame con il territorio. Si possono inoltre fornire indicazioni riguardanti una serie di possibili abbinamenti con le preparazioni gastronomiche offerte.

Controllo dei processi produttivi. Sono auspicabili indicazioni relative al rispetto della normativa cogente in ambito di sicurezza alimentare con riferimento eventuale alle autorizzazioni sanitarie, al piano di autocontrollo igienico-sanitario (HACCP - Hazard Analysis and Critical Control Points), alle buone prassi igieniche. Possono essere descritte schematicamente le diverse fasi di controllo effettuate nell'esercizio dell'attività di impresa.

Tutela dell'ambiente. Possono essere individuate e descritte le prassi adottate al fine di limitare il consumo di risorse e di ridurre le conseguenze negative che l'attività nel suo complesso può provocare sul territorio.

Accoglienza, trasparenza e comunicazione. In tale paragrafo possono essere evidenziati gli accorgimenti messi in atto dal gestore per fornire in maniera trasparente ed esaustiva informazioni relative al servizio offerto, alle proposte gastronomiche, al locale, alla professionalità e formazione del personale, ai percorsi turistici e alle diverse attrazioni del territorio.

Altre informazioni. In questa sezione potrebbero essere inserite tutte le informazioni non comprese in quelle precedenti che si ritiene necessario fornire alla clientela.

Soddisfazione del cliente. In tale ambito si fa esplicito riferimento alla predisposizione di strumenti cartacei o telematici mediante i quali i clienti possono esprimere la propria soddisfazione o il proprio disappunto per il servizio erogato.

La Guida ai servizi ha validità biennale e deve essere aggiornata nel tempo per renderla coerente rispetto alle caratteristiche (materiali ed immateriali) dell'impresa.

6. Modalità e documentazione

L'esercente interessato all'inserimento nell'Elenco del Percorso di Qualità "Best Bar in Piemonte" degli esercizi di somministrazione di alimenti e bevande appartenenti alla categoria "bar", presenta la domanda ai **Centri di Assistenza Tecnica delle Associazioni di categoria del commercio** utilizzando l'apposita modulistica (vedi facsimile domanda) corredata dalla seguente documentazione:

- modulo "Caratteristiche descrittive dell'attività" compilato (Mod. 1) alla domanda di inserimento nell'elenco del Percorso di Qualità "Best Bar in Piemonte" degli esercizi di somministrazione di alimenti e bevande appartenenti alla categoria "bar"
- copia di un documento di identità in corso di validità
- copia o rif. della licenza/autorizzazione amministrativa/SCIA
- copia o rif. dell'autorizzazione sanitaria
- visura camerale
- attestato di frequenza e profitto del corso di formazione di aggiornamento professionale triennale rivolto agli operatori in attività nel settore della somministrazione di alimenti e bevande
- eventuale attestato di partecipazione al corso di formazione e aggiornamento professionale sulla celiachia rilasciato dall'Associazione Italiana Celiachia (AIC) Piemonte e Valle d'Aosta
- altri corsi di formazione e/o qualifiche in ambito alimentare
- documento attestante la conoscenza della lingua inglese
- foto dell'esterno / interno / insegna dell'esercizio

- Guida ai Servizi dell'azienda.

La domanda deve essere compilata in tutte le sue parti in carattere stampatello (domanda e allegati), sottoscritta dal legale rappresentante dell'esercizio e presentata unitamente a copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore.

7. Elenco degli Esercizi

Le imprese che abbiano concluso il Percorso di Qualità "Best Bar in Piemonte" degli esercizi di somministrazione di alimenti e bevande appartenenti alla categoria "bar", vengono inserite per un biennio in un apposito Elenco regionale. Tale Elenco, pubblicato sul sito web regionale del commercio e aggiornato mensilmente indica, con suddivisione per provincia:

- la denominazione dell'azienda
- la tipologia di appartenenza
- l'indirizzo
- il link all'indirizzo web o pagine social
- la data di primo inserimento
- le date dei successivi rinnovi.

Nei sei mesi antecedenti la scadenza del biennio l'esercente può ripresentare la domanda per mantenere l'inserimento nell'Elenco. Al fine del rinnovo dell'inserimento nell'Elenco regionale, verrà fatta salva la documentazione precedentemente esibita e ancora in corso di validità.

I Centri di Assistenza tecnica delle Associazioni di categoria del commercio ricevono la domanda ed effettuano le attività di istruttoria e di verifica preventiva della presenza dei requisiti dichiarati. L'esito favorevole dell'istruttoria viene comunicato alla Regione Piemonte per l'inserimento dell'esercizio nell'Elenco regionale. A seguito di segnalazioni su presunte inadempienze l'operatore è tenuto a dimostrare il rispetto di quanto in domanda dichiarato.

La Regione Piemonte promuove la divulgazione dell'Elenco attraverso i propri canali istituzionali, le Aziende Turistiche Locali e i siti dedicati alle informazioni turistiche. Le Associazioni di categoria del commercio e del turismo provvedono a inserire nei loro siti istituzionali i collegamenti all'Elenco degli esercizi.

Un esercizio che nel corso del biennio di validità cambi, a titolo esemplificativo, sede, titolare, o altri dati qualificanti deve, al fine di non perdere l'inserimento, tempestivamente comunicare tali variazioni al Centro di Assistenza Tecnica che provvederà a trasmettere l'aggiornamento alla Regione Piemonte.

Nel caso di variazione della tipologia di appartenenza, si dovrà provvedere a inoltrare una nuova domanda al Centro di Assistenza Tecnica che istruirà una nuova pratica, fatta salva la documentazione precedentemente esibita e ancora in corso di validità.

Al fine di rendere immediatamente riconoscibile il locale inserito nell'Elenco regionale, viene rilasciato un documento che riporti il numero di inserimento, i dati dell'esercizio, la tipologia di appartenenza, la data di inserimento nell'elenco e la data di scadenza. L'esercente potrà utilizzare tale inserimento, esclusivamente nel corso del biennio di validità, a fini promozionali.

La Guida ai servizi deve essere puntualmente aggiornata a seguito di ogni variazione delle caratteristiche materiali e immateriali dell'impresa.

L'inserimento potrà essere cancellato in caso di:

- presentazione di attestazioni o dichiarazioni false in occasione della domanda
- mancato rispetto di uno dei presupposti obbligatori
- mancata risposta a seguito di segnalazioni di criticità
- gravi inadempienze o chiusura del locale a seguito di controlli ufficiali

In caso di cancellazione l'esercizio non potrà più fregiarsi di tale riconoscimento e non potrà ripresentare una nuova domanda di inserimento per un anno dalla data di cancellazione.

In caso di mancato rinnovo dell'inserimento, l'esercizio non potrà più fregiarsi di tale riconoscimento fino ad un nuovo inserimento.

8. Controlli

A seguito di segnalazioni di criticità il Centro di Assistenza Tecnica che ha ricevuto la domanda e trasmesso l'esito favorevole dell'istruttoria per l'inserimento nell'Elenco regionale, provvede a inoltrare all'esercente eventuali richieste di chiarimenti.

Il Centro di Assistenza Tecnica può altresì richiedere che vengano effettuati, laddove ne ricorreranno i presupposti, eventuali controlli in loco finalizzati alla verifica delle presunte inadempienze.

Al fine dei controlli in loco, la Regione Piemonte potrà affidare il servizio di controllo ad un ente in house o ad un ente terzo tramite apposita procedura ad evidenza pubblica.

A tal fine è stata fatta apposita richiesta di stanziamenti di fondi sul capitolo 113950 del bilancio di previsione 2018-2020.

L'esito dei controlli verrà comunicato ai Centri di Assistenza Tecnica. In caso di valutazione sfavorevole, i Centri di Assistenza Tecnica richiederanno all'esercente l'adeguamento entro un termine congruo.

Qualora a seguito della richiesta di chiarimenti o della richiesta di adeguamento l'esercente non ottemperasse nei tempi e nei termini indicati, il Centro di Assistenza Tecnica richiederà alla Regione Piemonte la cancellazione dell'esercizio dall'Elenco regionale.

Facsimile “Guida ai servizi¹”

BAR ESEMPIO

GUIDA AI SERVIZI

?

Corso De Gallis, 23 – 10000 Bar City
Tel. 011.89.89.89.89
e-mail: info@baresempio.it

¹

I nomi delle aziende citate sono di pura fantasia e comunque non riferiti o riferibili a imprese esistenti.

In questa Guida ai servizi viene presentato il nostro Bar che, sulla base del progetto regionale “Percorso di Qualità “Best Bar in Piemonte” degli esercizi di somministrazione di alimenti e bevande - categoria bar”, intende fornire le informazioni utili sulle caratteristiche, sull’identità e sulle peculiarità, sia materiali sia immateriali, che lo connotano distinguendolo dagli altri esercizi.

Il nostro esercizio è impegnato nel rispetto di determinati requisiti volti a fornire alla nostra clientela informazioni utili sul locale, sul personale, sull’offerta gastronomica e sull’accoglienza. Valorizza inoltre la tipicità dei prodotti locali regionali, tentando al contempo di diminuire il carico ambientale dell’attività, in un contesto attento alla tradizione e alla sicurezza alimentare.

INFORMAZIONI GENERALI

<u>orari di apertura</u>	<i>dal lunedì alla domenica // aperto a pranzo // dalle ore 7.30 alle ore 20.00 // giorno di chiusura domenica // eccetera.</i>
<u>accesso ai diversamente abili</u>	<i>il locale dispone di servomeccanismo all’entrata per permettere l’accesso alle persone diversamente abili</i>
<u>capienza</u>	<i>la capienza del locale permette di accogliere fino ad un massimo di 25 persone, disposte in 10 tavoli quadrati, situati in un’unica sala</i>
<u>déhor</u>	<i>a seconda della stagione, è disponibile un déhor che può accogliere fino a 10 persone</i>
<u>prezzo medio</u>	<i>cappuccino più brioche € 2,15; caffè più brioche € 1,90; caffè più brioche più spremuta € 3,90</i>
<u>carte di credito</u>	<i>accettate le principali carte di credito</i>
<u>lingue straniere</u>	<i>inglese e francese</i>
<u>attenzione a patologie alimentari</u>	<i>il locale partecipa al “Progetto AIC Alimentazione Fuori Casa” che consente di collegarsi ad un network di attività a garanzia di un servizio di bar/ristorazione idoneo e sicuro per le persone affette da celiachia</i>
<u>servizio connettività wi-fi</u>	<i>gratuito</i>
<u>servizio baby friendly</u>	<i>disponibile</i>
<u>pagamento con moneta elettronica</u>	<i>disponibile</i>

CONCEPT DEL LOCALE

La nostra azienda è un Bar gelateria, rivolto in particolare al seguente target di clienti (giovani, famiglie, turisti stranieri, ecc.).

La nostra chiave di successo è quella di coniugare i sapori del territorio, valorizzando l’andamento delle stagioni e la qualità del prodotto unitamente alla tradizione e alla lavorazione artigianale dei prodotti

oppure

la nostra chiave di successo è rappresentata da un’offerta di qualità di alto livello e da una proposta di esperienza in un contesto concorrenziale focalizzato su logiche di consumo consapevole

oppure

la nostra chiave di successo è quella di riproporre un prodotto della tradizione gastronomica piemontese in chiave innovativa sia nelle modalità di consumo sia nelle modalità di preparazione e somministrazione.

Tra gli altri elementi di marketing significativi ricordiamo i seguenti: (coerenti rispetto agli altri elementi strutturali ed organizzativi descritti nella presente Guida ai servizi).

OFFERTA DELLE PREPARAZIONI GASTRONOMICHE

Uno degli obiettivi del Bar Esempio è quello di valorizzare le specificità gastronomiche legate alla tradizione del nostro territorio: per tale motivo abbiamo inserito tale tipicità all'interno dei piatti proposti alla clientela.

La nostra offerta gastronomica, costituita da panini, tramezzini, focacce farcite, piadine, prevede sempre l'utilizzo di almeno un ingrediente legato al territorio, come ad esempio il pomodoro piatto di Bernezzo per i nostri famosi tramezzini pomodoro mozzarella e maionese.

I dolci somministrati sono prodotti da noi o forniti da "DolcePiemonte" e sono legati alla tradizione piemontese, come ad esempio, la panna cotta e il bunet.

Nella nostra dispensa sono presenti ingredienti caratterizzanti che seguono l'avvicinarsi delle stagioni e che denotano un legame con il territorio, tra questi: la carota di San Rocco Castagnaretta, l'insalatina di Moncalieri, il pomodoro costoluto di Chivasso, per le nostre insalate miste; vari formaggi DOP tra cui Castelmagno, Gorgonzola, Taleggio per la preparazione di panini e tramezzini; crudo di Cuneo DOP, salame Piemonte, salamini italiani alla cacciatora DOP, per la preparazione di panini e tramezzini.

Inoltre, si persegue l'impegno a ridurre l'impatto che l'attività provoca sul territorio, scegliendo prodotti a filiera corta, a chilometri zero o provenienti da agricoltura biologica.

I prodotti ortofrutticoli del periodo primaverile ed estivo, quali fragole, pesche, piccoli frutti, pomodori e insalatina provengono direttamente dall'azienda agricola "Due RUE". I formaggi Gorgonzola DOP e Taleggio DOP provengono direttamente da un caseificio del novarese, il salame Piemonte e i salamini italiani alla cacciatora DOP sono forniti da un salumificio artigianale della provincia di Cuneo.

Le carote, le mele e lo yogurt sono prodotti alimentari certificati secondo le disposizioni previste dal regolamento CE n. 834/2007 relativo al metodo di produzione biologico.

Con riferimento alle informazioni relative all'approvvigionamento di materie prime e di prodotti destinati alla somministrazione, nella tabella che segue sono riportate le indicazioni dei fornitori che conferiscono prodotti tipici, regionali, a chilometri zero, da filiera corta e da agricoltura biologica.

FORNITORE	COMUNE	PRODOTTO
Azienda agricola "Due RUE"	Carignano (TO)	fragole pesche piccoli frutti pomodori insalatina
Caseificio "TaleGorgo"	Novara (NO)	gorgonzola DOP taleggio DOP
Salumificio "SuinOr"	Cavour (TO)	salame Piemonte cacciatore DOP
Cooperativa alimenti biologici "BioBio"	Centallo (CN)	carote

		mele
...

OFFERTA DI BEVANDE ALCOLICHE E ANALCOLICHE

La proposta di acque minerali locali rafforza ulteriormente il legame con il territorio attraverso la somministrazione dell'acqua "Fonte Piemunt" sia naturale sia addizionata con anidride carbonica.

Sono inoltre disponibili bevande analcoliche e alcoliche piemontesi tra le quali spiccano alcune birre di eccellenza prodotte da maestri birrai piemontesi.

Le miscele relative ai prodotti della torrefazione sono forniti invece dalla Torrefazione "CheCaffè" di Alba.

CONTROLLO DEI PROCESSI PRODUTTIVI

All'interno del locale, viene rispettata la normativa cogente per quanto riguarda il possesso delle autorizzazioni sanitarie, il piano di autocontrollo igienico-sanitario (HACCP, Hazard Analysis and Critical Control Points), le buone prassi igieniche.

Tutte le aree di lavorazione, la sala ed i servizi igienici sono puliti seguendo un piano che ne prescrive le modalità, in termini di tempi e responsabilità. In particolare, la corretta applicazione delle pratiche relative alle operazioni di pulizia, unita ad una buona manutenzione di tutte le attrezzature che concorrono all'attività di impresa, contribuisce al conseguimento degli obiettivi di sicurezza delle trasformazioni e delle elaborazioni delle materie prime.

Per l'attuazione del sistema HACCP l'azienda si avvale della consulenza della "ReQConsulting s.r.l."

Esempio di tabella con indicazioni dei controlli dei processi

<i>Tipologia</i>	<i>Responsabile</i>	<i>Frequenza</i>	<i>Documenti (eventuali)</i>
Igiene e sicurezza alimentare	Titolare e ReQConsulting s.r.l.	giornaliera	Manuale HACCP
Pulizia locali	Personale addetto	giornaliera	Piano pulizie
Pulizia servizi igienici	Impresa pulizie "Pulibar s.n.c."	2 volte al giorno	Piano pulizie
Soddisfazione del cliente	Titolare	continua	Questionario
Gestione magazzino materie prime/prodotti	Titolare	giornaliera	Database

TUTELA DELL'AMBIENTE

Nell'ottica di migliorare la tutela ambientale, sono state individuate delle buone prassi attuate per limitare il consumo di risorse e ridurre le conseguenze negative che l'attività nel suo complesso può provocare sul territorio.

Il nostro locale presta attenzione al buon funzionamento di rubinetti e scarichi, al fine di intervenire in caso di perdite ed evitare sprechi; inoltre, per quanto non sia ancora previsto a livello capillare dal Comune, i rifiuti sono differenziati e smaltiti nei contenitori appositi.

Il nostro locale è dotato di un impianto di illuminazione a basso consumo energetico e di elettrodomestici appartenenti alla classe A+.

I nostri servizi igienici sono dotati di carta riciclata.

ACCOGLIENZA, TRASPARENZA E COMUNICAZIONE

Il locale prevede la possibilità di consultare il menu esposto all'interno e all'esterno e la presente Guida ai servizi.

Il personale addetto alla sala si occupa di accogliere la clientela e di accompagnarla al proprio tavolo; è a disposizione per informazioni sui prodotti e sul servizio offerti, sul locale e sulle diverse attrazioni del territorio. Il personale inoltre è a conoscenza sia degli ingredienti sia delle fasi per la realizzazione delle preparazioni gastronomiche proposte.

ALTRE INFORMAZIONI

Il locale è stato ristrutturato nel 2010, su specifico disegno dello "Studio Architetti Associati", rispettando i parametri architettonici secondo il regolamento tecnico comunale.

Attraverso l'arredamento e alcuni giochi di luce, è stato ricreato un ambiente confortevole e raccolto; tutti gli arredi sono tenuti in buono stato e periodicamente sottoposti a manutenzione.

CUSTOMER SATISFACTION (SODDISFAZIONE DEL CLIENTE)

Invitiamo tutti i clienti a consultare il nostro sito web:

<http://www.baresempio.it>

nel quale è possibile, oltre ad apprezzare il nostro locale e la nostra offerta, esprimere un giudizio sul servizio offerto e fornire suggerimenti per poter migliorare la qualità della nostra proposta.

**Fac-simile
DOMANDA DI INSERIMENTO**

**NELL'ELENCO REGIONALE
"PERCORSO DI QUALITÀ "BEST BAR IN PIEMONTE" DEGLI ESERCIZI PIEMONTESI DI
SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI E BEVANDE – CATEGORIA BAR"**

 L SOTTOSCRITT _____
in qualità di titolare o legale rappresentante dell'impresa (Denominazione o Ragione Sociale)

avente forma giuridica:

Ditta individuale S.a.s. S.n.c. Consorzio
S.p.a. S.r.l. S.r.l. unipersonale Soc. Coop. a.r.l

iscritta alla CCIAA di _____
Cod. Fiscale /P.IVA _____ data costituzione _____

con sede legale nel Comune di _____ C.A.P. _____
Fraz. _____ Via (Viale, Piazza, Corso) _____
N. _____

e sede operativa (se diversa dalla sede legale) nel Comune di _____
C.A.P. _____ Fraz. _____
Via (Viale, Piazza, Corso) _____ N. _____

con denominazione (insegna) _____

Tel. _____ Fax _____

Mail _____ PEC _____

Indirizzo sito Web _____

Indirizzi social _____

CHIEDE

l'inserimento nell'Elenco del Percorso di Qualità "Best Bar in Piemonte" degli esercizi di somministrazione di alimenti e bevande appartenenti alla categoria "bar"

per la tipologia

1. Bar caffetteria <input type="checkbox"/>	3. Bar pasticceria <input type="checkbox"/>
2. Bar gastronomico	4. Bar gelateria <input type="checkbox"/>
- Lunch bar con cucina <input type="checkbox"/>	5. Locale serale
- Lunch bar senza cucina <input type="checkbox"/>	- Evening Bar <input type="checkbox"/>
- Bar generalista <input type="checkbox"/>	- Evening Bar con intrattenimento
- Bar multiproposta <input type="checkbox"/>	e spettacolo <input type="checkbox"/>
- Altro _____ <input type="checkbox"/>	- Birreria <input type="checkbox"/>

A2 DI ESSERE UN BAR

indipendente in catena

inserito in altra attività no sì (specificare _____)

A3 DI AVERE IL SEGUENTE ORARIO SETTIMANALE DI APERTURA AL PUBBLICO:

	Orario apertura	Orario chiusura	Orario pausa
DOMENICA			.../...
LUNEDI'			.../...
MARTEDI'			.../...
MERCOLEDI'			.../...
GIOVEDI'			.../...
VENERDI'			.../...
SABATO			.../...

A4 DI AVERE LA SEGUENTE CAPIENZA DI POSTI: _____

di cui, a sedere: _____ all'interno _____ all'esterno

A5 SUPERFICIE IN METRI QUADRATI

Area somministrazione mq. _____

Area cucina mq. _____

Area laboratorio mq. _____

Area locale magazzino mq. _____

Area dehor mq. _____

Area giochi/riunioni/incontri mq. _____

Area intrattenimento mq. _____

A5bis SERVIZI IGIENICI

Numero bagni _____ di cui int. _____ e/o est. _____

Bagni per disabili _____

A5ter GIOCHI PRESENTI

Biliardo _____

Calciobalilla _____

Flipper _____

Ping Pong _____

Carte da gioco _____

Altro _____

A6 QUANTE PERSONE LAVORANO NEL BAR

Titolare e soci che partecipano all'attività n. _____ Dipendenti n. _____

Apprendisti n. _____ Familiari collaboratori n. _____

A7 FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI

Bar manager n. _____

Barista/barman n. _____

Cameriere n. _____

Pasticcere n. _____

Gelatiere n. _____

Chef n. _____

Sommelier n. _____

Impiegati n. _____

Altro _____

A7bis DI ESSERE IN POSSESSO DEL SEGUENTE TITOLO DI STUDIO

scuola primaria di primo grado scuola secondaria di primo grado

scuola secondaria di secondo grado _____

specializzazione post diploma _____

laurea _____ specializzazione post laurea _____

A8 DI AVER FREQUENTATO I SEGUENTI CORSI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE

CORSO	MESE e ANNO INIZIO	DURATA in ore	PRINCIPALI MATERIE STUDIATE

A9 DI AVER FREQUENTATO I SEGUENTI CORSI DI SPECIALIZZAZIONE

CORSO	MESE e ANNO INIZIO	DURATA in ore	SPECIALIZZAZIONE

A10 DI AVERE LE SEGUENTI ESPERIENZE LAVORATIVE SIGNIFICATIVE NEL SETTORE DELLA SOMMINISTRAZIONE E DELL'ACCOGLIENZA TURISTICA

A11 EVENTUALE CONSEGUIMENTO DI CERTIFICAZIONE DI QUALITA' _____

A12 EVENTUALE CONSEGUIMENTO DI UN MARCHIO DI QUALITA' (es. del sistema camerale, ecc.) _____

Luogo e data

FIRMA DEL LEGALE RAPPRESENTANTE

Nome e cognome _____ Firma _____

Il sottoscritto dà autorizzazione alla raccolta e al trattamento dei dati forniti che dovranno essere conservati ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i. "Codice in materia di Protezione dei Dati Personali" presso il Centro di Assistenza Tecnica del commercio ai fini della procedura contenuta nella presente domanda, inclusa l'attività promozionale, anche con finalità di accoglienza turistica, connessa al Percorso di Qualità "Best Bar in Piemonte". Il soggetto interessato può esercitare i diritti previsti dalla suddetta legge nei confronti del Responsabile del trattamento dei dati personali individuato dal Centro di Assistenza Tecnica del commercio.

Il sottoscritto _____
nato a _____ Il _____ CF _____
Residente a _____ Via _____
n. _____ in qualità di legale rappresentante dell'impresa _____

ACCONSENTE

ai sensi e per gli effetti degli artt. 13 e 23 del D. L.gs. n. 196/2003, con la sottoscrizione del presente modulo, al trattamento dei dati personali secondo le modalità e nei limiti di cui all'informativa allegata.

Letto, confermato e sottoscritto
Data _____, Li _____

Firma _____

DOCUMENTI DA ALLEGARE ALLA DOMANDA:

- modulo 1 “caratteristiche descrittive dell’attività” compilato;
- copia di un documento di identità in corso di validità;
- copia o rif. della licenza/autorizzazione amministrativa/SCIA;
- copia o rif. dell’autorizzazione sanitaria;
- visura camerale;
- attestato di frequenza e profitto del corso di formazione di aggiornamento professionale triennale rivolto agli operatori in attività nel settore della somministrazione di alimenti e bevande;
- eventuale attestato di partecipazione al corso di formazione e aggiornamento professionale sulla celiachia rilasciato dall’Associazione Italiana Celiachia (AIC) Piemonte e Valle d’Aosta;
- altri corsi di formazione e/o qualifiche in ambito alimentare;
- apposita documentazione attestante la conoscenza della lingua inglese;
- foto dell’esterno / interno / insegna dell’esercizio;
- Guida ai Servizi dell’azienda.

MODULO 1
“CARATTERISTICHE DESCRITTIVE DELL’ATTIVITÀ”
(da allegare alla domanda)

- A. Area esterna
- B. Area interna – sale
- C. Area interna – bagni
- D. Servizio
- E. Gestione cibi e bevande
- F. Autocontrollo
- G. Promozione e tradizione
- H. Organizzazione generale
- I. Aspetti ambientali

Le Griglie di valutazione sottostanti prendono in considerazione l’esperienza del cliente a contatto con l’esercizio, con particolare riferimento alla qualità del servizio erogato e sono suddivise nei seguenti aspetti (item):

(Legenda della prima colonna di sinistra)

P - item riferito ai presupposti obbligatori

L - item riferito agli obblighi di legge

C - item riferito alle caratteristiche del locale

A. AREA ESTERNA				
		SI	NO	NOTE
C	Insegna in buono stato e visibile			
L	Presenza informazioni su orari e giorni chiusura esercizio			
C	Presenza informazioni su orari e giorni chiusura esercizio in inglese			
C	Presenza dehor/tavolini esterni			
C	Dehor/zona tavolini esterna riscaldata in inverno			
L	Presenza prezzi dei prodotti/alimenti			
C	Ingresso accessibile da disabili (es. rampe, servoscala, percorso sul retro,...)			
C	Esercizio ubicato in dimora storica/locale storico			
C	Vetrina gelati per vendita diretta ai passanti			

B. AREA INTERNA - SALE				
		SI	NO	NOTE
L	I prezzi sono esposti in modo visibile (prodotti alimentari, piatti e bevande)			
L	I supporti di comunicazione, i cartelli e le istruzioni per la clientela sono ben visibili e curati			
C	Arredi in buono stato di conservazione			
C	Arredi antichi			
C	Arredi con design particolare			
L	Presenza cartello vietato fumare all'ingresso			
C	Presenza di area fumatori			
C	Presenza quotidiani e/o riviste e/o libri a disposizione			
C	Presenza di condizionatore			
L	Presenza del menù			
P	Menù e listino prezzi anche in lingua inglese			
C	Menù anche in altra lingua			
C	Presenza di impianto di diffusione musicale			
C	Presenza di impianto video			
C	Presenza zona dedicata per aperitivo			
C	Supporti, arredi e attrezzature per aperitivo			
C	Presenza zona dedicata per servizio di ristorazione			
L	Sono esposte le tabelle relative ai gradi alcolemici in modo visibile (per locali aperti oltre la mezzanotte)			
L	Disponibilità di etilometro all'uscita del locale (per locali aperti oltre la mezzanotte)			
C	Accesso verso il tavolo adeguato per disabili (1 mt. larghezza corridoio, spazio tra tavoli min. 90 cm., spazio per manovre carrozzina 140x140 cm)			
C	Accesso al tavolo adeguato per disabili (altezza da terra min. 70 cm, assenza di traverse)			
L	Presenza di estintori opportunamente segnalati			
L	Presenza cassetta/pacchetto primo soccorso			
C	Presenza defibrillatore			
P	Assenza di apparecchi per il gioco d'azzardo lecito			

C. AREA INTERNA - BAGNI				
		SI	NO	NOTE
C	Presenza sacchetti igienici			
C	Presenza copri asse usa e getta o altri sistemi protettivi/sanificanti			
L/C	Presenza bagno per disabili			
C	Presenza di bagni separati per uomini/donne			

D. SERVIZIO				
		SI	NO	NOTE
P	Conoscenza base lingua inglese (produrre apposita documentazione)			
C	La tipologia di servizio comprende anche la modalità "self service"			
C	La tipologia di servizio comprende solo la modalità "self service"			
P	Abbigliamento del personale consono/divisa			

E. GESTIONE CIBI E BEVANDE				
		SI	NO	NOTE
C	Vengono eseguite preparazioni alimentari a vista			
C	Presenza di "piatti"/preparazioni alimentari "della casa"			
C	Presenza di bevande "della casa"			
L	Gli alimenti/piatti deperibili sono esposti in ambiente/vetrina refrigerati			
L	E' presente cartello visibile con ingredienti/allergeni delle singole preparazioni/piatti			
C	Il personale è in grado di fornire le informazioni richieste sugli ingredienti di una portata/preparazione			
L	Presenza di adeguati sistemi di copertura per alimenti			
L	Alimenti non confezionati esposti protetti dal contatto con il pubblico			
C	Panini/tramezzini, ecc. sono identificati con apposito cartellino			
C	Presenza di alimenti/piatti per specifiche patologie (es. celiachia)			
C	Le diete per specifiche patologie sono dettagliate di indicazioni e istruzioni per la clientela			

F. AUTOCONTROLLO				
		SI	NO	NOTE
L	E' presente un piano di autocontrollo basato sui principi dell'HACCP			
L	Il piano di autocontrollo viene osservato in ogni sua parte			

G. PROMOZIONE E TRADIZIONE				
		SI	NO	NOTE
P	Presenza sito web e/o pagine social dedicati all'azienda, aggiornati			
P	Sito almeno in doppia lingua (inglese)			

P	Sito esaustivo nelle informazioni e servizi offerti			
P	Presenza sul sito web dei link istituzionali turistici			
P	Utilizzo delle pagine social per il rilancio delle iniziative turistiche locali			
P	Elenco prodotti tipici e/o locali "caratterizzanti" utilizzati, chiaramente indicati alla clientela			
P	Il personale è a conoscenza dell'origine dei prodotti e degli ingredienti utilizzati, nel caso in cui siano importanti per denotare un legame particolare con il territorio			
C	Eventuali elementi storici/architettonici/di design della struttura sono valorizzati attraverso specifici documenti/strumenti a disposizione della clientela			
C	Presenza di vista panoramica/naturalistica			
C	Presenza di vista su scorci storici			
C	Presenza di sistemi di fidelizzazione della clientela/offerte			
C	Il personale conosce i principali avvenimenti storici e folcloristici dei luoghi circostanti			
C	Il personale conosce i principali eventi e manifestazioni tipici del luogo			
P	Presenza nel locale di materiale informativo (anche multimediale) del proprio territorio e di quello regionale (es. musei, manifestazioni, avvenimenti specifici, cartine, ecc.)			

H. ORGANIZZAZIONE GENERALE				
		SI	NO	NOTE
P	E' presente il servizio di connettività (Wi-fi) gratuito, in zone servite con copertura di rete			
P	E' presente il servizio baby friendly (ad es. fasciatoio, seggiolone, bollitore, ecc.) dedicato alle famiglie con bambini			
C	E' presente materiale (ad es. fogli da disegno, pennarelli, giocattoli, ecc.) dedicato alle famiglie con bambini			
P	E' presente il servizio di pagamento con moneta elettronica			
C	E' prevista l'accoglienza di gruppi turistici fino a 15 persone			
C	E' prevista l'accoglienza di gruppi turistici da 16 a 25 persone			
C	E' prevista l'accoglienza di gruppi turistici oltre le 25 persone			
C	E' prevista l'accoglienza di scolaresche			
C	E' previsto l'ingresso di animali da compagnia			
C	E' presente uno spazio dedicabile a riunioni/piccoli eventi			
C	Esiste la disponibilità a organizzare rinfreschi/feste dedicate (es. compleanni, ecc.)			
C	E' a disposizione il "sacchetto di cortesia viaggio"			
C	E' a disposizione un "pacchetto tipicità – ricordi del terri-			

	torio”			
C	Esiste un’apposita area giochi esterna attrezzata			

I. ASPETTI AMBIENTALI				
		SI	NO	NOTE
L	Viene effettuata la raccolta differenziata, in accordo con quanto previsto dal Comune			
P	Basso carico ambientale - L'esercizio rispetta almeno uno dei seguenti requisiti: impiego esclusivo di lampade a basso consumo; sistemi di dosaggio detersivi/sapone; tra i prodotti per la pulizia utilizzati almeno 2 presentano marchio europeo Ecolabel; uso esclusivo di carta igienica Ecolabel; acquisto di elettrodomestici a risparmio energetico; sensori automatici di spegnimento luci nei servizi igienici; erogatori d’acqua con sistema automatico di chiusura			
C	Utilizzo di prodotti a "filiera corta"			

Presupposti obbligatori

I presupposti obbligatori sono punti imprescindibili per l’inserimento nell’Elenco regionale del Percorso di Qualità “Best Bar in Piemonte” degli esercizi piemontesi di somministrazione di alimenti e bevande – categoria bar.

Essi sono:

1. Realizzazione di un sito internet e/o di pagine social dedicati all'azienda
2. Menu, listino prezzi e sito internet tradotti in inglese
3. Servizio connettività wi-fi gratuito (in zone servite con copertura di rete)
4. Disponibilità dell'impresa a mettere a disposizione del consumatore materiale informativo predisposto da Agenzie Turistiche Locali e/o Enti locali ovvero presenza di totem o device elettronici collegati a piattaforme di promozione turistica del territorio
5. Conoscenza base lingua inglese (produrre apposita documentazione)
6. Servizio baby friendly (spazio dedicato al cambio e alla preparazione del pasto dei neonati)
7. Servizio pagamento con moneta elettronica
8. Somministrazione di prodotti regionali piemontesi
9. Basso carico ambientale
10. Abbigliamento consono / divisa
11. Assenza di apparecchi per il gioco d’azzardo lecito
12. Guida ai servizi in formato cartaceo e pubblicata sul sito web/pagine social

13. Partecipazione a un evento formativo e informativo annuale svolto in forma seminariale o di convegno, finalizzato all'approfondimento del tema dell'accoglienza del cliente-consumatore nel rispetto dei contenuti del progetto.

In funzione delle caratteristiche strutturali del locale o del progetto di concept aziendale sono ammesse deroghe dal rispetto del sopra citato punto 6. In funzione del progetto di concept aziendale sono ammesse deroghe dal rispetto del sopra citato punto 8.