



*Disciplinare della sezione Agriturismo*

## **Requisiti di partecipazione al circuito “Nutrirsi di Arcobaleno”**

- 1) Il titolare dell’agriturismo deve essere in possesso dell’autorizzazione comunale
- 2) L’attività agricola esercitata deve produrre per la commercializzazione
- 3) La ristorazione e/o l’ospitalità devono essere organizzate in stabili di architettura rurale che rispettino la tipologia storica del territorio

### **L’agriturismo si svolge esclusivamente in aziende a prevalente attività agricola. L’agriturista è un ospite pagante che deve:**

1. essere accolto dal titolare o dai suoi famigliari o dagli stretti collaboratori con calore umano, cortesia e professionalità
2. poter godere di tutta la privacy che solitamente ricerca chi sceglie questo tipo di vacanza, quindi la “compagnia” dei padroni di casa deve essere discreta e avvenire solo se richiesta
3. trovare in camera un foglio con tariffe e servizi chiaramente specificati in due lingue e un piccolo “benvenuto” con un prodotto tipico aziendale.
4. trovare tutte le informazioni scritte sulla viabilità e il territorio circostanti, sugli sport ecocompatibili praticabili in loco, sui servizi di prima necessità (es. farmacie)
5. poter avere tutte le informazioni che richiede sulle tecniche colturali che si adottano in azienda, sia quelle attuali che su quelle passate
6. su richiesta poter assistere al lavoro, nell’ambito della sicurezza ed evitando intralci
7. avere tutte le informazioni (fornite con gentilezza ed in modo esaustivo) sulla storia del territorio, sui rapporti con la città centrozona, sulle aree protette, sulle riserve, sulle oasi naturalistiche, sulle peculiarità del territorio sia ambientali che antropiche, con particolare riguardo ai mestieri artigiani e agli esercizi commerciali che mantengono elementi e tradizioni del territorio
8. avere a disposizione materiali promozionale, completo di cenni storici e di elementi di cultura del territorio
9. sapere che l’azienda è assicurata contro gli eventuali infortuni dei suoi ospiti paganti
10. essere informato sulla possibilità di accedere ad altre strutture ricettive sul territorio del circuito “Nutrirsi di Arcobaleno”

## Ristorazione

1. I prodotti consumati in azienda devono essere correttamente illustrati specificandone sempre la provenienza e l'eventuale possibilità di reperirli presso altre aziende del territorio.
2. La preparazione di piatti deve privilegiare quelli preparati con materie prime del territorio escludendo quelli che nulla abbiano a che fare con la tradizione del territorio stesso
3. L'agriturista deve essere informato con esattezza sulle produzioni del territorio e delle aree circostanti e sulle caratteristiche delle ricette "tipiche".
4. Non e' consentito servire vini non della regione Campania, privilegiando fortemente i produttori della provincia e della propria area in primis la propria produzione.
5. L'agriturista deve poter disporre di un elenco scritto delle aziende dove è possibile acquistare le materie prime con le quali sono preparate le pietanze, con indicazione per raggiungerle.
6. L'arredo della sala da pranzo e la preparazione del tavolo devono essere adeguati alla realtà dell'azienda agrituristica e quindi, se non antichi, devono comunque rispettare la tipicità del territorio.
7. L'azienda deve precisare preventivamente quando dispone di servizio di ristorazione e deve accettare in questo caso anche prenotazioni di piccola entità.
8. L'agriturismo non è una trattoria, quindi non possono esserci posti a tavola per più di sessanta persone.

## **Pernottamento**

1. L'agriturista deve potere accedere liberamente alla propria camera anche nelle ore notturne.
2. Il cambio della biancheria deve avvenire due volte la settimana e tassativamente al cambio dell'ospite
3. Gli asciugamani devono essere almeno due per ogni ospite
4. Il bagno deve essere pulito quotidianamente
5. deve essere specificato se c'è il servizio di pulizia in camera da letto e in caso negativo devono essere accessibili e predisposti tutti gli attrezzi necessari
6. Il riscaldamento deve essere sufficiente a garantire condizioni piacevoli all'ospite
7. Il mobilio se vecchio deve essere in buono stato e con pulizia perfetta; se nuovo, deve rispettare i canoni della tradizione del territorio.
8. Le caratteristiche dell'agriturismo devono essere quelle dell'azienda agricola che offre ospitalità, nel totale rispetto delle norme vigenti, ma anche con le peculiarità che differenziano un'azienda agricola da un albergo di campagna.

*Disciplinare della sezione Ristoranti*

Gli operatori che aderiscono al circuito Nutrirsi di Arcobaleno si impegnano a:

1. fornire al cliente le informazioni di base necessarie ad identificare l'origine locale delle materie prime, anche accludendo al menù un apposito elenco che indicherà i fornitori delle materie prime
2. privilegiare i menù che offrono al cliente una panoramica sia pure parziale ma autentica delle migliori qualità del territorio.
3. presentare sia nei menù alla carta che nei menù degustazione almeno cinque piatti della tradizione
4. rendere riconoscibili nei menù alla carta i piatti del territorio
5. predisporre anche un "menu del territorio..."comprendente esclusivamente piatti della tradizione. Il "menù del territorio" con eguale numero di portate (almeno tre anche se con differenti piatti) sarà presente in tutti i Ristoranti che aderiscono al circuito "Nutrirsi di Arcobaleno".
6. eseguire nel rispetto della tradizione più diffusa e consolidata il piatto o il prodotto che fa riferimento ad un elemento del territorio (es. fusilli alla cilentana)
7. codificare con i colleghi del circuito "Nutrirsi di Arcobaleno"i piatti e i prodotti più rappresentativi della tradizione e della tipicità locale
8. avere una presenza significativa di etichette locali nella carta dei vini anche attraverso una breve presentazione dell'azienda produttrice
9. cercare di utilizzare il più possibile materie prime del territorio, impegnandosi in una ricerca attiva e stimolando in questo modo la produzione locale e l'organizzazione della distribuzione
10. proporre menù con carte scritte e con prezzi indicati chiaramente
11. esporre le carte con queste informazioni, all'interno o all'esterno del locale, in maniera ben visibile
12. tradurre e presentare il menù in almeno una lingua straniera (inglese)
13. predisporre anche un menù per i bambini, a prezzo differenziato
14. garantire il servizio ristorazione tutti i giorni lavorativi esclusi il turno di riposo settimanale, indipendentemente dal numero di prenotazioni ricevute
15. coinvolgere anche gli altri operatori del circuito Nutrirsi di Arcobaleno nei settori della ricettività, i produttori di vino e di cibo nella reciproca promozione e nella promozione del territorio anche fornendo informazioni e tenendo disponibile nel proprio locale materiale di promozione

*Disciplinare della sezione Bed and Breakfast*

## **Requisiti di partecipazione al circuito “Nutrirsi di Arcobaleno”**

Il Bed and Breakfast per aderire al circuito Nutrirsi di Arcobaleno deve:

- 1) Operare nel rispetto della legge regionale che regola l'attività
- 2) Il titolare deve essere domiciliato nell'abitazione dove si svolge l'attività

Il Bad and Breakfast deve offrire all'Ospite pagante:

1. una casa autentica, con ambiente e atmosfera di carattere casalingo
2. l'accoglienza del titolare o dei suoi familiari con calore umano e cortesia
3. tutta la privacy che può desiderare, quindi la “compagnia” dei padroni di casa deve essere discreta e avvenire solo se richiesta.
4. in camera un foglio con tariffe e servizi esposti in due lingue e un piccolo “benvenuto” con un prodotto tipico
5. libero accesso ai servizi, dotati di biancheria e di saponi a parte, come pure alla cucina
6. a disposizione materiale informativo contenente: tutte le informazioni scritte sulla viabilità e il territorio circostante, sugli sport praticabili nell'area, sui servizi di prima necessità (es. farmacie); materiale promozionale e informativo completo di cenni storici e di elementi di cultura del territorio.
7. tutte le ulteriori informazioni (fornite con gentilezza e in modo esaustivo) sulla storia del territorio, sui rapporti con la città centrozona, con particolare riguardo ai mestieri artigiani e agli esercizi commerciali che mantengono elementi e tradizione del territorio
8. le informazioni sul circuito di strutture turistiche “Nutrirsi di Arcobaleno” di tutto il territorio della provincia di Salerno

## **Pernottamento**

All'ospite pagante sarà richiesto il rispetto degli orari e il riposo dei padroni di casa, con i quali avrà concordato preventivamente disponibilità e utilizzo di altri elementi della Casa (telefono, luce ecc)

1. L'Ospite deve poter accedere liberamente alla propria camera. Il rispetto della quiete deve essere reciproco
2. il cambio della biancheria deve avvenire due volte alla settimana e tassativamente al cambio dell'ospite
3. gli asciugamani devono essere almeno due per ogni ospite
4. i locali (camera da letto e bagno) devono essere ripuliti quotidianamente
5. il riscaldamento deve essere sufficiente a garantire condizioni piacevoli all'ospite
6. il mobilio se vecchio deve essere in buono stato e con pulizia perfetta; se nuovo, deve rispettare i canoni della tradizione del territorio
7. la colazione deve essere servita dal padrone di casa o da un suo familiare
8. la colazione deve essere abbondante, compatibile con le materie prime di tradizione locale e servita tra le ore 7 e le ore 8,30, salvo diverso accordo.

*Disciplinare della sezione Alberghiera*

## **1) La persona addetto/a alla reception prenota il Cliente con cortesia ed efficienza**

- Si esprime correttamente, con toni e modo adeguati anche nella lingua del Cliente straniero o in inglese
- Verifica che la richiesta del cliente sia conforme ai servizi forniti dall'hotel
- In mancanza di disponibilità o in mancanza dei requisiti richiesti, propone un altro esercizio del circuito "Nutrirsi di Arcobaleno" con i requisiti richiesti.
- Riformula alla fine della conversazione i principali elementi della prenotazione (data, ora d'arrivo, numero di stanza, numero di persone, letti, nome esigenze) ringrazia e indica il modo di trovare l'hotel (ubicazione rispetto ai grandi assi di comunicazione stradale)
- Per la conferma indica anche l'e-mail dell'hotel e per ulteriori dettagli l'eventuale sito web

## **2) L' Hotel è ben segnalato e si presenta in ottime condizioni generali**

- L'albergo è segnalato da pre-insegne sulle vie d'accesso, ben visibili, ben posizionate e in buono stato e da un'insegna che funziona e di notte è accesa
- Le informazioni esterne sono chiare
- I prezzi ed i servizi sono in due lingue, affissi, vicini e ben visibili
- L'accesso dalla reception al parcheggio è ben segnalato e facile
- La struttura è facilmente accessibile alle persone portatrici di handicap
- Nella hall c'è un'atmosfera curata e piacevole, non ci sono odori, tutte le strutture sono perfettamente pulite.

## **3) Il Cliente è accolto in modo professionale e cortese, con particolare attenzione per le persone anziane, i bambini e i disabili**

- Il bancone è ben allestito e preferibilmente ha un arredo di fiori freschi
- Ci si occupa immediatamente dell'ospite, la procedura di accoglienza è rapida (ricerca della prenotazione, registrazione). Durante la conversazione viene utilizzato il cognome del Cliente.
- La receptionist porta una targhetta con il cognome e con la sua funzione, se è occupata, fa un segno di riconoscimento, parla almeno una lingua straniera
- L'accoglienza è sorridente e dà l'impressione di contentezza nel ricevere il Cliente
- Il personale si preoccupa della sosta dell'auto dell'ospite e dell'eventuale parcheggio in garage
- In caso di difformità dalla prenotazione c'è cortesia nel risolvere i problemi

- Il personale augura un buon soggiorno e dà indicazioni su come raggiungere la camera oppure accompagna il Cliente; richiedendo comunque se desidera una visita preventiva alla camera assegnata
- I bagagli vengono scaricati dall'auto o è disponibile un comodo carrello di trasporto
- Il personale è in tutte le fasi dell'accoglienza cortese e sorridente e c'è un atteggiamento di particolare attenzione verso le persone anziane
- C'è un terminale o un annuario a disposizione del Cliente
- Ci sono giornali e/o riviste recenti anche straniere

#### **4) La partenza del cliente avviene in un clima di cortesia ed efficienza, con interesse sulla sua soddisfazione durante la permanenza**

- Il Cliente è salutato e durante la conversazione si utilizza sempre il suo cognome
- L'addetto/a verifica con l'ospite l'importo della fattura, che è corretta e ha un foglio esplicativo accluso con il dettaglio di ogni voce di spesa
- La carta di credito è sempre accettata e gestita sempre in presenza dell'ospite
- Il personale augura una buona giornata e accompagna i bagagli
- Ci si informa della soddisfazione dell'ospite
- C'è il questionario e una cassetta Consorzio Nutrirsi di Arcobaleno per le osservazioni dell'ospite

#### **5) Si forniscono al Cliente alcuni servizi, con efficienza e professionalità**

- E' possibile dall'hotel prenotare biglietti di treno, taxi
- Si danno informazioni sui servizi nelle vicinanze (garage, negozi ecc)
- E' disponibile una mappa della città e delle località vicine
- Si possono depositare oggetti o carte di valore nella cassaforte dell'hotel, se la camera è sprovvista
- È possibile consultare i programmi TV
- C'è a disposizione un fax
- L'hotel assicura un servizio posta
- E' possibile avere a disposizione: rasoio, ferro da stiro, kit farmacia, kit cucito
- C'è un servizio di attenzione per gli animali

#### **6) I corridoi e la camera assegnata sono in perfetto ordine e forniti di una dotazione adeguata**

- I corridoi sono liberi da oggetti ingombranti con le porte a battenti di sicurezza tenute ben chiuse
- Non ci sono odori sgradevoli
- La segnaletica è chiara
- Il personale di servizio che incontra l'ospite lo saluta
- L'aspetto della camera è gradevole (spazio, decorazioni) con diversi punti luce funzionanti
- C'è una quantità di sufficiente di appendiabiti di diversi tipi: c'è uno specchio a figura intera
- Risono bicchieri puliti e non scheggiati

- C'è un elenco di numeri utili
- Ci sono riferimenti al territorio (arredo o soprammobili o decorazioni o materiale illustrativo)
- C'è acqua minerale e piccoli dolci del territorio
- In bagno ci sono phon per capelli, bagnoschiuma, shampoo, sapone
- La pulizia dei sanitari, della rubinetteria e degli specchi è irreprezibile
- Ci sono bicchieri usa e getta o bicchieri puliti
- C'è dotazione sufficiente di biancheria per la toilette
- C'è possibilità di regolare la temperatura

### **7) La prima colazione in camera è puntuale, adeguata alla richiesta e di ottima qualità**

- Gli orari del servizio sono adatti alla richiesta della clientela e la colazione viene servita all'ora richiesta e concordata
- Il personale è discreto e bussava prima di entrare
- La colazione è conforme a quanto è stato ordinato e le bevande sono di qualità e temperatura idonea; il latte è servito fresco
- I prodotti di pasticceria e panetteria sono di qualità e preferenzialmente artigianali
- La colazione prevede prodotti tipici del posto
- C'è la possibilità di avere un quotidiano nazionale e un quotidiano estero
- Sul piatto c'è una "parola di buongiorno"

### **8) La prima colazione in sala è piacevole, di qualità e servita con efficienza**

- Si può avere un caffè o altra bevanda calda prima dell'orario normale di servizio
- Gli orari del servizio sono adatti alla clientela
- La sala è pulita e ordinata
- L'accoglienza è cordiale, l'abbigliamento è pulito e curato
- I tavoli sono sparecchiati e puliti subito dopo il consumo della colazione
- Ci sono prodotti tipici del luogo
- Se la presentazione avviene sotto forma di buffet, questo è allestito bene con qualche indicazione sui prodotti tipici del luogo in due lingue
- Il personale dà informazioni sui prodotti tipici della colazione
- L'atmosfera sonora è gradevole

### **9) Se c'è un bar il servizio è professionale, efficiente e piacevole**

- Il salone è pulito e ben ordinato con i tavoli sgomberati e non ci sono odori sgradevoli
- La tenuta del personale è pulita ed ordinata
- La lista delle bevande è in due lingue, pulita, senza cancellature, le bevande sono servite in bicchieri adatti; ci sono vini della provincia di Salerno
- La presentazione è ordinata, gradevole ben leggibile
- I prodotti sono classificati in modo logico
- Il servizio è rapido e discreto

- Le bevande servite su un vassoio sono corrispondenti all'ordine
- Il conto è corretto ed è possibile firmare il conto con nome e numero di camera
- I posacenere sono cambiati regolarmente
- Il personale saluta quando il cliente lascia il bar
- C'è la possibilità di avere bevande fredde e calde fino a mezzanotte
- L'atmosfera sonora è gradevole
- Il personale consiglia nella scelta e indica anche i prodotti locali
- In mancanza di un prodotto ne viene proposto uno in sostituzione
- Gli stuzzichini sono in numero sufficiente, freschi, saporiti e non convenzionali

#### **10) I bambini sono ospiti graditi e ci sono soluzioni idonee alla loro accoglienza**

- E' possibile mettere un letto da neonato nella camera
- C'è la possibilità di avere in prestito uno scaldabiberon
- Esiste una tariffa speciale per bambini che dividono la camera con i genitori
- Se c'è il ristorante, c'è un menù specifico per bambini e questa proposta è indicata su una lista
- E' previsto un seggiolone adatto ai bambini molto piccoli
- E' previsto un servizio o il collegamento a un servizio di baby sitting

#### **11) In hotel il Cliente viene messo a conoscenza del territorio in cui si trova e delle peculiarità turistiche della zona**

- La zona ed i dintorni sono ben descritti dal personale
- C'è a disposizione una documentazione turistica sulla regione aggiornata ed in due lingue
- C'è a disposizione una documentazione turistica aggiornata sui dintorni
- C'è conoscenza delle attività turistiche della regione da parte del personale

#### **12) In hotel il Cliente può avere informazioni sulle produzioni tipiche della zona e sulle attività del circuito Nutrirsi di Arcobaleno**

- Esiste una documentazione dettagliata di queste attività con tariffe aggiornate
- Il responsabile dell'albergo si assicura che siano date tutte le informazioni utili al buon svolgimento del soggiorno
- Il personale mostra di conoscere i luoghi che consiglia e sa indicare opzioni turistiche esposte in modo accattivante
- Si chiede all'ospite se le attività o le visite proposte sono state di gradimento
- Sono previste indicazioni per itinerari in caso di maltempo
- L'hotel ha sempre a disposizione materiale informativo aggiornato in due lingue