

## Il “Premio Ospitalità Italiana” è sempre più... mondiale

di **Greta Nicoletti**

*Il prodotto italiano non va pubblicizzato, ma provato e raccontato: è l'idea alla base del Premio Ospitalità Italiana, che da 6 anni gratifica strutture alberghiere, ristorative e agrituristiche in Italia e ora anche nel mondo. Il presidente di Isnart Maddaloni illustra la certificazione di qualità.*

L'appuntamento con il meglio dell'ospitalità in Italia e nel mondo è fissato per il 15 febbraio a Milano, in occasione della consegna del "Premio Ospitalità Italiana". Giunto alla sesta edizione, il Premio, istituito dall'Istituto nazionale ricerche turistiche, in collaborazione con il Sistema delle Camere di commercio italiane, è nato come riconoscimento per le strutture alberghiere, ristorative e agrituristiche che offrono i più elevati standard qualitativi. Obiettivo: stimolare l'offerta turistico-ricettiva di Qualità. Per la prima volta, quest'anno, è prevista anche una sezione dedicata ai Ristoranti italiani nel Mondo che garantiscono gli standard qualitativi tipici dell'ospitalità italiana.



Tutte le strutture sono selezionate in base a specifici standard qualitativi di servizio al cliente e si impegnano a osservare le 10 regole d'oro del Decalogo. Le strutture turistiche

che si auto-candidano in Italia ricevono la visita di un tecnico di una società terza di certificazione operante secondo i requisiti della norma EN45011 che valuta la qualità del servizio erogato sulla base di molteplici criteri di rilevazione; le Commissioni Provinciali poi assegnano il prestigioso marchio Ospitalità Italiana solo a quelle strutture che hanno superato il punteggio minimo. Il marchio viene poi conferito attraverso una premiazione pubblica.

I Ristoranti italiani all'estero che si auto-candidano ricevono la visita di un funzionario della Camera di commercio che prepara la documentazione richiesta dalla certificazione. Una Commissione di Valutazione verifica i requisiti richiesti dal disciplinare e, in caso positivo, rilascia la certificazione.

Il progetto Ristoranti italiani nel mondo è un'iniziativa di Unioncamere cui partecipano il ministro dello Sviluppo economico, il ministro degli Affari esteri, il ministro per i Beni e le Attività culturali, il ministro delle Politiche agricole culturali e forestali e il ministro del Turismo, nonché Enit, Assocamerestero, Fipe, Cia, Coldiretti, Confagricoltura, Federalimentare. Il progetto coinvolge le Camere di commercio italiane all'estero, dislocate in 43 diversi Paesi, che sono impegnate nella divulgazione dell'iniziativa sul proprio territorio.

I premi Ospitalità Italiana 2011 sono divisi nelle seguenti categorie:

### **1. Premio Ospitalità Italiana**

Alberghi 2 stelle - Alberghi 3 stelle - Alberghi 4 stelle - Alberghi 5 stelle - Ristorante gourmet - Ristorante tipico - Ristorante internazionale - Ristorante classico italiano - Ristorante pizzeria - Agriturismo

### **2. Premio Ospitalità Italiana – Ristoranti Italiani nel Mondo** (diviso per aree geopolitiche)

Asia e Sud Africa - Australia - Europa - Mediterraneo - Mercosur - Nafta - Patto Andino e Centro America

I due vincitori assoluti del “Premio Ospitalità Italiana” e del “Premio Ospitalità Italiana – Ristoranti Italiani nel Mondo” riceveranno il Melograno, fusione in bronzo dello scultore Giuseppe Carta.



Per capire gli obiettivi e l'organizzazione del Premio abbiamo intervistato il presidente dell'Isnart **Maurizio Maddaloni** (nella foto).

*Grazie alla collaborazione tra Isnart e le Camere di commercio si sono consolidati i progetti di valorizzazione delle strutture ricettive, dal marchio “Ospitalità italiana” nelle diverse province dello Stivale fino al marchio “Ospitalità italiana. Ristoranti italiani nel mondo” per quanto riguarda la ristorazione italiana all'estero. Quanto può essere importante per il turista/cliente una simile certificazione?*

Oggi più che mai i turisti sono abituati a prendere informazioni su internet prima di recarsi nel luogo di vacanza o anche prima provare un nuovo ristorante. Non per nulla il turismo è uno dei settori economici nel quale è più alto il tasso di utilizzo di internet per

le transazioni online. Tra le informazioni utilizzabili allo scopo di scegliere, venire a conoscenza dell'esistenza di un marchio di qualità rilasciato da un soggetto pubblico e secondo meccanismi dichiarati a priori, consente senza ombra di dubbio di arricchire il patrimonio informativo del nostro consumatore e sicuramente di orientare la propria scelta.

***Quanto conta la qualità gastronomica per i ristoranti italiani nel mondo?***

Naturalmente moltissimo. Secondo alcune proiezioni per i prossimi 10 anni, è stato previsto che il turista tipo avrà un profilo ben definito con intensa attività, sociale, ben superiore a quella odierna, che si svolgerà principalmente a casa, al bar ed al ristorante. Ed è proprio nei momenti di socialità più esclusiva che si cercherà la qualità o la ricercatezza del cibo. In questo caso l'Italia, i suoi prodotti agroalimentari ed i principali interpreti, che sono appunto i ristoranti italiani nel mondo, sono in pole position. Si può tranquillamente prevedere che sempre più il consumatore globale, se rivolgerà la propria attenzione al ristorante italiano, lo cercherà tra quelli che ne esprimono la vera identità.

***Per la prima volta quest'anno c'è un premio dedicato ai ristoranti italiani nel mondo.***

***Può spiegarci i motivi di questa scelta?***

In realtà, con la nostra azione, abbiamo solo esteso ai ristoranti nel mondo ciò che facciamo ormai dal 2005 in Italia, quando lanciammo per la prima volta nel nostro Paese il Premio Ospitalità Italiana, con la consapevolezza di iniziare un primo passo verso il riconoscimento della qualità del servizio nel settore turistico. Dopo 5 edizioni del premio abbiamo esteso l'attività relativa alla certificazione della qualità anche alla ristorazione made in Italy nel mondo. Oggi sono ben 730 le targhe "Ospitalità Italiana" esposte all'ingresso dei ristoranti italiani in 44 Paesi del mondo.

***Il meccanismo di selezione e voto è abbastanza complesso. Può spiegarci qual è l'iter che il pubblico ha seguito per decretare i finalisti di quest'anno? Che peso avete dato alle selezioni e alle recensioni su internet?***



È sicuramente un sistema articolato ma efficiente e rigoroso. Dopo aver ottenuto la certificazione, il gestore è invitato, se vuole, a far votare i propri clienti come meglio desidera. Il voto che può esprimere il cliente va da 1 (punteggio minimo) a 10 punteggio massimo, proprio come si fa nelle scuole. Al termine del periodo, se l'operatore ha superato un numero minimo di voti validi (vengono scartate le ripetizioni), procediamo al conteggio della media dei voti. Da questo calcolo vengono fuori i primi tre che giriamo a una commissione di esperti, corredando i nomi con tutte le informazioni in nostro possesso: sito internet, voto tecnico, voto popolare. Da un paio di anni tra queste informazioni abbiamo compreso anche le recensioni che lasciano i clienti in rete. Stiamo mettendo a punto un software che ci consentirà, dalla prossima edizione, di prendere in considerazione tutte le recensioni presenti in internet nei principali siti turistici.

***Quali crede saranno i futuri strumenti di promozione dell'ospitalità italiana di qualità nel mondo?***

Sicuramente la promozione turistica e in particolare quella relativa all'ospitalità italiana non potrà prescindere dal web e dal contributo dei social network. Ma le potenzialità della rete non potranno mai sostituire pienamente l'esperienza diretta e sul campo. Dopo aver soggiornato nelle nostre strutture ricettive, provato i prodotti tipici della gastronomia italiana e vissuto l'esperienza indimenticabile di una vacanza nel nostro Paese, i turisti resteranno sempre e comunque i migliori ambasciatori del made in Italy nel mondo.

**Isnart - Istituto nazionale ricerche turistiche**

Corso d'Italia 92 - 00198 Roma

Tel 06 203989212-227 - Fax 06 203989222

[ospitalitaitaliana@isnart.it](mailto:ospitalitaitaliana@isnart.it)