

Manual de consulta de l'especialitat gastronòmica

Ítem	Definició/valoració
1. Acollida	<ul style="list-style-type: none"> - L'atenció al client és propera, correcta, càlida i personalitzada. Aquesta ha de ser l'actitud de tot el personal - El propietari o propietaris estan al front del negoci en el dia a dia. - Benvinguda, atenció durant l'estada i comiat dels clients personalitzat.
	Nivell de qualitat
	<ul style="list-style-type: none"> - Tot el personal de l'establiment dóna un tracte càlid als clients, de forma preferent, en l'idioma corresponent

Ítem	Definició/valoració
2. Informació web	<ul style="list-style-type: none"> - L'establiment disposa de pàgina web pròpia, àgil i amb informació veraç i actualitzada sobre els serveis i instal·lacions que ofereix. L'actualització de les dades no pot ser per un període superior a 4 mesos. - Ha de tenir un espai de reserva propi o derivat a un cercador al qual s'arriba per la web, que compleixi les obligacions marcades pel Decret 159 - Ha d'incloure, com a mínim, la següent informació: <ul style="list-style-type: none"> • Dades de contacte: adreça, telèfon, fax, correu electrònic. • Ubicació/ com arribar • Temporada d'obertura • Preus • Oferta gastronòmica (carta) • Activitats i serveis que s'ofereixen al territori • Condicions de reserva
	No es permet
	<ul style="list-style-type: none"> - Informació no actualitzada. - Informació incompleta
	Nivell de qualitat

Ítem	No es permet
3.1 Espai exterior	<ul style="list-style-type: none">- Rètols trencats- Il·luminació insuficient

Ítem	Definició/valoració
3.2 Aparcament	<ul style="list-style-type: none"> - Si l'establiment compta amb aparcament aquest ha d'estar en bones condicions per permetre el trànsit i l'estacionament de vehicles. - Ha d'estar correctament senyalitzat per tal de permetre una correcta orientació
	Nivell de qualitat
	<ul style="list-style-type: none"> - L'aparcament es troba a menys de 100m. - L'aparcament es troba en el mateix establiment - L'aparcament està il·luminat a la nit - L'aparcament està cobert

Ítem	Definició/valoració	
3.3 Edificació	L'estructura de l'edificació ha de garantir la seguretat dels seus ocupants. La façana, la teulada i els balcons estaran en bon estat de conservació, de la mateixa manera que els interiors de l'allotjament.	
	No es permet	
	<ul style="list-style-type: none"> - Teulades en mal estat i d'uralita. - Façanes amb el totxo sense arrebossar. - Esquerdes o fragments d'arrebossat caiguts a les parets exteriors i/o a les estances interiors. - Punts amb la pintura deteriorada a l'exterior i a l'interior de l'edificació. - Altres elements que suposin una manca greu de qualitat i manteniment a l'estructura de la casa. - Elements dissonants no integrats. 	
	Nivell de qualitat	
	Bon manteniment	El manteniment de tots els elements de l'edifici, tan interiors com exteriors, ha de ser correcte.
	Arquitectura integrada	Elements de construcció de bona qualitat. L'edifici respecta la tipologia arquitectònica pròpia del territori on es situa
	Elements arquitectònics exteriors integrats	Destaca pel seu valor arquitectònic i per la conservació i rehabilitació d' elements tradicionals locals.

Ítem	Definició/valoració
3.4 Aïllament acústic i climàtic	S'ha de garantir un bon aïllament tant en l'edificació com en portes i finestres: doble vidre, parets suficientment gruixudes, terres i sostres
	Nivell de qualitat
	- Una part de l'edifici o tot està ben aïllat, tan el que són elements estructurals com les portes i finestres

Ítem	No es permet	
3.5 Mobiliari, decoració i harmonia del conjunt de la recepció	- Mobiliari i elements decoratius en mal estat o que no harmonitzin amb la resta	
	Nivell de qualitat	
	Nivell bàsic	Mobiliari i elements decoratius senzills però en perfectes condicions
	Nivell estàndard	Mobiliari i elements decoratius confortables però que no destaquen ni per la qualitat ni pel disseny.
	Nivell superior	Mobiliari i elements decoratius de qualitat, que harmonitzen perfectament, sense cap element que distorsioni el conjunt. Poden ser realitzats amb materials nobles i amb la presència de peces de gran valor.

Ítem	Definició/valoració
3.6 Consigna	Espai per guardar l'equipatge dels clients de manera provisional
	Nivell de qualitat
	<ul style="list-style-type: none"> - Espai tancat i segur per guardar l'equipatge dels clients abans d'entrar a l'habitació i al deixar-la

Ítem	Definició/valoració
3.7 Horaris	El període d'obertura de l'establiment i els horaris dels serveis han d'estar visibles clarament per als clients

Ítem	Definició/valoració
3.8 Informació sobre l'establiment	L'establiment informa i posa en valor la seva història, la identitat i l'arrelament en el territori.
	Nivell de qualitat
	<ul style="list-style-type: none"> - Informació sobre la identitat de l'establiment, la seva història i la seva relació amb el territori exposada a la recepció de l'establiment - Informació sobre la identitat de l'establiment, la seva història i la seva relació amb el territori explicada a la web.

Ítem	Definició/valoració
3.9 Informació sobre el territori i les activitats de la zona	<ul style="list-style-type: none"> - Es important que l'establiment sigui un referent pel que fa a la difusió de la riquesa del territori on està ubicat i cal que disposi d'un espai preferent per exposar aquesta informació.
	Nivell de qualitat
	<ul style="list-style-type: none"> - La informació està exposada i es pot consultar en alguna de les zones comunes de l'establiment - La informació està exposada en alguna de les zones comunes de l'establiment, es pot consultar i, a més, el client pot endur-se fulletons i tríptics de propaganda - Des de l'establiment es contacta amb les empreses que organitzen les activitats per gestionar les reserves. Cal presentar un acord de col·laboració

Ítem	Definició/valoració
4. Habitacions	<ul style="list-style-type: none"> - Les habitacions han d'oferir uns mínims de qualitat, serveis i prestacions de manera obligatòria: aigua envasada, directori de serveis, enquesta per recollir l'opinió dels clients, llits amb les mides mínimes obligatòries, matalassos i coixins de bona qualitat, roba de llit de qualitat i joc complet, manta i coixí supletoris, armari amb sis penjadors iguals per persona, mirall de cos sencer i mobiliari mínim de llits, armari, tauletes de nit i punt de llum. En cas de llits dobles hi haurà una tauleta de nit a cada banda amb làmpada per poder llegir. - TV: es valorarà en cas que no sigui obligatori per normativa per categoria
	No es permet
	<ul style="list-style-type: none"> - L'aigua ha de ser envasada, no pot ser de l'aixeta. - El servei de bugaderia no pot ser de paraula. - Si els llits d'amplada superior a l'obligatòria no són presents en el 50% de les habitacions, com a mínim, no es valorarà. - Els matalassos no poden ser d'espuma de baixa densitat. - La roba de llit no pot ser de fibres sintètiques.

Ítem	Definició/valoració	
4.1 Mobiliari, decoració i harmonia del conjunt de les habitacions	<ul style="list-style-type: none"> ▶ La quantitat del mobiliari de les habitacions sempre haurà de garantir els mínims que exigeix la normativa ▶ El mobiliari i els elements decoratius de les habitacions estan en bones condicions 	
	No es permet	
	Mobiliari i elements decoratius en mal estat o que no harmonitzin amb la resta	
	Nivell de qualitat	
	Nivell bàsic	Mobiliari i elements decoratius senzills però en perfectes condicions
	Nivell estàndard	Mobiliari i elements decoratius confortables però que no destaquen ni per la qualitat ni pel disseny.
	Nivell superior	Mobiliari i elements decoratius de qualitat, que harmonitzen perfectament, sense cap element que distorsioni el conjunt. Poden ser realitzats amb materials nobles i amb la presència de peces de gran valor.

Ítem	No es permet
4.2 Mobiliari, elements complementaris i instal·lacions de les habitacions	<ul style="list-style-type: none"> - Instal·lació defectuosa. - Il·luminació insuficient
	Nivell de qualitat
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Escritori amb cadira, paperera i làmpada: es puntuarà si hi ha els quatre elements ▶ Altres: posa maletes, tv mida superior, servei de te... Cadascun d'aquests elements puntuarà 5 punts. Es tindran en compte un màxim de dos elements complementaris.

Ítem	Definició/valoració
4.3 Terrassa o balcó	<ul style="list-style-type: none"> - Per poder-ho puntuar cal que el balcó o terrassa tingui un espai mínim per poder gaudir-ho
	No es permet
	<ul style="list-style-type: none"> - Que la terrassa o balcó no es pugui utilitzar
	Nivell de qualitat
	<ul style="list-style-type: none"> - Balcó o terrassa amb una taula, cadires i llum. Cal que l'amplada sigui suficient per poder-ne fer ús - Per poder-ho puntuar cal que, al menys, el 50% de les habitacions tinguin balcó o terrassa

Ítem	Definició/valoració
<p style="text-align: center;">5.1 Elements indispensables dels banys</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cal que cadascun dels banys de l'establiment estigui dotat amb tots els elements indispensables: gots protegits, dos rotlles de paper de wàter, bosses higièniques, paperera amb tapa, banyera o dutxa amb terra antilliscant i/o agafador (Es poden admetre les catifes de plàstic si estan en bon estat i també les d'un sol ús), petit armari o prestatge per poder desar els estris de neteja personal, un endoll lliure i dos penjadors lliures. - Cal un joc complet de tovalloles per plaça, de cotó 100%, que inclou: tovallola de bany o dutxa, tovallola de mans, tovallola de bidet (si escau) i catifa o tovallola de peus. - Els articles d'acollida han d'incloure, com a mínim, gel, xampú i sabó de mans. El format pot ser d'ús individual o amb dispensador.
	<p>No es permet</p>
	<ul style="list-style-type: none"> - Que falti algun dels elements indispensables. - Que qualsevol dels elements estigui en males condicions de conservació o neteja.

Ítem	Definició/valoració
<p style="text-align: center;">5.2 Articles complementaris dels banys</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Es valoraran els articles complementaris sempre que no siguin obligatoris per a la categoria de l'establiment. - Els lots d'articles complementaris es podran puntuar si tenen els tres o sis elements que inclouen. Si no els tenen tots no es podrà puntuar. Els lots poden tenir: pinta, raspall (un per persona) i pasta de dents, llimes, mocadors de paper, kit de costura, neteja sabates, crema hidratant, etc. - Per poder puntuar els articles complementaris cal que cadascun dels banys en tingui la mateixa quantitat, com a mínim.
	<p>No es permet</p>
	<ul style="list-style-type: none"> - Que qualsevol dels articles complementaris estigui en males condicions de conservació o neteja.
	<p>Nivell de qualitat</p>
	<ul style="list-style-type: none"> - Els articles complementaris puntuen 5 punts cadascun. - Cal que n'hi hagi, mínim, un a cadascun dels banys. No es necessari que siguin els mateixos a tots els banys. El que si importa és la quantitat. - Cadascun dels elements addicionals puntua 10 punts i , com a màxim, se'n puntuaran dos.

Ítem	Definició/valoració
6. Establiment en general	<ul style="list-style-type: none"> - Caldrà verificar l'existència i el bon estat dels elements de senyalització exterior i interior. - Una vegada concedida l'especialitat gastronòmica, caldrà que el distintiu estigui exposat al costat de la porta de recepció. Aquest serà requisit imprescindible per a la renovació. - El període d'obertura de l'establiment s'haurà de publicar a la web.
	No es permet
	<ul style="list-style-type: none"> - Cartells i elements de senyalització trencats o en males condicions. - No tenir un registre de reserves.

Ítem	Definició/valoració
6.1 Registre de comentaris, opinions o queixes dels clients	<ul style="list-style-type: none">- Sistema de registre de comentaris, opinions o queixes dels clients sobre el servei rebut ja sigui en suport paper o per mitjans telemàtics

Ítem	Definició/valoració
7. Instal·lacions i equipaments	<ul style="list-style-type: none">- La ratio per calcular la capacitat legal permesa és $Xm^2/1,5=$ capacitat- La mida de les taules serà, com a mínim, de 70cm x 70cm per a dues places; de 80cm x 80cm per a 3 places o més- Els espais de pas entre taules serà de 80cm, com a mínim. No es toquen els mobles ni cal moure altres persones per circular- Cal un servei complet de vaixel·la, cobrteria i cristalleria per plaça- Revisar el bon estat de conservació del material tèxtil del servei (desgast, decoloració, estrips, i forats)

Ítem	Definició/valoració	
7.1 Mobiliari, decoració i harmonia del conjunt del restaurant	El mobiliari i els elements decoratius del restaurant estan en bones condicions. En el mateix concepte cal revisar l'harmonia i la qualitat del parament de les taules.	
	No es permet	
	Mobiliari i elements decoratius en mal estat o que no harmonitzin amb la resta	
	Nivell de qualitat	
	Nivell bàsic	Mobiliari i elements decoratius senzills però en perfectes condicions
	Nivell estàndard	Mobiliari i elements decoratius confortables però que no destaquen ni per la qualitat ni pel disseny.

	Nivell superior	Mobiliari i elements decoratius de qualitat, que harmonitzen perfectament, sense cap element que distorsioni el conjunt. Poden ser realitzats amb materials nobles i amb la presència de peces de gran valor.
--	-----------------	---

Ítem	Definició/valoració
7.2 Serveis higiènics del restaurant	<ul style="list-style-type: none"> - Cal tenir serveis higiènics diferenciats per a ús dels clients del restaurant. - Un servei higiènic comprèn rentamans i vàter. Un servei per a cada sexe. En cas de dos o més vàters, poden compartir el rentamans.
	Nivell de qualitat
	<ul style="list-style-type: none"> - Dos serveis higiènics per sexe o més per a cada 50 places.

Ítem	Definició/valoració
8. Bar	<ul style="list-style-type: none"> - Verificació de la cobertura horària i de la visibilitat de la mateixa - Cal demanar el llistat de preus per poder verificar el contingut de l'oferta mínima - Verificació ocular de l'espai i sol·licitud del pla de neteja o els hàbits de neteja. Fer atenció a les olors
	No es permet
	<ul style="list-style-type: none"> - Poca ventilació - Oferta mínima insuficient - Desinformació sobre l'horari - Cobertura horària del servei inferior a 12 hores

Ítem	Definició/valoració
8.1 Espai de bar	<ul style="list-style-type: none"> - L'espai de bar pot estar integrat en una zona comuna, sempre i quan aquesta activitat no interfereixi en el descans dels clients.
	No es permet
	<ul style="list-style-type: none"> - La inexistència del servei de bar
	Nivell de qualitat

	<ul style="list-style-type: none"> - Espai de bar independent amb taules i cadires - Espai de bar independent amb sofàs i/o butaques confortables que permetin la relaxació del client 	Capacitat equivalent al 30% de les places de l'allotjament
--	--	--

Ítem	Definició/valoració	
8.2 Mobiliari, decoració i harmonia del conjunt del bar o espai de bar	El mobiliari i els elements decoratius del bar estan en bones condicions	
	No es permet	
	Mobiliari i elements decoratius en mal estat o que no harmonitzin amb la resta	
	Nivell de qualitat	
	Nivell bàsic	Mobiliari i elements decoratius senzills però en perfectes condicions

	Nivell estàndard	Mobiliari i elements decoratius confortables però que no destaquen ni per la qualitat ni pel disseny.
	Nivell superior	Mobiliari i elements decoratius de qualitat, que harmonitzen perfectament, sense cap element que distorsioni el conjunt. Poden ser realitzats amb materials nobles i amb la presència de peces de gran valor.

Ítem	Definició/valoració
9. Esmorzars	<ul style="list-style-type: none"> - L'esmorzar ha d'incloure un mínim d'un 25% de productes autòctons i/o artesanals del territori (comarca, país, DOP, IGP). Aquests productes han d'estar distingits com a productes del territori, mitjançant una etiqueta o en un espai diferenciat i preferent. - Els productes de la terra han d'estar distingits de manera preferent (etiqueta o espai diferenciat) - L'esmorzar ha de ser variat (10 grups i 20 productes) amb presència de dolç i salat: làctics i derivats, formatge, cafè, infusions, suc de fruites, cereals, pa, embotits, pastisseria, verdures, ous, fruita, etc.
	No es permet
	<ul style="list-style-type: none"> - Presentació poc acurada - Falta de productes de la terra

	Nivell de qualitat
	<ul style="list-style-type: none"> - Esmorzar de bufet - Esmorzar de forquilla (plats contundents i cuinats) - Esmorzar fora de l'horari establert, sempre i quan el client ho hagi sol·licitat durant el servei anterior - Esmorzar servit a taula amb carta. Ha d'oferir la possibilitat de triar entre 3 freds, 3 calents i begudes calentes i fredes, com a mínim. Cal presentar carta. - L'oferta d'esmorzars oberta al públic.

Ítem	Definició/valoració
9.1 Oferta dietètica	Hi ha la possibilitat d'oferir als clients productes dietètics com desnatats, productes sense sal, integrals, edulcorants, etc.

Ítem	Definició/valoració
------	---------------------

<p>10. Productes de proximitat, Denominació d'Origen Protegida (DOP) i Indicació Geogràfica Protegida (IGP)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Es verifiquen els proveïdors i els productes que serveixen per elaborar l'oferta gastronòmica, per tal de validar la qualitat i la proximitat dels proveïdors. Cal disposar d'algun tipus de proveïdor o producte d'aquest tipus. S'ha de poder contrastar, sempre que sigui possible, l'origen a través de la traçabilitat del producte. - Existeixen distintius que identifiquen el productes de proximitat, productes DOP i IGP, certificats de qualitat, etc. - Existeix una comunicació específica (o fins i tot un espai de venda diferenciat) per informar sobre productes DOP, IGP i certificats de qualitat. Amb la intenció de donar visibilitat a aquests productes. També es disposa d'informació on poder adquirir aquests productes. - Es disposa d'un suport informatiu o espai d'informació en el web o en suport físic sobre elaboradors, venedors, productors, etc. de productes DOP, IGP, certificats de qualitat i de la zona. - L'establiment disposa en la seva oferta de productes locals, autòctons, tradicionals, artesanals, de temporada, que ofereix als clients de manera habitual o temporal. Es recomana que un 25 % dels productes han de ser autòctons i/o artesanals del territori
	<p>No es permet</p>
	<ul style="list-style-type: none"> - Matèries primeres de poca qualitat i de productors o proveïdors no locals. - Percentatge de productes autòctons i de proximitat utilitzats per elaborar els plats inferior al 40%. - La carta no explica clarament els plats i no usa la llengua catalana. - La carta no remarca els plats elaborats amb productes de proximitat, DOP i IGP. - Ni hi ha cap espai a l'establiment on s'informi sobre els productes garantits amb DOP, IGP i productes de la zona utilitzats en l'elaboració dels plats i dels seus punts de venda.

Ítem	Definició/valoració
------	---------------------

11. Altres àpats	<ul style="list-style-type: none"> - L'oferta gastronòmica és de dinars i sopars. - Cal oferir un menú gastronòmic mínim. - L'oferta gastronòmica respecta el cicle de les estacions i utilitza productes frescos de temporada. - El nombre de plats compresos com a cuina catalana ha de ser d'un 40% mínim. Aquesta denominació inclou cuina amb productes autòctons de la zona (productes de la terra) i de temporada. Pot ser elaborada de manera tradicional (receptes que formen part de la nostra tradició culinària) o creativa (tècniques modernitzades que no desvirtuïn l'essència del plat). - Els plats han de respondre a la tradició local de l'entorn (muntanya, costa, interior). - Es verifica l'oferta de l'establiment (carta, menú, menú gastronòmic, etc.) es revisen les cartes, la representació de plats de cuina catalana, de productes de la terra, de DOP i d'IGP. - Cal verificar la renovació de carta: carta de primavera-estiu i carta tardor-hivern. - Cal verificar que l'oferta de vins contingui més del 51% de vins catalans i que el suport de venda de l'oferta sigui diferenciat a la resta d'oferta (carta específica, carta diferenciada, posició preferent, etc.) Cal trobar destacada aquesta oferta. - El vi de la casa ha de ser català.
	No es permet
	<ul style="list-style-type: none"> - Oferta present a la carta insuficient pel que fa a productes frescos de temporada. - Percentatge de plats de cuina catalana oferts a la carta inferior al 40%. - Percentatge de vins catalans ofert a la carta inferior al 51%. - Vi de la casa amb DO no catalana.
	Nivell de qualitat
	<ul style="list-style-type: none"> - L'establiment ofereix berenar.

Ítem	Definició/valoració
11.1 Servei de menús especials	<ul style="list-style-type: none"> - S'ofereix la possibilitat de realitzar menús especials sota demanda: menús dietètics, vegetarians, per a celíacs, etc. Aquest servei està visible a la carta o al suport de venda però no cal oferta concreta.
	No es permet
	<ul style="list-style-type: none"> - Oferta nul·la de menús especials. - Presentació incorrecta del bufet.
	Nivell de qualitat
	<ul style="list-style-type: none"> - L'establiment té disponibilitat per oferir diferents menús: infantil, dietètic, vegetarià, per a celíacs. Cadascun d'aquest menús té un valor de 5 punts que s'aniran sumant. - L'establiment pot oferir un sopar fred fora de l'horari establert, si el client ho ha sol·licitat durant el servei anterior.