

Certifikační kritéria pro značku „OPAVSKÉ SLEZSKO regionální produkt®“

ZÁŽITKY

Vymezení pojmu:

„Zážitkem“ se pro účely těchto certifikačních kritérií rozumí poskytnutí služby v cestovním ruchu (mimo stravovacích a ubytovacích služeb) nebo účasti na tradiční akci. Zážitek je vázán na konkrétní lokalitu, podporuje kulturní a společenské tradice a řemeslné dovednosti. Zážitek je uchován v mysli návštěvníka (zákazníka služby) jako pozitivní a inspirující vzpomínka.

A. Kritéria pro poskytovatele zážitků:

1) Kvalifikace pro poskytování hodnocených zážitků

Žadatel musí mít oprávnění k činnosti pro daný předmět podnikání, v odůvodněných případech (např. pořádání tradičních akcí) musí být hodnocené činnosti v souladu s posláním žadatele.

Způsob ověření: dle výpisu z obchodního rejstříku nebo jiné evidence, v případě spolků kopie stanov, v případě obecně prospěšné společnosti zakládací listina, případně další podpůrné dokumenty (např. kolaudační rozhodnutí).

2) Bezdlužnost

Žadatel o značku deklaruje, že na něj není vyhlášen konkurz, nemá nedoplatky na daních ani sociálním a zdravotním pojištění a není proti němu vedeno správní řízení týkající se poskytování služby, která je předmětem certifikace.

Způsob ověření: čestné prohlášení žadatele

B. Kritéria pro zážitky:

1) Tradice a regionální příslušnost provozovatele

Žadatel musí prokázat, že certifikovaný zážitek provozuje doložitelným způsobem minimálně 5 let u tradičních akcí a 3 roky u služeb v cestovním ruchu, a to na území regionální značky „OPAVSKÉ SLEZSKO regionální produkt®“.

Způsob ověření: Předložení relevantních dokladů (např. pozvánky, články, popřípadě zprávy z médií)

2) Zaručení bezpečnosti poskytovaných zážitků

Žadatel zaručuje, že plní zákonné předpisy a normy pro provozovanou službu, má proškolený a kvalifikovaný personál, používá certifikovaný materiál a zajišťuje bezpečnost účastníka a personálu provozované služby. U tradičních akcí musí být splněny požadavky na bezpečnost účastníků dané obecně závaznými předpisy.

Způsob ověření: čestné prohlášení a předložení relevantních povolení, ohlášení, záznamů o uskutečněných školeních, výsledků kontrol a dalších podpůrných dokumentů

3) Krajinový a architektonický ráz

Tam, kde je to relevantní, nesmí objekt sloužící k provozování zážitku zásadním způsobem narušovat krajinový ráz, resp. architektonický ráz v intravilánu obce.

Způsob ověření: posouzení komise

4) Šetrnost k životnímu prostředí

Zážitek nesmí v přípravné ani realizační fázi negativně ovlivňovat životní prostředí, zejména:

- Pro návštěvníky je vytvořeno takové prostředí, aby svou účastí na zážitku nezatěžovali nadměrně životní prostředí (tj. odpadkové nádoby, toalety, parkovací místa atp.)

- Je-li součástí zážitku pohyb návštěvníků ve volné přírodě, je žadatel povinen návštěvníky vhodným způsobem informovat o zásadách chování, které minimalizuje negativní dopady na přírodu.

Způsob ověření: kontrola komise na místě

5) Poskytování informací o nabízeném zážitku:

- Ucelená webová prezentace zážitku, včetně popisu, pokynů, provozní doby, ceníku, navigace na místo konání... a dalších praktických informací pro účastníky zážitků (co je relevantní k charakteru a povaze zážitku)

Způsob ověření: kontrola komise

6) Kvalita zážitku

Podle konkrétního typu zážitku komise hodnotí kvalitu z pohledu návštěvníka, zejména:

- Celkový dojem (dostupnost, přehlednost, upravenost, čistota), včetně sociálního zařízení a nejbližšího okolí
- Zázemí pro návštěvníky (občerstvení, úschovna kol apod.)
- Chování personálu
- Srozumitelnost výkladu nebo instruktáže
- Vstřícnost pro zahraniční hosty: Personál je schopen komunikovat nebo jsou k dispozici informace o programu alespoň v jednom světovém jazyce (angličtina, němčina, polština)
- Intenzita zážitku, tj. jaký prožitek účastník zažije

Způsob ověření: Kontrola komise na místě

7) Jedinečnost zážitku

Poskytovaná služba nebo akce musí být jedinečná ve svém vztahu k Opavské Slezsku a v péči věnované vytváření prostředí pro návštěvníky.

Dále je nutno naplnit alespoň jedno z následujících kritérií:

- Návštěvník získává zážitky aktivním zapojením do různých činností (možnost něco na vlastní kůži vyrobit, zkusit, osahat, prožít).
- Zážitek má formu nové zkušenosti (např. překonání osobní výkonnostní hranice nebo psychologické bariéry) s potenciálem přenosu do jiných životních situací.
- Zážitek podporuje rozvoj kreativity, týmové spolupráce, komunikativních dovedností, sociálního citění a dalších vlastností potřebných v každodenním životě.

Způsob ověření: kontrola komise na místě

8) Poskytování informací o regionu a značce „OPAVSKÉ SLEZSKO regionální produkt®“

Návštěvníkovi jsou vhodným způsobem zprostředkovány informace:

- o značce „OPAVSKÉ SLEZSKO regionální produkt®“ a o projektu regionálního značení
- o okolních turistických atraktivitách (místní kulturní, přírodní a technické památky či zajímavosti, ...)
- o možnostech trávení volného času (například o půjčovnách kol v okolí a turistických, cyklistických a j. trasách a jiných atraktivitách)

Způsob ověření: kontrola komise na místě

9) Zpětná vazba

Tam, kde je to relevantní, je součástí zážitku závěrečná komunikace s návštěvníkem, optimálně formou osobního rozhovoru, popř. písemnou formou, během níž má návštěvník možnost si uvědomit a vyjádřit, co prožil a čím jej konkrétní zážitek obohatil.

10) Další kvality nabízeného zážitku:

Při posuzování vhodnosti zážitku pro udělení značky „OPAVSKÉ SLEZSKO regionální produkt®“ se hodnotí zejména tato kritéria:

-
- Při provozování zážitku je zaměstnána alespoň jednu osobu s trvalým pobytem v území značky „OPAVSKÉ SLEZSKO regionální produkt®“, a to na dobu minimálně 6 měsíců a v rozsahu minimálně 0,5 úvazku
 - Zážitek je provozován celoročně
 - Funkční navigační systém k zážitku (cedule, směrovky)
 - Zázemí pro návštěvníky (občerstvení, úschovna kol apod.)
 - Ucelená webová prezentace zážitku, popřípadě i dalších aktivit žadatele, včetně přehledně uspořádaných informací o dalších možnostech trávení volného času a okolních turistických aktivitách (může být řešeno prolinky na jiné kvalitní webové prezentace)
 - Nabídka pro široké spektrum návštěvníků (rodiny s dětmi, dětské skupiny, senioři, případně i specifické skupiny)
 - Tradice – provozovatel nebo zážitek jakkoli napomáhá zachování tradic regionu (historické místo, budova, tradiční vzhled, tradice podnikáním v regionu)
 - Spolupráce v rámci regionu – zážitek je propojen s dalšími aktivitami a akcemi
 - Provozovatel zážitku informuje o možnostech využití veřejné dopravy, stravování, ubytování a dalších službách v cestovním ruchu v okolí
 - Podpora značených produktů a služeb „OPAVSKÉ SLEZSKO regionální produkt®“ – provozovatel prodává minimálně 3 druhy produktů (výrobků) a nabízí informace o ubytovacích a stravovacích zařízeních se značkou „OPAVSKÉ SLEZSKO regionální produkt®“
 - Sídlo firmy v regionu
 - Ocenění nabízených služeb – získání speciálního ocenění v oboru
 - Zařízení prokazatelně přispívá k ekologii a ochraně okolní přírody – např. využívání obnovitelných zdrojů energií, recyklovaných materiálů, dlouhodobá (min. 3 roky) podpora obnovy okolní přírody a krajiny
 - Zážitek má další kvality mimo výše vyjmenované

Značka může být udělena, pokud jsou splněna všechna povinná kritéria a minimálně 9 kritérií uvedených v čl. 10 (u celoročně provozovaných zážitků) nebo minimálně 5 kritérií (u jednorázových akcí nebo sezónních zážitků).

Certifikační komise má právo zamítnout udělení značky zážitku, který je v rozporu s cílem značky a odporuje morálním a etickým zásadám, obecnému estetickému cítění nebo by mohl jinak poškodit dobré jméno značky, regionálního koordinátora nebo Asociace regionálních značek.