

Certifikační kritéria pro značku „POOHŘÍ regionální produkt[®]“ ZÁŽITKY

1) Vymezení pojmu „zážitek“:

„Zážitkem“ se pro účely těchto certifikačních kritérií rozumí poskytnutí služby v cestovním ruchu (mimo stravovacích a ubytovacích služeb), vázané na konkrétní lokalitu (území). Zážitkem se rovněž rozumí organizace akce zaměřené na prezentaci řemeslných, náboženských, kulturních či řemeslných specifik regionu Poohří, a to tradičních či obnovených.

Zážitek zprostředkuje prožitek, kterého se účastník aktivně či pasivně účastní a je uchován v jeho mysli jako pozitivní vzpomínka.

2) Nutné podmínky pro udělení značky („povinná kritéria“):

A Kritéria pro provozovatele zážitků

A.1 Kvalifikace pro poskytování hodnocených zážitků

Žadatel musí mít platný živnostenský list či jiný relevantní doklad o způsobilosti pro daný předmět podnikání, v odůvodněných případech (např. pořádání tradičních akcí) musí být hodnocené činnosti v souladu s posláním žadatele.

Způsob ověření: předložení kopie ŽL, v případě spolků (občanských sdružení) kopie stanov, resp. statut obecně prospěšné společnosti, případně další podpůrné dokumenty

A.2 Bezdlužnost

Žadatel o značku deklaruje, že na jeho firmu není vyhlášen konkurz, nemá nedoplatky na daních ani sociálním a zdravotním pojištění a není proti němu vedeno jiné správní řízení ze strany příslušných státních orgánů.

Způsob ověření: čestné prohlášení žadatele

A.3 Dodržování bezpečnostních předpisů a dalších zákonných norem

Žadatel zaručuje, že plní zákonné předpisy a normy vztahující se k provozované službě, má proškolený a kvalifikovaný personál, používá certifikovaný materiál a zajišťuje bezpečnost účastníků a obsluhu provozované služby.

Způsob ověření: čestné prohlášení žadatele, případně předložení relevantních povolení, ohlášení, záznamů z proběhlých školení, výsledků kontrol a dalších podpůrných dokumentů

B Kritéria pro zážitky

B.1 Regionální příslušnost: POOHŘÍ

Zařízení či akce musí být provozovány na území Poohří (viz Zásady pro udělování a užívání značky „POOHŘÍ regionální produkt“, Příloha 1.1).

Způsob ověření: adresa místa realizace zážitku

B.2 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 provozovatel zážitku povinen návštěvníky vhodným způsobem informovat o zásadách chování, které minimalizuje negativní dopady na přírodu.

Způsob ověření: kontrola členů Certifikační komise na místě

B.3 Tradice provozování zážitku

Žadatel musí prokázat, že certifikovaný zážitek provozuje doložitelným způsobem minimálně 3 roky, v případě akcí navazujících na přerušenu tradici minimálně 1 rok.

Způsob ověření: předložení relevantních dokladů (např. pozvánky, webová prezentace, popřípadě zprávy v médiích)

B.4 Poskytování informací o nabízeném zážitku

Ucelená prezentace zážitku (např. na webu vlastním či města, popřípadě i jiné organizace), včetně popisu, pokynů, provozní doby, ceníku, navigace na místo konání a dalších praktických informací pro návštěvníky nebo účastníky zážitku.

Způsob ověření: posouzení Certifikační komisí podle konkrétní povahy zážitku

B.5 Kvalita zážitků

Zážitek splňuje kvalitativní standardy z pohledu návštěvníka zejména (je-li pro daný typ zážitku relevantní):

- Celkový dojem (dostupnost, přehlednost, upravenost, čistota), včetně sociálního a nejbližšího okolí
- Zázemí pro návštěvníky (občerstvení, úschovna kol apod.)
- Chování personálu
- Srozumitelnost výkladu nebo instruktáže
- Vstřícnost pro zahraniční hosty: Personál je schopen komunikovat alespoň v jednom světovém jazyce (angličtina, němčina), případně jsou k dispozici informace o obsahu a průběhu programu v angličtině nebo němčině

Způsob ověření: kontrola členů Certifikační komise na místě

B.6 Specifický charakter zážitku

Zážitek musí být specifický ve svém vztahu k Poohří, případně v péči věnované účastníkům nebo návštěvníkům. Podle konkrétního typu zážitku je nutno naplnit alespoň jedno z následujících kritérií:

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

B.7 Zpětná vazba

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

Způsob ověření: kontrola členů Certifikační komise na místě

B.8 Poskytování informací o regionu a značce „POOHŘÍ regionální produkt[®]“

Návštěvníkovi jsou vhodným způsobem zprostředkovány informace (např. zapůjčením složky s aktuálními informacemi v tištěné podobě):

- o značce „POOHŘÍ 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 lyžařských trasách)

Způsob ověření: kontrola členů Certifikační komise na místě

3) **Jedinečnost zážitku („bodovaná sub-kritéria“):**

Kritérium jedinečnosti zážitku lze splnit **dosažením nejméně 5 bodů** (u časově omezených akcí) **a 9 bodů** (u ostatních zážitků) v celkovém součtu bodů získaných v následujících třinácti sub-kritériích:

- Žadatel zaměstnává alespoň jednu osobu s trvalým pobytem v území značky „POOHŘÍ regionální produkt[®]“, a to na dobu minimálně 6 měsíců a v rozsahu minimálně 0,5 úvazku
(splnění kritéria = 1 bod)
- Funkční navigační systém k zážitku (cedule, směrovky)
(splnění kritéria = 1 bod)
- Zázemí pro návštěvníky (občerstvení, úschovna kol apod.)
(splnění kritéria = 1 bod)
- Ucelená webová prezentace zážitku, popřípadě i dalších aktivit žadatele, včetně přehledně uspořádaných informací o dalších možnostech trávení volného času a okolních turistických atraktivitách (může být řešeno prolinky na jiné kvalitní webové prezentace)
(splnění kritéria = 1 bod)
- Nabídka pro široké spektrum návštěvníků (rodiny s dětmi, dětské skupiny, senioři, případně i specifické skupiny)
(splnění kritéria = 1 bod)
- Tradice – provozovatel nebo zážitek jakkoli napomáhá zachování tradic regionu (historické místo, budova, tradiční vzhled, tradice podnikáním v regionu)
(splnění kritéria = 1-2 body)
- Spolupráce v rámci regionu – zážitek je propojen s dalšími aktivitami a akcemi
(splnění kritéria = 1 bod)
- Provozovatel zážitku informuje o možnostech využití veřejné dopravy, stravování, ubytování a dalších službách v cestovním ruchu v okolí
(splnění kritéria = 1 bod)
- Podpora značených produktů „POOHŘÍ regionální produkt[®]“ – provozovatel prodává minimálně 3 druhy produktů (výrobků) se značkou „POOHŘÍ regionální produkt[®]“
(splnění kritéria = 1 bod)
- Sídlo firmy v regionu
(splnění kritéria = 1 bod)
- Ocenění nabízených služeb – získání speciálního ocenění v oboru, certifikace Českého systému kvality služeb
(splnění kritéria = 1 bod)
- 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
(splnění kritéria = 1 bod)
- Bonus: TOTO BODOVÉ OHODNOCENÍ UDĚLUJE CERTIFIKAČNÍ KOMISE, hodnotí se výjimečnost zážitku, mimořádná kvalita poskytovaných služeb, webové prezentace či dalších doplňkových služeb, které poskytovatel nabízí a vedou ke zkvalitnění a zpříjemnění zážitku pro návštěvníka.

Způsob naplnění kritéria je součástí zápisu z jednání certifikační komise a webové prezentace zážitku na www.regionalni-znacky.cz.

Způsob ověření: posouzení komise na místě – minimálně 1 členem komise, dále podle podkladů dodaných žadatelem, webu provozovatele, případně dalších podkladů.

(splnění kritéria = 1-5 bodů)

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, koordinátora (Destinační agentura Dolní Poohří o.p.s.) nebo ARZ.