

Certifikační kritéria pro značku „ŠUMAVA originální produkt®“ UBYTOVACÍ A STRAVOVACÍ SLUŽBY

A. Kritéria pro poskytovatele služeb:

1) Kvalifikace pro poskytování ubytovacích/stravovacích služeb

Žadatel musí mít platný živnostenský list pro daný předmět podnikání (ubytovací/stravovací služby). Budova musí být zkolaudována jako ubytovací zařízení (vyjma ubytování v soukromí), respektive stravovací zařízení. Provozování zařízení musí být nahlášeno na příslušný živnostenský odbor (vyjma ubytování v soukromí).

Způsob ověření: předložení kopie ŽL, popřípadě kolaudačního rozhodnutí

2) Bezdlužnost

Žadatel o značku deklaruje, že na jeho firmu není vyhlášen konkurz, nemá nedoplatky na daních ani sociálním a zdravotním pojištění, řádně platí místní poplatky za ubytování obecnímu úřadu (v případě ubytovacího zařízení) a není proti němu vedeno řízení ze strany České obchodní inspekce.

Způsob ověření: čestné prohlášení žadatele, v případě ubytovacího zařízení doklady o placení rekreačních poplatků.

B. Kritéria pro službu - Prokázání podmínky jedinečnosti - mimořádné kvality a regionálního charakteru služby:

Průzkum kvality poskytovaných služeb v gastronomických a ubytovacích zařízeních provádí certifikační komise. Splnění certifikačních kritérií vyhodnotí certifikační komise na základě uvedeného popisu žadatele a dle doporučení zástupců certifikační komise a případně i anonymně vyslaných hodnotitelů, kteří provedou ověření údajů přímo v provozu, v místě poskytování služby.

Certifikační komisí jsou sledovány zásadní okolnosti poskytování ubytovací či gastronomické služby dle certifikačních kritérií. Důležitá je péče věnovaná zákazníkům, doplněná speciálními službami a aktivitami regionálního charakteru, regionální sounáležitost, ekologická šetrnost a v neposlední řadě také vysoká kvalita a odbornost poskytovaných služeb dle požadavků platné legislativy.....

Poskytovaná služba musí být jedinečná ve svém vztahu k Šumavě a v péči věnované vytváření prostředí pro hosty.

I. Základní kritéria:

a) Regionální příslušnost: Šumava - ubytovací/stravovací zařízení musí být na území regionu Šumava, viz přiložená mapa (okresy Český Krumlov, Prachatice, Klatovy).

Způsob ověření: adresa zařízení

b) Budova ubytovacího/stravovacího zařízení nesmí zásadním způsobem narušovat krajinný ráz v okolí, resp. architektonický ráz v intravilánu.

Způsob ověření: posouzení komise

c) Základní kvalita - provozovatel zaručuje, že plní zákonné předpisy a normy pro daný provoz (hygienické a technické normy, bezpečnost práce apod.).

Způsob ověření: čestné prohlášení žadatele, předložení základních dokumentů prokazujících bezproblémový provoz (například: kvalita pitné vody, zpracování odpadních vod, kontrola požární knihy, revize elektro – kabely, revize elektrických a plynových spotřebičů)

d) Služba musí být kvalitní, jedinečná ve svém vztahu k Šumavě, v péči věnované zákazníkům a šetrná k přírodě.

Způsob ověření: posouzení komise na základě podkladů a informací, které obdrží od žadatele a dostupných zdrojů.

e) Nekuřácké prostředí - všechny společně užívané vnitřní prostory musí být nekuřácké, případně mohou být vymezeny, stavebně oddělené a dobře větrané, kuřácké prostory, přičemž musí být řešeny tak, aby se nekuřáci nemuseli přes tyto prostory pohybovat a cigaretový kouř nepronikal do nekuřáckých prostor.

Způsob ověření: posouzení komise na základě podkladů a informací, které obdrží od žadatele a dostupných zdrojů.

f) Ucelená prezentace na webu – zařízení - služba, která je předmětem této žádosti má ucelenou aktuální webovou prezentaci včetně popisu, pokynů, provozní doby, ceníku a dalších praktických informací pro zákazníky (relevantních k charakteru nabízené služby) a uvedené informace nejsou zavádějící a odpovídají skutečně nabízeným službám.

Způsob ověření: posouzení komise na základě podkladů a informací, které obdrží od žadatele a dostupných zdrojů.

g) Poskytování informací o regionu a o značce „ŠUMAVA originální produkt®“:

✓ V ubytovacím/stravovacím zařízení jsou trvale k dispozici **k zapůjčení složky** s aktuálními informacemi v tištěné podobě, v přiměřeném počtu vzhledem ke kapacitě zařízení (např. v šanonech,...):

- o značce „ŠUMAVA originální produkt®“ a o projektu regionálního značení
- o okolních turistických atraktivitách (místní kulturní, přírodní a technické památky či zajímavosti, odkaz na www.isumava.cz)
- o možnostech trávení volného času (například o půjčovnách kol v okolí a turistických, cyklistických a lyžařských trasách)

Způsob ověření: kontrola komise na místě

✓ **Hosté mají k dispozici informace o veřejné dopravě (jízdni řády, internet,...)**

Způsob ověření: kontrola komise na místě

✓ Ve stravovacím či ubytovacím zařízení, které nabízí veřejné stravování, musí být v jídelním lístku umístěno logo „ŠUMAVA originální produkt®“ doplněné informací o udělení značky a stručným vysvětlením co značka znamená do 1 měsíce po uzavření smlouvy o užívání značky.

Způsob ověření: kontrola komise na místě – v případě udělení certifikátu

Způsob ověření: kontrola komise na místě

h) Regionální pokrmy (týká se pouze stravovacích zařízení a ubytovacích zařízení minimálně s polopenzí)

- stravovací zařízení: musí stále nabízet min. **3 tradiční regionální pokrmy**, které budou uvedeny trvale v jídelním lístku v samostatné sekci či v denní nabídce v samostatné sekci a viditelně označeny jako regionální pokrmy. Nabídka **tradičních regionálních** pokrmů může být obměňována dle potřeby, při dodržení minimálního počtu 3 jídel.

- ubytovací zařízení, které poskytuje teplá jídla pro své hosty (polopenze, tj. nikoli veřejná restaurace), musí alespoň 3 dny v týdnu nabízet min. 1 regionální pokrm.

Způsob ověření: předložení jídelního lístku k žádosti, kontrola komise na místě.

i) Kvalita ubytovacího zařízení z hlediska spokojenosti zákazníka – hodnocení Certifikační komisí:

Komise posuzuje:

- celkový dojem z ubytovacího/stravovacího zařízení vč. nejbližšího okolí
- čistotu a upravenost v zařízení, funkčnost vybavení
- chování a upravenost personálu
- zda odpovídá deklarovaný standard/kategorie zařízení skutečné nabídce a nedochází ke klamání zákazníka (propagace versus realita)
- zda má zařízení, které nabízí veřejné stravování jasně stanovenou provozní dobu (musí být uvedena na webu zařízení a bude uvedena ve webové prezentaci zařízení na www.regionalni-znacky.cz)

Způsob ověření: posouzení komise na místě (z hlediska spokojenosti zákazníka) dle vybraných interních parametrů

j) Spokojenost zákazníků – vložení hodnocení:

(Kritérium, které musí být plněno po dobu platnosti certifikátu; při podávání žádosti žadatel popíše způsob, jakým jej bude naplňovat.)

Zákazníci musí být provozovatelem prokazatelně informováni o možnosti vyjádřit svou spokojenost se službami zařízení prostřednictvím kontaktního formuláře pro vložení hodnocení na internetových stránkách www.regionalni-znacky.cz. Koordinátor značky bude sledovat vyjádření zákazníků (hostů) a v závažných nebo opakovaných případech nespokojenosti hostů kontaktuje poskytovatele služby, situaci prošetří a případně postoupí Certifikační komisi.

II) Kritéria jedinečnosti:

Komise přihlíží v nemalé míře také k dalším kritériím, posuzuje jejich vliv na celkové hodnocení s přihlédnutím na kapacitu a typ zařízení (restaurace, hotel, penzion, chata,...):

- výjimečnost nabízených služeb
- péče o zákazníka
- doplňkové služby a vybavení
- tradice – provozovatel nebo zážitek jakkoli napomáhá zachování tradic regionu
- podpora regionu
- dobré reference
- ocenění nabízených služeb
- šetrnost k životnímu prostředí

Způsob ověření níže uvedených kritérií: posouzení komise na základě podkladů a informací, které obdrží od žadatele a dostupných zdrojů.

Výjimečnost nabízených služeb:

proč by mělo získat značku ŠUMAVA originální produkt[®], s čím jsou zákazníci spokojeni, proč se k do zařízení vrací a doporučují ho,

Nadstandardní péče o zákazníka: zákazníkům je věnována speciální péče

Orientace na konkrétní cílové skupiny: specializace se na konkrétní cílové skupiny a poskytování příslušného vybavení a služeb s tím souvisejících (např. rodiny s dětmi, dětské skupiny, senioři, sportovci, další specifické skupiny)

Vybavení a služby:

Doplňkové vybavení, které zařízení nabízí a vede ke zpříjemnění pobytu/návštěvy (např. koutek pro děti, hřiště, bazén, wellness vybavení, bylinková zahrada, lyžařský vlek, bezbariérový přístup, antialergické vybavení, knihovna,... atd.

Doplňkové služby, které zařízení nabízí a vedou ke zpříjemnění pobytu/návštěvy (např. půjčovna kol a dalšího vybavení, wellness služby, lyžařská škola, hlídání dětí, atd.

Doprovodné aktivity: provozovatel pořádá nebo se organizačně podílí a nabízí hostům nebo i veřejnosti doprovodné programy a aktivity či akce zaměřené na poznávání nebo zachování tradic regionu (*průvodcovské služby, kulturní, společenské či sportovní akce, besedy, výlety a doprovody, řemeslné dílny atd.*) a má je nabídnuty na vlastním webu zařízení.

Podpora značených produktů „ŠUMAVA originální produkt[®]“: provozovatel odebírá, případně prodává (*na recepci, v restauraci apod.*) produkty/výrobky se značkou „ŠUMAVA originální produkt[®]“ a jejich aktuální seznam má zveřejněný na vlastním webu zařízení.

Regionální pokrmy nad rámec povinného minima: v zařízení nabízí min. **5 tradičních regionálních** pokrmů, které jsou uvedeny trvale v jídelním lístku v samostatné sekci či v denní nabídce v samostatné sekci a viditelně označeny jako regionální pokrmy. Nabídka **tradičních regionálních** pokrmů může být obměňována dle potřeby, při dodržení minimálního počtu 5 jídel. (*platí pro stravovací zařízení*)

Pokrmy z místních produktů: (*platí pro stravovací zařízení*)

- Zařízení využívá k přípravě pokrmů suroviny z regionu Šumava (dle specifikace značky Šumava originální produkt pro výrobky jsou to okresy Český Krumlov, Prachatice, Klatovy a Domažlice), případně nabízí produkty z regionu Šumava, které odebírá od minimálně tří stálých dodavatelů.
- Zařízení nabízí pokrmy, které jsou připravovány minimálně z 80 % z místních surovin, tj. z regionu Šumava (dle specifikace značky Šumava originální produkt pro výrobky jsou to okresy Český Krumlov, Prachatice, Klatovy a Domažlice)

Poskytování informací o regionu na internetu:

- **ubytovací zařízení:** zařízení má na svých webových stránkách dobře dostupné a přehledně uspořádané informace o možnostech trávení volného času (například o půjčovnách kol v okolí a turistických, cyklistických a lyžařských trasách), o okolních turistických atraktivitách (místní kulturní, přírodní a technické památky či zajímavosti,..) - může být řešeno formou prolinků na jiné kvalitní webové stránky (např. regionu, provozovatelů turistických cílů, apod.)
- **stravovací zařízení:** zařízení má kvalitní a aktuální vlastní webové stránky věnované stravovacímu zařízení a jeho okolí, aktuální jídelní lístek, otvírací dobu, případně další užitečné informace

Tradice: zařízení či jeho provozovatel napomáhají zachování tradic regionu (např. *historická budova nebo tradiční vzhled interiéru/exteriéru, rodinná tradice s podnikáním v ubytovacích/stravovacích službách na Šumavě, pořádání akcí s ukázkou tradičních řemesel, šíření tradice, převažující nabídka starošumavských jídel, ... atd.*)

Ocenění služby (dobrá reprezentace regionu): zařízení získalo speciální ocenění v oboru, certifikát kvality/ekologické šetrnosti.

Certifikace: je zařízení certifikováno v rámci Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení v ČR (viz www.hotelstars.cz), nebo společenství Kempy a chatové osady ČR (<http://www.camp.cz/kategorizace.aspx?sflang=cs>) nebo máte certifikát Klubu českých turistů, či jiné obdobné klasifikace

Další certifikace: je zařízení držitelem dalších platných certifikátů (např. Cyklisté vítáni, Baby Friendly, ...)

Reference:

- získalo zařízení či jeho služby ocenění či pozitivní recenze (v médiích, na internetu, sociálních sítích,...):
- je v zařízení vedena „kniha hostů“, kde mohou vyjádřit svou spokojenost

Šetrnost k životnímu prostředí: zařízení a jeho provozovatel přispívá k ekologii a ochraně okolní přírody (např. *neužívá uhlí jako zdroj energie /zejm. vytápění, ohřev vody/ ani těžké oleje s obsahem síry vyšším než 0,2 %, využívá obnovitelné zdroje energie /min 25%/, podporuje využití veřejné dopravy a elektromobility, vaří pro hosty z biopotraviny /min 25 %/, používá recyklované materiály,.....*)

III. Šetrnost k přírodě

Kritéria povinná pro ubytovací i stravovací zařízení:

Žadatel při své podnikatelské činnosti nepoškozuje životní prostředí ani jeho složky nad míru stanovenou platnými právními předpisy¹ a podle svých technických a finančních možností dodržuje (nebo bude v budoucnu dodržovat) zásady šetrnosti vůči životnímu prostředí:

- šetrné nakládání s vodou
- šetrné nakládání s energií
- odpady – minimalizace odpadů a obalů, třídění odpadů (zejména papír, plasty, sklo a nebezpečný odpad, případně kompost)
- materiál, suroviny – preference znovu využitelných, recyklovatelných a recyklovaných materiálů (i pro obaly), užívání místních surovin, minimalizace nakládání s nebezpečnými látkami (toxické, hořlavé, rakovinotvorné apod.) a jejich řádné zneškodňování
- etické zacházení se zvířaty (kde je to relevantní)

Způsob ověření: čestné prohlášení žadatele; Certifikační komise posoudí plnění zásad šetrnosti, v pochybnostech možné vyjádření Správy Chráněné krajinné oblasti Šumava. Pokud existuje, doloží žadatel udělení značky potvrzující šetrnost výrobku vůči životnímu prostředí (ekologicky šetrná služba).

¹ Zejména zákony: 114/1992 Sb. (zákon o ochraně přírody a krajiny), 254/2001 Sb. (vodní zákon), 185/2001 Sb. (zákon o odpadech), 86/2002 Sb. (zákon o ochraně ovzduší), 289/1995 Sb. (lesní zákon), 334/1992 Sb. (zákon České národní rady o ochraně zemědělského půdního fondu), 353/1999 Sb. (zákon o prevenci závažných havárií), 477/2001 Sb. (zákon o obalech), 258/2000 Sb. (zákon o ochraně veřejného zdraví), 356/2003 Sb. (zákon o chemických látkách a chemických přípravcích)

Kritéria povinná pouze pro ubytovací zařízení:

Informace pro hosty o šetrném chování: hosté musí být vhodným způsobem (například informačním letáčkem, který poskytne koordinátor značky) informováni o:

- zavírání oken: hosté musí být vyzváni, aby zavírali okna v místnostech, kde je zapnuto topení nebo klimatizace (pokud se při otevření oken topení nebo klimatizace automaticky nevypíná)
- zhasínání světel: hosté musí být vyzváni, aby při odchodu z místností zhasínali světla (nejsou-li vybaveny automatickým zhasínáním světel)
- úsporách vody: hosté musí být vyzváni k šetrnému nakládání s vodou a k tomu, aby personál informovali, jestliže zaznamenají jakékoli netěsnosti nebo úniky vody (protékající záchod, kapající kohoutek atd.)
- výměna ručníků a ložního prádla: hosté musí být informováni, že ubytovací zařízení vyměňuje ručníky a ložní prádlo buď na žádost hosta, nebo pravidelně jednou nebo dvakrát týdně podle kategorie zařízení (tj. nikoli každý den), včetně vysvětlení důvodu (tj. šetrnost k životnímu prostředí – úspora energie, vody a čisticích prostředků)
- třídění odpadu: hosté musí být vyzváni, aby třídili odpad, a musí jim být poskytnuty pokyny, jak správně třídít
- pro kempy: hosté musí být informováni o nutnosti a povinnosti správného zneškodňování odpadní vody z jejich mobilních ubytovacích prostředků

Způsob ověření: kopie nebo fotografie instrukcí pro hosty, případně popis způsobu informování hostů

Certifikační komise má právo zamítnout udělení značky službě, která je v rozporu s cílem značky a odporuje morálním a etickým zásadám, obecnému estetickému cítění nebo by mohla jinak poškodit dobré jméno značky, Asociace regionálních značek nebo koordinátora značky „ŠUMAVA originální produkt[®]“.