

Certifikační kritéria pro značku „KRAJ BLANICKÝCH RYTÍŘŮ regionální 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:

1) Regionální příslušnost: název regionu

Ubytovací/stravovací zařízení musí být na území Kraje blanických rytířů® – viz mapa, která je součástí Zásad pro udělování a užívání značky „Kraj blanických rytířů regionální produkt®“.

Způsob ověření: adresa zařízení

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

Způsob ověření: posouzení komise

2) Zaručení kvality poskytované služby

a) Základní kvalita:

Žadatel 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)

b) 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 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

c) Spokojenost zákazníků – anketa:

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

Zákazníci musí být poskytovatelem informováni o možnosti vyjádřit svou spokojenost se službami zařízení prostřednictvím kontaktního formuláře¹ 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.

3) Šetrnost k přírodě

Kritéria povinná pro ubytovací i stravovací zařízení:

Žadatel při své podnikatelské činnosti nepoškozují životní prostředí ani jeho složky nad míru stanovenou platnými právními předpisy² 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)
- nekuřácké prostory: všechny společně užívané vnitřní prostory musí být nekuřácké (případně mohou být vymezeny stavebně oddělené kuřácké prostory).

Způsob ověření: čestné prohlášení žadatele; Certifikační komise posoudí plnění zásad šetrnosti. Pokud existuje, doloží žadatel udělení značky potvrzující šetrnost výrobku vůči životnímu prostředí (ekologicky šetrná služba).

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

¹ Kontaktní formulář je součástí diskusního fóra k danému ubytovacímu zařízení; přispěvatelé budou vyzváni k identifikaci pomocí e-mailu, který bude zpřístupněn pouze správcům fóra.

² 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)

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

4) Jedinečnost poskytované služby:

Poskytovaná služba musí být jedinečná ve svém vztahu ke Kraji blanických rytířů a v péči věnované vytváření prostředí pro hosty:

I) Povinná kritéria:

a) poskytování informací o regionu a o značce „KRAJ BLANICKÝCH RYTÍŘŮ regionální produkt®“:

- ubytovacím/stravovacím zařízením 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 „KRAJ BLANICKÝCH RYTÍŘŮ regionální produkt® a o projektu regionálního značení**
- **o okolních turistických atraktivitách** (místní kulturní, přírodní a technické památky či zajímavosti, odkaz na www.blanicti-rytiri.cz...)
- **o možnostech trávení volného času** (například o půjčovnách kol v okolí a turistických, cyklistických a lyžařských trasách)
- **o veřejné dopravě** (jízdni řády, internet,...)

Způsob ověření: kontrola komise na místě

b) regionální pokrmy:

- stravovací zařízení a ubytovací zařízení, které hostům poskytuje stravování: na jídelním lístku převažují pokrmy tradiční české kuchyně.

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

II) Nepovinná kritéria –

Minimální počet bodů, který je nutno získat pro udělení certifikátů:

1. Zařízení poskytující pouze ubytovací služby vyjma penziony do kapacity 4 pokojů včetně
13 bodů z 25 možných bodů
2. Zařízení poskytující pouze ubytovací služby - penziony do kapacity 4 pokojů
12 bodů z 24 možných bodů
3. Zařízení, která poskytují ubytovací a stravovací služby vyjma penziony do kapacity 4 pokojů včetně,
14 bodů z 28 možných bodů
4. Zařízení, která poskytují pouze stravovací služby a stravovací zařízení s ubytováním do 4 pokojů včetně
14 bodů z 27 možných bodů

▪ **informace na webových stránkách:**

- ubytovací zařízení: provozovatel 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 prolinky na jiné kvalitní webové stránky (např. regionu, provozovatelů turistických cílů, apod.)

- stravovací zařízení: provozovatel má kvalitní a aktuální vlastní webové stránky věnované stravovacímu zařízení a jeho okolí

Způsob ověření: posouzení komise (na základě webových adres uvedených v žádosti)

(splnění kritéria = 1 bod)

- pokrm z místních produktů: zařízení využívá k přípravě pokrmů suroviny z území značky KRAJ BLANICKÝCH RYTÍŘŮ regionální produkt® (případně nabízí produkty z území značky KRAJ BLANICKÝCH RYTÍŘŮ regionální produkt®), které odebírá od minimálně tří stálých dodavatelů
Způsob ověření: předložení seznamu stálých dodavatelů

(splnění kritéria = 1 – 3 body:

3 a více stálých dodavatelů = 3 body, 2 dodavatelé = 2 body, 1 dodavatel = 1 bod)

- tradice a regionální specifičnost: body budou uděleny, jestliže provozovatel nebo služba jakkoli napomáhá zachování tradic regionu (historická budova nebo tradiční vzhled interiéru/exteriéru, rodinná tradice s podnikáním v ubytovacích službách v regionu atd.)

Hodnotí se např.

- historická budova nebo tradiční vzhled budovy
 - vzhled, atmosféra interiéru
 - rodinná tradice s podnikáním, nebo tradice zařízení
 - zařízení nese název, který je spojený s regionem
 - prezentace tradičních řemesel nebo hospodaření
- apod.

Způsob ověření: posouzení komise podle dodaných podkladů, které historii nebo tradici dokládají

(splnění kritéria = 1 - 5 bodů)

- doprovodné aktivity: provozovatel služby pořádá a nabízí hostům nebo i veřejnosti vlastní doprovodné programy a aktivity nebo akce zaměřené na poznávání regionu (průvodcovské služby, kulturní, společenské či sportovní akce, výlety a doprovody, atd.); nabídku má uvedenou na vlastním webu

Způsob ověření: posouzení komise podle popisu aktivit

(splnění kritéria = 1 – 3 body)

- podpora značených produktů „KRAJ BLANICKÝCH RYTÍŘŮ regionální produkt®“: provozovatel služby prodává (na recepci apod.) produkty se značkou „KRAJ BLANICKÝCH RYTÍŘŮ regionální produkt®“; nabídku má uvedenou na vlastním webu

Způsob ověření: popis/seznam, jaké výrobky jsou odebírány/prodávány

(splnění kritéria = 1 - 3 body podle počtu produktů a míry jejich podpory)

- sídlo nebo provozovna firmy v regionu (viz příložená mapa):

Způsob ověření: živnostenský list nebo výpis z obchodního rejstříku

(splnění kritéria = 1 bod)

- podpora rozvoje regionu/obce: provozovatel služby podporuje dlouhodobě (finančně, materiálně nebo jinak) rozvoj regionu nebo obce ve svém okolí

Způsob ověření: posouzení komise podle popisu podpory

(splnění kritéria = 1 bod)

- ocenění služby (dobrá reprezentace regionu): služba (jako celek nebo její stálí zaměstnanci) získala speciální ocenění v oboru

Způsob ověření: kopie ocenění

(splnění kritéria = 1 bod)

- certifikace 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 certifikát Klubu českých turistů)

Způsob ověření: kopie ocenění/certifikátů

(splnění kritéria = 10 bodů)

zázemí vstřícné pro cyklisty
Způsob ověření: kopie ocenění/certifikátů
(splnění kritéria = 1 bod)

Pro stravovací zařízení by se jednalo o:

- Kvalitní, pokud možno zastřešené, odstavné místo pro kola a zavazadla v dohledu hosta nebo uzamykatelná místnost/boxy pro bezplatné uschování kol a zavazadel

Pro ubytovací zařízení:

1. Možnost ubytování na jednu noc
2. Možnost vyprání a usušení oblečení a výstroje
3. Uzamykatelná místnost/boxy pro bezplatné uschování jízdních kol
4. Možnost umytí kola, základní vybavení pro mytí kola

- zařízení přispívá dalším způsobem k ochraně okolní přírody a životního prostředí (např. užívá solární, vodní a větrnou energii /min 25%/, vaří pro hosty z biopotraviny /min 25% nabízených pokrmů/, má zpracován environmentální audit provozu, budova v nízkoenergetickém nebo pasivním standardu...)

Způsob ověření: posouzení komise podle popisu provozovatele služby, případně kopie certifikátu ekologicky šetrná služba
(splnění kritéria = 1 bod)

- prostředí pro rodiny s dětmi: v ubytovacím/stravovacím zařízení nebo v jeho okolí je k dispozici dětský koutek nebo hřiště, vybavení jídelny a pokojů (mimo dětských židliček ke stolu) – např. dětské příbory, nábytek, přebalovací pulty atp.

Způsob ověření: posouzení komise na místě

(splnění kritéria = 1 bod)

- bezbariérové prostředí: zařízení je upraveno bezbariérově

Způsob ověření: posouzení komise na místě

(splnění kritéria = 1 bod)

- **bonus**: TOTO BODOVÉ OHODNOCENÍ UDĚLUJE CERTIFIKAČNÍ KOMISE, hodnotí se výjimečnost zařízení (v rámci dané kategorie), kvalita poskytovaných služeb, webová prezentace či další doplňkové služby, které poskytovatel nabízí a vedou ke zkvalitnění a zpříjemnění pobytu zákazníka v jeho zařízení

Způsob ověření: posouzení komise na místě, dále podle podkladů dodaných žadatelem, webu provozovatele, případně dalších podkladů
(splnění kritéria = 1-5 bodů)

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, ARZ nebo koordinátora značky KRAJ BLANICKÝCH RYTÍŘŮ regionální produkt®.