

Certifikační kritéria pro značku

„MORAVSKÝ KRAS 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.

3) Spolupráce a partnerství

Žadatel je povinen prokázat se spoluprací s držiteli značky MORAVSKÝ KRAS regionální produkt®. Spolupráce by měla spočívat např. na společném prodeji produktů/výrobků, tvoření malých sítí prodejců, dodávání lokálních produktů a výrobků do stravovacích zařízení, společné propagaci, zprostředkování informací pro klienty o jiných producentech/výrobcích a poskytovatelích služeb resp. pořadateli akcí se značkou MORAVSKÝ KRAS regionální produkt®. Žadatel je dále povinen prokázat se konkrétní spoluprací s vlastníkem značky MAS Moravský kras o.s..

Způsob ověření: popis dosavadní spolupráce potvrzený nejméně třemi držiteli značky, v případě žádosti o prodloužení certifikátu podrobným popisem spolupráce, s kým probíhala, čeho se týkala, jaké jsou plány na další spolupráci; spolupráci s MAS Moravský kras o.s. doloží podrobným popisem čeho se spolupráce týkala.

B. Kritéria pro službu:

1) Regionální příslušnost: Moravský kras

Ubytovací/stravovací zařízení musí být na území MAS Moravský kras o. s., viz mapa, která je součástí Zásad pro udělování a užívání značky MORAVSKÝ KRAS regionální produkt®.

Způsob ověření: adresa zařízení

2) Zaručení kvality poskytované služby

a) Základní kvalita – předpisy:

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
- vstřícnost pro zahraniční hosty – jazyková vybavenost na úrovni odpovídající charakteru daného ubytovacího/stravovacího zařízení (minimální požadavek: vstřícnost a ochota dorozumět se, základní informace jako ceny ubytování nebo jídelní lístek k dispozici v němčině)
- zda odpovídá deklarovaný standard/kategorie zařízení skutečné nabídce a nedochází ke klamání zákazníka (propagace versus realita)

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 prokazatelně informováni o možnosti vyjádřit svou spokojenost se službami zařízení např. prostřednictvím kontaktního formuláře na internetových stránkách www.regionálniznacky.cz. MAS Moravský kras o. s., jako koordinátor značky bude sledovat vyjádření zákazníků (hostů) a závažných nebo opakovaných případech nespokojenosti hostů kontaktuje poskytovatele služby, situaci prošetří a případně postoupí Certifikační komisi.

3) Šetrnost k přírodě

Kritéria a) až g) povinná pro ubytovací i stravovací zařízení:

- a) **Izolace oken:** všechna okna ve vytápěných (a/nebo klimatizovaných) místnostech musí mít dostatečně vysoký stupeň tepelné izolace (min. instalace izolačních pásek do oken)
Způsob ověření: čestné prohlášení, kontrola komise na místě
- b) **Zdroj vody:** není-li zařízení napojeno na veřejnou rozvodnou síť vody, dodá žadatel kopii kolaudačního rozhodnutí studny nebo příslušné povolení využívání jiného zdroje vody
Způsob ověření: kopie kolaudačního rozhodnutí/povolení, kontrola komise na místě
- c) **Čistění odpadních vod:** veškeré odpadní vody musí být zpracovány; pokud není možné připojení k místní čistírně odpadních vod, musí mít ubytovací zařízení svůj vlastní systém zpracování odpadní vody, který splňuje požadavky příslušné legislativy. Jestliže jsou používány chemické toalety, odpad z chemických toalet musí být zneškodňován v souladu s platnými předpisy.
Způsob ověření: čestné prohlášení, kontrola komise na místě podle příslušné dokumentace o systému zpracování odpadních vod
- d) **Odpadkové koše na toaletách:** na všech toaletách musí být umístěn vhodný odpadkový koš a hosté musí být vyzváni, aby jej pro určité druhy odpadů používali místo toalet.
Způsob ověření: čestné prohlášení, kontrola komise na místě
- e) **Nekuřácké prostory:** všechny společně užívané vnitřní prostory musí být nekuřácké (případně mohou být vymezeny stavebně oddělené kuřácké prostory).
Způsob ověření: čestné prohlášení, kontrola komise na místě
- f) **Chování a proškolení personálu:** veškerý personál musí být proškolen nebo poučen o následujících principech a naplňovat je:
-**průsaky, netěsnosti a úniky:** personál musí denně kontrolovat viditelné průsaky, netěsnosti a úniky vody a přijímat bezodkladně nezbytná opatření k nápravě
-**třídění odpadu:** personál musí třídít odpad alespoň do kategorií plasty, papír, sklo a směsný odpad. Provozovatel služby (s pomocí koordinátora značky) působí na obec v případě, že neposkytuje dostatečné podmínky pro třídění odpadu (např. dopis o ochotě třídít odpad). Personál musí třídít nebezpečný odpad a zajistit jeho vhodné zneškodňování. Nebezpečný odpad zahrnuje tonery, inkousty, chladicí zařízení, baterie, léčiva, tuky/oleje, atd.
Způsob ověření: popis způsobu proškolení / poučení personálu (včetně nově zaměstnaných), případně kopie písemných instrukcí pro personál, čestné prohlášení o naplňování těchto principů, kontrola komise na místě
- g) **Výrobky na jedno použití:** jsou používány a nabízeny hostům pouze v nezbytně nutných případech (např. vyžadují-li to zákonné předpisy). Konkrétně se jedná o následující výrobky na jedno použití:
-šampony, mycí potřeby a kosmetické přípravky v mini-baleních;
-nádobí (jako šálky, talíře, příbory atd.)
-potraviny v mini-baleních (jako sníadaňové marmelády, másla atd.)
Způsob ověření: čestné prohlášení, kontrola komise na místě

Kritéria h) až j) povinná pouze pro ubytovací zařízení:

- h) **Chování a proškolení personálu:** veškerý personál musí být proškolen nebo poučen o následujících principech a naplňovat je:
- výměna ručníků a ložního prádla (pouze ubytovací zařízení): personál vyměňuje ručníky a ložní prádlo na žádost hosta nebo pravidelně jednou/dvakrát týdně (podle kategorie ubytování) – tj. nikoli každý den
- i) **Třídění odpadu hosty:** hostům se musí poskytnout vhodné a snadno dostupné nádoby, aby mohli třídít odpad (min. papír, plast, sklo).

Způsob ověření: čestné prohlášení, kontrola komise na místě

- j) **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*

4) Jedinečnost poskytované služby:

Poskytovaná služba musí být jedinečná ve svém vztahu k Moravskému krasu a v péči věnované vytváření prostředí pro hosty:

l) Povinná kritéria:

a) budova ubytovacího/stravovacího zařízení nesmí narušovat krajinný ráz v okolí, resp. architektonický ráz v intravilánu

Způsob ověření: posouzení komise

b) poskytování informací o regionu a o značce „MORAVSKÝ KRAS regionální 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 „MORAVSKÝ KRAS 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)

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

Způsob ověření: kontrola komise na místě

c) (pouze pro zařízení nabízející stravování): regionální pokrmy:

- **stravovací zařízení:** musí stále nabízet min. 3 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 regionálních pokrmů může být obměňována dle potřeby, při dodržení minimálního počtu 3 jídel.

- ubytovací zařízení: nabízí-li teplá jídla pro své hosty (polopenze, tj. nikoli veřejná restaurace), musí alespoň 1 den v týdnu nabízet regionální pokrm.

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

II) Nepovinná kritéria – nutno získat alespoň 9 bodů (v případě zařízení, která poskytují ubytovací a stravovací služby, nebo pouze stravovací služby), nebo 6 bodů (v případě zařízení, která poskytují pouze ubytovací služby) z 20 možných za splnění následujících 14 kritérií:

- odpovědnost za majetek a zdraví hostů: provozovatel má uzavřeno pojištění majetku a zdraví hostů
Způsob ověření: kopie pojistné smlouvy **(splnění kritéria = 1 bod)**

- 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 atrakcích (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)

- regionální pokrmy: zařízení nabízí více regionálních pokrmů, než žádá povinné kritérium.
- stravovací zařízení: nabízí stále více než 3 regionální pokrmy
- ubytovací zařízení: nabízí-li teplá jídla pro své hosty (polopenze, tj. nikoli veřejná restaurace), nabízí více regionálních pokrmů než 1 týdně

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

(splnění kritéria = 1 bod)

- pokrmy z místních produktů: zařízení využívá k přípravě pokrmů suroviny z regionu Moravský kras (případně nabízí produkty z regionu Moravský kras), které odebírá od minimálně tří stálých dodavatelů

Způsob ověření: předložení faktur od dodavatelů (minimálně za 6 předcházejících měsíců)

(splnění kritéria = 1 bod)

- tradice: 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.)

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

(splnění kritéria = 2 body)

- 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 bod)

- podpora značených produktů „MORAVSKÝ KRAS regionální produkt“: provozovatel služby odebírá, případně prodává (na recepci apod.) minimálně 3 druhy produktů (výrobků) se značkou „MORAVSKÝ KRAS regionální produkt“; nabídku má uvedenou na vlastním webu

Způsob ověření: popis/seznam, jaké výrobky jsou odebírány/prodávány **(splnění kritéria = 1 bod)**

- sídlo 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 (minimálně 3 roky finančně, materiálně nebo jinak rozvoj regionu nebo obce ve svém okolí (např. sponzoring, organizační podpora místních akcí, oprav místních komunikací atp.)

Způsob ověření: posouzení komise podle popisu podpory (splnění kritéria = 1 bod)

- ocenění služby (dobrá reprezentace regionu): služba získala speciální ocenění v oboru, certifikát kvality/ekologické šetrnosti

Způsob ověření: kopie ocenění/certifikátů (splnění kritéria = 1 bod)

- zařízení přispívá dalším způsobem k ekologii a ochraně okolní přírody (např. užívá solární, vodní a větrnou energii /min 25%/, elektromobil, automobil na LPG, vaří pro hosty z biopotraviny /min 25%/, má zpracován energetický audit objektu...)

Způsob ověření: posouzení komise podle popisu provozovatele služby (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 dětské židličky ke stolu) – např. dětské přibory, nábytek, přebalovací pulty atd.

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)

- vytápění: v zařízení není užíváno uhlí jako zdroj energie (zejm. vytápění, ohřev vody) ani těžké oleje s obsahem síry vyšším než 0,2 %.

Způsob ověření: čestné prohlášení s uvedením zdroje energie (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 MAS Moravský kras o. s.