

Certifikační kritéria pro značku MORAVSKÉ KRAVA SKO regionální produkt[®]

UBYTOVACÍ A STRAVOVACÍ SLUŽBY

A. Kritéria pro poskytovatele služeb:

1) Kvalifikace pro poskytování ubytovacích/stravovacích služeb

Žadatel musí mít platný Oivnostenský list pro daný 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 Oivnostenský odbor (vyjma ubytování v soukromí).

Způsob ověření: předložení kopie ŽL, popřípadě kolaudačního rozhodnutí

2) Bezdušnost

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

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

B. Kritéria pro službu:

1) Regionální příslušnost: Moravské Krava sko

Ubytovací/stravovací zařízení musí být na území Moravského Krava ska . viz mapa, která je součástí Zásad pro udělování a užívaní značky MORAVSKÉ KRAVA SKO 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: estně 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 ě hodnocení Certifikační komisí:

Komise posuzuje:

- celkový dojem z ubytovacího/stravovacího zařízení v nejbližšího okolí
- istotu 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.regionální-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 ze svého pohledu, jakým jej bude naplňovat.)

Základní podmínkou je poskytovatelem prokazatelně informování o možnosti vyjádřit svou spokojenost se službami zařízením prostřednictvím kontaktního formuláře¹ na internetových stránkách www.regionální-znacky.cz. Koordinátor značky bude sledovat vyjádření zákazníků (hostů) a v závažných nebo opakovaných případech nespokojenosti hostů kontaktuje poskytovatele služeb, situaci prozkoumá a případně postoupí Certifikační komisi.

3) Účinnost ekologického hospodaření

Kritéria povinná pro ubytovací i stravovací zařízení:

Žadatel při své podnikatelské činnosti nepoškozuje 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 znetnosti v životním prostředí:

- znetné nakládání s vodou
- znetné 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 zneškodování
- 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).

Ze svého pohledu: *estně prohlášení žadatele; Certifikační komise posoudí plnění zásad znetnosti, v pochybnostech možné vyjádření Správy Chráněné krajinné oblasti Poodří. Pokud existuje, doloží žadatel udržením značky potvrzující znetnost výrobku v životním prostředí (ekologicky znetná služba).*

Kritéria povinná pouze pro ubytovací zařízení:

Informace pro hosty o znetném chování: hosté musí být vhodným způsobem (například informacím letáky) 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 svítel:** hosté musí být vyzváni, aby při odchodu z místností zhasínali světla (nejsou-li vybaveny automatickým zhasínáním světla)
- **úsporách vody:** hosté musí být vyzváni k znetnému nakládání s vodou a k tomu, aby personál informovali, jestliže zaznamenají jakékoli netěsnosti nebo úniky vody (protékající záchod, kapající kohoutek atd.)
- **výměru nádob a ložního prádla:** hosté musí být informováni, že ubytovací zařízení vyměru nádobky a ložní prádlo buďna žádost hosta, nebo pravidelně jednou nebo dvakrát týdně podle kategorie zařízením (tj. nikoli každým dnem), v etně vysvětlení d vody (tj. znetnost k životnímu prostředí – úspora energie, vody a čistících prostředků)
- **třídění odpadů:** hosté musí být vyzváni, aby třídili odpad, a musí jim být poskytnuty pokyny, jak správně třídít

¹ Kontaktní formulář je součástí diskusního fóra k danému ubytovacímu zařízením; poskytovatelé budou vyzváni k identifikaci pomocí e-mailu, který bude dostupný pouze správce 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)

- pro kempy: hosté musí být informováni o nutnosti a povinnosti správného zneškodnění odpadní vody z jejich mobilních ubytovacích prostředků

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

4) Jedinost poskytované služby:

Poskytovaná služba musí být jedinečná ve svém vztahu k regionu Moravského Kravska a v péči v nově vytvářených prostředcích pro hosty:

I) Povinná kritéria:

a) poskytování informací o regionu a o značce MORAVSKÉ KRAVA SKO regionální produkt:

V ubytovacím/stravovacím zařízení jsou trvale k dispozici **zajímavé slojky** s aktuálními informacemi v tiskové podobě, v písemné podobě nebo vzhledem ke kapacitě zařízení (např. v zanechání):

- o značce **MORAVSKÉ KRAVA SKO regionální produkt** a o projektu regionálního značení
- o okolních turistických atraktivitách (místní kulturní, přírodní a technické památky i zajímavosti)
- o možnostech trávení volného času (například o přírodních lokalitách v okolí a turistických, cyklistických a lyžařských trasách)
- o veřejné dopravě (jízdničky, internet...)

Způsob ověření: kontrola komise na místě

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

- stravovací zařízení: musí stále nabízet min. 3 pokrmy tradiční české kuchyně nebo 1 regionální pokrm, které budou uvedeny trvale v jídelním lístku. Nabídka tradičních českých pokrmů může být obměňována dle potřeby a sezóny i dodržení minimálního počtu 3 jídel.
- ubytovací zařízení: nabízí-li teplá jídla pro své hosty (polopenze, tj. nikoli ve veřejné restauraci), musí alespoň 2 dny v týdnu nabízet 1 pokrm tradiční české kuchyně nebo regionální pokrm.

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

II) Nepovinná kritéria Je nutno získat alespoň 13 bodů (v případě zařízení, která poskytují ubytovací a stravovací služby, nebo pouze stravovací služby), nebo 10 bodů (v případě zařízení, která poskytují pouze ubytovací služby) z 26 možných ze splnění následujících 14 kritérií:

- odpovědnost za majetek a zdraví hostů: provozovatel má uzavřenou 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 přehledné uspořádané informace o možnostech trávení volného času (například o přírodních lokalitách v okolí a turistických, cyklistických a lyžařských trasách), o okolních turistických atraktivitách (místní kulturní, přírodní a technické památky i zajímavosti) - může být zároveň propojeno s jinými kvalitními webovými stránkami (např. regionu, provozovatelů turistických cílů, apod.)

- stravovací zařízení: provozovatel má kvalitní a aktuální vlastní webové stránky v nově vytvořené stravovacímu zařízení a jeho okolí

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

(splnění kritéria = 1 bod)

- pokrmy z místních produktů: zařízení využívá k přípravě pokrmů suroviny z území značkové **MORAVSKÉ KRAVA SKO regionální produkt** (případně nabízí produkty z území značkové **MORAVSKÉ KRAVA SKO regionální produkt**, které odebírá od 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: body budou uděleny, jestliže provozovatel nebo služba jakkoli napomáhá zachování tradice regionu (historická budova nebo tradice vzhledu 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 ve vlastní vlastnosti doprovodné programy a aktivity nebo akce zaměřené na poznávání regionu (převodcovské služby, kulturní, společenské i 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 MORAVSKÉ KRAVA SKO regionální produkt.®% provozovatel služby prodává (na recepci apod.) produkty se značkou MORAVSKÉ KRAVA SKO 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 firmy v regionu (viz mapa v Zásadách pro udělování a užívaní značky MORAVSKÉ KRAVA SKO regionální produkt.®%)
Způsob ověření: Účtový 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 jeho stálí zaměstnanci) získala speciální ocenění v oboru, certifikát kvality/ekologické zetnosti
Způsob ověření: kopie ocenění (splnění kritéria = 1 bod)
- certifikace v rámci Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení v ČR (viz www.hotelstars.cz) nebo společností Kempy a chatové osady ČR (<http://www.camp.cz/kategorizace.aspx?sflang=cs>) nebo certifikát Klubu českých turistů
Způsob ověření: kopie ocenění/certifikát (splnění kritéria = 1 bod)
- certifikát Cyklisté vítáni
Způsob ověření: kopie ocenění/certifikát (splnění kritéria = 1 bod)
- zařízení přispívá dalším způsobem k ochraně okolní přírody a životního prostředí (např. užívá solární, vodní a větrnou energii /min 25%, využívá 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 zetná 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 oddělení ke stolu). například dětské přebýrky, 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 výjimčnost zařízením (v rámci dané kategorie), kvalita poskytovaných služeb, webová prezentace a další doplňkové služby, které poskytovatel nabízí a vedou ke zkvalitnění a zlepšení pobytu zákazníka v jeho zařízením
Způsob ověření: posouzení komise na místě, dále podle podkladů dodaných objednatelem, webu provozovatele, případně dalších podkladů (splnění kritéria = 1-5 bodů)
-

Certifikační komise má právo zamítnout udělení značky služeb, která je v rozporu s cílem značky a odporuje morálním a etickým zásadám, obecnému estetickému citu nebo by mohla jinak poškodit dobré jméno značky, ARZ nebo koordinátora značky MORAVSKÉ KRAVA SKO regionální produkt®.