

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) Bezdlužnost

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: estné 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 Moravského Kravska. viz mapa, která je součástí Zásad pro udělování a užívání 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: estné 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 nejbližším 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 – Enketa:

(Kritérium, které musí být plněno po dobu platnosti certifikátu; p i podávání Oádosti Oadatel popíše zp sob, jakým jej bude napl ovat.)

Zákazníci musí být poskytovatelem prokazateln ě informováni o možnosti vyjád it svou spokojenost se službami za ízení prostřednictvím kontaktního formulá e¹ na internetových stránkách www.regionalni-znacky.cz. Koordinátor značky bude sledovat vyjád ení zákazníků (host) a v závažných nebo opakovaných případech nespokojenosti host kontaktuje poskytovatele služby, situaci prozet í a v ípadn ě postoupí Certifikační komisi.

3) ůetnrost k p írod

Kritéria povinná pro ubytovací i stravovací za ízení:

Žadatel p i své podnikatelské ěinnosti nepozkozuje ůivotní prostředí ani jeho složky nad míru stanovenou platnými právními předpisy² a podle svých technických a finan ěních možností dodrůuje (nebo bude v budoucnu dodrůovat) zásady zetrnosti v ěivotnímu prostředí:

- zetrné nakládání s vodou
- zetrné nakládání s energií
- odpady . minimalizace odpad śa obal , t ědí ní odpad (zejména papír, plasty, sklo a nebezpe ěný odpad, p ípadn ě kompost)
- materiál, suroviny . preference znovu vyuůitelných, recyklovatelných a recyklovaných materiál śi (pro obaly), uůívání místních surovin, minimalizace nakládání s nebezpe ěnými látkami (toxické, ho lavé, rakovinotvorné apod.) a jejich ědné znezkod ování
- etické zacházení se zví aty (kde je to relevantní)
- neku ěcké prostory: vzechny společ n ě uůívané vnit ní prostory musí být neku ěcké (p ípadn ě mohou být vymezeny stavebn ě odd ělené ku ěcké prostory).

Zp sob ov ení: estné prohlášení Oadatele; Certifikační komise posoudí pln ění zásad zetrnosti, v pochybnostech možné vyjád ení Správy Chrán ěné krajinné oblasti Pood í. Pokud existuje, doloůí Oadatel ud ělení značky potvrzující zetrnost výrobu v ěivotnímu prostředí (ekologicky zetrná služba).

Kritéria povinná pouze pro ubytovací za ízení:

Informace pro hosty o ůetném chování: hosté musí být vhodným zp sobem (nap íklad informa ěním letá kem, 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 p i otev ení oken topení nebo klimatizace automaticky nevypíná)
- **zhasínání sv tel:** hosté musí být vyzváni, aby p i odchodu z místností zhasínali sv tla (nejsou-li vybaveny automatickým zhasínáním sv tel)
- **úsporách vody:** hosté musí být vyzváni k zetrnému nakládání s vodou a k tomu, aby personál informovali, jestliůe zaznamenají jakékoli net snosti nebo úniky vody (protékající záchod, kapající kohoutek atd.)
- **vým na ru níky a loůního prádla:** hosté musí být informováni, ůe ubytovací za ízení vym śuje ru níky a loůní prádlo bu śa na Oádost hosta, nebo pravideln ě jednou nebo dvakrát týdn ě podle kategorie za ízení (tj. nikoli kaůdý den), v etn ě vysv tlení d vodu (tj. zetrnost k ůivotnímu prostředí . úspora energie, vody a ěsticích prost edk)
- **t ědí ní odpadu:** hosté musí být vyzváni, aby t ědili odpad, a musí jim být poskytnuty pokyny, jak správn ě t ědit
- **pro kempy:** hosté musí být informováni o nutnosti a povinnosti správného znezkod ování odpadní vody z jejich mobilních ubytovacích prost edk

¹ Kontaktní formulá ě jsou ástí diskusního fóra k danému ubytovacímu za ízení; p ísp vatelé budou vyzváni k identifikaci pomocí e-mailu, který bude zp ístupn ě pouze správc ěm fóra.

² Zejména zákony: 114/1992 Sb. (zákon o ochran ě p írody a krajiny), 254/2001 Sb. (vodní zákon), 185/2001 Sb. (zákon o odpadech), 86/2002 Sb. (zákon o ochran ě ovzduší), 289/1995 Sb. (lesní zákon), 334/1992 Sb. (zákon ěské národní rady o ochran ě zem ěd lského p dního fondu), 353/1999 Sb. (zákon o prevenci závažných havárií), 477/2001 Sb. (zákon o obalech), 258/2000 Sb. (zákon o ochran ě veřejného zdraví), 356/2003 Sb. (zákon o chemických látkách a chemických p ípravcích)

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 ke Kraji blanických rytířů a v péči v nově vytvářeném prostředí pro hosty:

I) Povinná kritéria:

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

- ubytovacím/stravovacím zařízením jsou trvale k dispozici **klíčové složky** s aktuálními informacemi v tištěné podobě, v písemném nebo vizuálním tvaru (např. v zanech, obědovnicích):

- **o značce MORAVSKÉ KRAVA SKO regionální produkt[®] a o projektu regionálního značení**
- **o okolních turistických atraktivitách** (místní kulturní, přírodní a technické památky i zajímavosti, odkaz na www.blanicti-rytiri.cz)
- **o možnostech trávení volného času** (například o přírodních kolech v okolí a turistických, cyklistických a lyžařských trasách)
- **o veřejné dopravě** (jízdničky, internet, ...)

Způsob ověření: kontrola komise na místě

b) regionální pokrmy:

[Certifikační komise vybere vhodnou variantu pro daný region z následujících možností:]

- stravovací zařízení a ubytovací zařízení, které hostům poskytuje stravování:

- na jídelním lístku poskytují pokrmy tradiční české kuchyně.

- **(pouze pro zařízení nabízející stravování): regionální pokrmy:**

- stravovací zařízení: musí stále nabízet min. 3 pokrmy tradiční české kuchyně / 1 regionální pokrm, které budou uvedeny trvale v jídelním lístku. Nabídka tradičních českých pokrmů může být obměňována dle potřeby a sezóny při 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 / regionální pokrm.¹

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

II) Nepovinná kritéria Je nutno získat alespoň 14 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 za splnění následujících 15 kritérií:

[Jednotlivé regiony si mohou nastavit vlastní kritéria a způsob jejich bodového hodnocení, následující seznam kritérií má pouze doporučující charakter.]

- 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 kolech v okolí a turistických, cyklistických a lyžařských trasách), o okolních turistických atraktivitách (místní kulturní, přírodní a technické památky i zajímavosti, ...), může být zveřejněno prolinky na jiné kvalitní webové stránky (například regionu, provozovatelů turistických cílů, apod.)

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

¹ Přesné znění bude dále upřesněno na základě námětů jednotlivých certifikačních komisí (tj. například vyřízení doporučených pokrmů pro klasifikaci Czech Specials nebo dalších doporučení).

Způsob ověření: posouzení komise (na základ webových adres uvedených v Oádosti)

(splnění kritéria = 1 bod)

- **pokrm z místních produktů**: za ízení vyuívá k p íprav pokrm suroviny z území zna ky **MORAVSKÉ KRAVA** SKO regionální produkt[®], p ípadn nabízí produkty z území zna ky **MORAVSKÉ KRAVA** SKO regionální produkt[®], které odebírá od minimáln t í stálých dodavatel
Způsob ověření: p edložení seznamu stálých dodavatel)

(splnění kritéria = 1 . 3 body:

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

- **tradice**: body budou ud leny, jestliže provozovatel nebo sluOba jakkoli napomáhá zachování tradic regionu (historická budova nebo tradi ní vzhled interiéru/exteriéru, rodinná tradice s podnikáním v ubytovacích sluObách v regionu atd.)

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

(splnění kritéria = 2 body)

- **doprovodné aktivity**: provozovatel sluOby po ádá a nabízí host m nebo i ve ejnosti vlastní doprovodné programy a aktivity nebo akce zam ěné na poznávání regionu (pr vodcovské sluOby, kulturní, společenské í 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 zna ěných produktů** **MORAVSKÉ KRAVA** SKO regionální produkt[®], provozovatel sluOby prodává (na recepci apod.) produkty se zna kou **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 po tu produkt a míry jejich podpory)

- **sídlo nebo provozovna firmy v regionu (viz p iložená mapa)**:

Způsob ověření: Őivnostenský list nebo výpis z obchodního rejst íku

(splnění kritéria = 1 bod)

- **podpora rozvoje regionu/obce**: provozovatel sluOby podporuje dlouhodob (finan ní, materiáln nebo jinak) rozvoj regionu nebo obce ve svém okolí

Způsob ověření: posouzení komise podle popisu podpory

(splnění kritéria = 1 bod)

- **ocen ění sluOby (dobrá reprezentace regionu)**: sluOba (jako celek nebo její stálí zam ěnanci) získala speciální ocen ění v oboru

Způsob ověření: kopie ocen ění

(splnění kritéria = 1 bod)

- **certifikace v rámci Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích za ízení v ĚR (viz www.hotelstars.cz), nebo spole ěnství Kempy a chatové osady ĚR (<http://www.camp.cz/kategorizace.aspx?sflang=cs>) nebo certifikát Klubu ěských turist ů**

Způsob ověření: kopie ocen ění/certifikát

(splnění kritéria = 1 bod)

- **certifikát Cyklisté vítáni**

Způsob ověření: kopie ocen ění/certifikát

(splnění kritéria = 1 bod)

- **za ízení p íspívá dalším zp ůsobem k ochran ě okolní p írody a Őivotního prost ědí (nap . uívá solární, vodní a v trnou energii /min 25%/, va í pro hosty z biopotraviny /min 25% nabízených pokrm ů/, má zpracován environmentální audit provozu, budova v nízkoenergetickém nebo pasivním standardu...)**

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

- **prostedí pro rodiny s dětmi:** v ubytovacím/stravovacím zařízení nebo v jeho okolí je k dispozici dětský koutek nebo hřiště, vybavení jídelny a pokoj (mimo dětských oddělenek ke stolu). například dětské přebory, nábytek, přebalovací pulty atp.

Způsob ověření: posouzení komise na místě (splnění kritéria = 1 bod)

- **bezbariérové prostředí:** zařízením 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 zvýšení pobytu zákazníka v jeho zařízením

Způsob ověření: posouzení komise na místě, dále podle podkladů dodaných odatelem, 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.®.