

## **Certifikační kritéria pro značku „MORAVSKÉ KRAVAŘSKO 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: Moravské Kravařsko**

Ubytovací/stravovací zařízení musí být na území Moravského Kravařska – viz mapa, která je součástí Zásad pro udělování a užívání značky „MORAVSKÉ KRAVAŘSKO 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](http://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 prokazatelně informováni o možnosti vyjádřit svou spokojenost se službami zařízení prostřednictvím kontaktního formuláře<sup>1</sup> na internetových stránkách [www.regionalni-znacky.cz](http://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 nepoškozuje životní prostředí ani jeho složky nad míru stanovenou platnými právními předpisy<sup>2</sup> 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, v pochybnostech možné vyjádření Správy Chráněné krajinné oblasti Poodří. 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) 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.)
- **výměně 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)

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

<sup>2</sup> 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)

- 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 regionu Moravského Kravařska a v péči věnované vytváření prostředí pro hosty:

##### **I) Povinná kritéria:**

###### **a) poskytování informací o regionu a o značce „MORAVSKÉ KRAVAŘSKO 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 „MORAVSKÉ KRAVAŘSKO 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)
- **o veřejné dopravě** (jízdni řády, 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 při dodržení minimálního počtu 3 jídel.
- ubytovací zařízení: nabízí-li teplá jídla pro své hosty (polopenze, tj. nikoli veřejná restaurace), 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 – 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 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 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)

- pokrmy z místních produktů: zařízení využívá k přípravě pokrmů suroviny z území značky „MORAVSKÉ KRAVAŘSKO regionální produkt“ (případně nabízí produkty z území značky „MORAVSKÉ KRAVAŘSKO 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 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 – 3 body)

- podpora značených produktů „MORAVSKÉ KRAVAŘSKO regionální produkt.®“: provozovatel služby prodává (na recepci apod.) produkty se značkou „MORAVSKÉ KRAVAŘSKO 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 užívání značky „MORAVSKÉ KRAVAŘSKO regionální produkt.®“)

*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 jeho stálí zaměstnanci) získala speciální ocenění v oboru, certifikát kvality/ekologické šetrnosti

*Způsob ověření: kopie ocenění*

(splnění kritéria = 1 bod)

- certifikace v rámci Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení v ČR (viz [www.hotelstars.cz](http://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 = 1 bod)

- certifikát Cyklisté vítáni

*Způsob ověření: kopie ocenění/certifikátů*

(splnění kritéria = 1 bod)

- 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 citění nebo by mohla jinak poškodit dobré jméno značky, ARZ nebo koordinátora značky „MORAVSKÉ KRAVAŘSKO regionální produkt.®“.**