

Kritériá pre udeľovanie značky regionálny produkt GEMER-MALOHONT® na služby ubytovacích a stravovacích zariadení k výzve 08/2023



A. ZÁKLADNÉ KRITÉRIÁ (požiadavky na poskytovateľa služieb)

1. Požiadavky na poskytovateľa služieb a zariadenie

- ✓ poskytovateľ je fyzická a právnická osoba oprávnená na podnikanie (vrátane subjektov nezriadených za účelom podnikania ale disponujúcich živnostenským oprávnením);
- ✓ zariadenie¹ je lokalizované v regióne;
- ✓ poskytovateľ spĺňa všetky legislatívne požiadavky na poskytovanie služieb v zariadení (vrátane požiadaviek na budovu zariadenia a priestory).

2. Zaručenie etických princípov a zásad podnikania:

- ✓ žiadateľ o značku deklaruje, že na jeho osobu alebo subjekt nie je vyhlásený konkurz, nemá nedoplatky na daniach, sociálnom a zdravotnom poistení a nie je voči nemu vedené žiadne konanie Slovenskej obchodnej inšpekcie, Rady pre reklamu alebo iné konanie v súvislosti s porušovaním práv spotrebiteľa, nekalou súťažou, neetickou reklamou a inými nekalými praktikami podnikania;
- ✓ žiadateľ dodržiava všetky povinnosti voči miestnej samospráve (najmä povinnosti vyplývajúce zo všeobecne záväzných nariadení obce, napr. oznamovaciu povinnosť o začatí prevádzkovania ubytovacieho zariadenia, vedenie preukaznej evidencie na účely dane za ubytovanie a jej odvod, povinnosti súvisiace s ostatnými miestnymi daňami a poplatkami a i.);
- ✓ žiadateľ dodržiava všetky zásady zodpovedného podnikania a poskytovania služieb (správa sa zodpovedne voči svojim zákazníkom, dodávateľom, zamestnancom, miestnym obyvateľom, životnému prostrediu);
- ✓ žiadateľ nezavádza spotrebiteľa z hľadiska deklarovaného štandardu a rozsahu poskytovaných služieb.

B. KRITÉRIÁ JEDINEČNOSTI SLUŽBY

Kritériá jedinečnosti vyjadrujú jedinečnosť zariadenia, ktorá je daná:

- 1) kvalitou poskytovaných služieb;
- 2) pozitívnym vzťahom zariadenia k životnému prostrediu;
- 3) jedinečnosťou zariadenia vo vzťahu k regiónu.

Zariadenie, v ktorom sú služby poskytované, musí na základe hodnotenia komisie splniť požiadavky na kvalitu poskytovaných služieb a zásady šetrnosti voči životnému prostrediu (1. a 2.). V treťom bode kritérií jedinečnosti, ktoré vyjadrujú jedinečnosť zariadenia vo vzťahu k regiónu, musí žiadateľ splniť povinné kritériá a v bodovacích kritériách musí získať **minimálne 12 bodov** (z celkového počtu 20).

1. Kvalita poskytovaných služieb

Certifikačná komisia zohľadňuje pri hodnotení kvality poskytovaných služieb typ zariadenia² a zameriava sa predovšetkým na:

- ✓ celkový dojem zo zariadenia vrátane najbližšieho okolia;
- ✓ čistotu zariadenia (komfort), funkčnosť vybavenia;
- ✓ správanie personálu;

¹ Ide o zariadenie, na ktorého služby žiada o udelenie práv na používanie značky.

² V prípade ubytovacích zariadení zohľadňuje kategóriu a triedu zariadenia.

- ✓ prístup k zvyšovaniu kvality a spokojnosti hostí so službami zariadenia ³.

2. Pozitívny vzťah k životnému prostrediu

Minimálne požiadavky na všetky zariadenia (povinné kritériá)

a) Zodpovedné správanie voči životnému prostrediu zamestnancami zariadenia nad rámec platnej legislatívy:

- ✓ obmedzené používanie výrobkov zaťažujúcich životné prostredie (nahradzovanie jednorázových riadov z nerozložiteľných materiálov - pohárov, tanierov, príborov výrobkami z rozložiteľných materiálov alebo inými nie jednorázovými riadmi, prípadne ich použitie len v nevyhnutných prípadoch);
- ✓ opatrenia zamerané na šetrné zaobchádzanie s vodou a energiami a minimalizáciu odpadov (napr. zabraňovanie priesakom a únikom vody a energií, triedenie odpadov v prevádzke a pod.); súčasťou opatrení je vedenie zamestnancov k dodržiavaniu zásad (všetci zamestnanci sú informovaní písomnými inštrukciami, sú zaškolení a je stanovená osoba zodpovedná za kontrolu ich dodržiavania⁴).

Minimálne požiadavky na ubytovacie zariadenia (povinné kritériá)

Usmerňovanie hostí k zodpovednému správaniu voči životnému prostrediu, prostredníctvom **písomnej** informácie o:

- ✓ možnosti triediť odpad (min. plasty a zmiešaný odpad), a to prostredníctvom ľahko dostupných nádob v priestoroch zariadenia minimálne na jednom mieste vo vstupných priestoroch, na chodbe alebo vo vonkajšom areáli zariadenia;
- ✓ zatváraní okien vo vykurovaných a klimatizovaných priestoroch, vypínaní klimatizácie počas neprítomnosti na izbách prípadne obmedzenie jej spotreby;
- ✓ zhasínaní svetiel počas neprítomnosti (najmä v izbách), ak nie sú priestory vybavené automatickým zhasínaním;
- ✓ šetrnom zaobchádzaní s vodou a k tomu, aby personál informovali, ak zaznamenajú akékoľvek netesnosti alebo úniky vody;
- ✓ výmene uterákov a posteľnej bielizne, ktorú poskytovateľ zabezpečuje v súlade s vyhláškou č. 277/2008 Z.z, prípadne menej frekventovane ak pravidelnú výmenu host' nevyžaduje. Informácia obsahuje aj vysvetlenie (zodpovedné správanie prevádzkovateľa voči životnému prostrediu).

3. Jedinečnosť zariadenia vo vzťahu k regiónu

Minimálne požiadavky na všetky zariadenia (povinné kritériá)

a) **Vzhľad budovy zariadenia** nie je rušivý vo vzťahu k prostrediu, v ktorom sa nachádza.

b) **Dostupnosť a poskytovanie informácií o regióne a o značke.**

V zariadení sú hosťom poskytované informácie o:

- ✓ Regióne Gemer-Malohont; okolitých atraktivitách (miestnej kultúre, prírodných a technických pamiatkach, zaujímavostiach); možnostiach trávenia voľného času (napr. o požičovníach športových potrieb a cyklistických trasách, organizovaných podujatiach a pod.);
- ✓ možnostiach dopravy a presunov v regióne (informácie o verejnej doprave, parkovacích možnostiach, cestovné poriadky a pod.);
- ✓ regionálnej značke a jej nositeľoch (systéme regionálneho značenia), a to prostredníctvom zamestnancov zariadenia (ústnu informáciu **môžu** dopĺňať tlačené materiály pre hostí).

³ Systém hodnotenia kvality a spokojnosti hostí (napr. interný systém kvality- vyhodnocovanie dotazníkov vyplnených hosťami, kniha prianí a sťažností, spôsob prijímania opatrení, CRM systém a pod.).

⁴ V prípade zavedených automatizovaných systémov šetrenia energií a v prípade malých rodinných zariadení (najmä ubytovacích) nie sú písomné inštrukcie pre zamestnancov nevyhnutné.

c) Regionálna ponuka

V každom stravovacom zariadení a pohostinskom odbytovom stredisku ubytovacieho zariadenia musí byť zaradená a samostatne označená regionálna ponuka:

- regionálne jedlo: čerstvo pripravené jedlo podľa tradičnej regionálnej receptúry **alebo** iné tradičné jedlo⁵ pripravené z regionálnych surovín (surovina, ktorá určuje charakter jedla má pôvod v regióne⁶).
- regionálny nápoj: produkt s pôvodom v regióne.

Minimálne požiadavky podľa typu zariadenia a jeho ponuky (povinné kritériá):

- ✓ pri ponuke jedál výberom z ponuky (jedálneho lístka, menu): **ponuka min. 3 regionálnych jedál**
- ✓ pri ponuke formou bufetových stolov: **ponuka min. 1 regionálneho jedla;**
- ✓ každé stravovacie, pohostinské zariadenie a samostatné pohostinské odbytové stredisko ubytovacieho zariadenia musí mať v ponuke regionálne nápoje alebo iné produkty určené na priamu konzumáciu (resp. produkty s regionálnym pôvodom)⁷;
- ✓ ak zariadenie predáva hosťom suveníry alebo iné predmety (napr. na recepcii ubytovacieho zariadenia), musí mať v ponuke aspoň 1 výrobok od regionálneho výrobcu, ktorý je držiteľom značky Regionálny produkt Gemer-Malohont.

Bodovacie kritéria

Žiadateľ musí získať minimálne 12 bodov z 20 možných za splnenie bodovacích kritérií.

d) Podpora rozvoja cestovného ruchu v regióne (2 body)

- ✓ Poskytovateľ služieb (zariadenie) aktívne spolupracuje s MAS Malohont, MAS Cerovina, VSP Južný Gemer, VSP Stredný Gemer, Partnerstvo Muránska planina - Čierny Hron alebo Oblastnou organizáciou cestovného ruchu ale nie je členom ani jednej z uvedených organizácií (1 bod);
- ✓ Poskytovateľ služieb (zariadenie) je členom MAS Malohont, MAS Cerovina, VSP Južný Gemer, VSP Stredný Gemer, Partnerstvo Muránska planina- Čierny Hron alebo Oblastnou organizáciou cestovného ruchu (2 body);

e) Regionálne aktivity pre návštevníkov (2 body)

Poskytovateľ služieb usporadúva a ponúka hosťom, prípadne verejnosti **vlastné** sprievodné programy, aktivity zamerané na trávenie voľného času (sprievodcovské služby, organizuje kultúrne, spoločenské, športové podujatia, výlety po okolí a pod.) alebo tieto **aktivity** zabezpečuje v spolupráci s inými subjektmi v regióne⁸. Tieto aktivity sú zverejnené na jeho internetových stránkach.

f) Prínos k uchovávaniu tradícií (max 2 body)

- ✓ Poskytovateľ služieb napomáha k uchovávaniu tradícií aspoň jedným z týchto spôsobov: historická budova alebo tradičný vzhľad interiéru/exteriéru, spôsob poskytovania služieb je spojený s tradíciami, zariadenie poskytuje služby, ktoré prispievajú k uchovávaniu tradícií v regióne a pod. **(1 bod) ALEBO**
- ✓ Zariadenie je ako celok spojené s prezentáciou tradícií **(2 body)**

g) Podpora predaja regionálnych produktov (max. 6 bodov)

⁵ s receptúrou podobnou aj pre iné regióny Slovenska, teda také, ktoré nie je typické len v regióne Gemer-Malohont

⁶ napr. halušky zo zemiakového cesta sú pripravené zo zemiakov dopestovaných v regióne, bryndze vyrobenej v regióne a pod.

⁷ **podľa možnosti** v rámci ponuky nápojov, ktorá určuje charakter zariadenia (napr. pivo ako hlavný produkt pivárne alebo pohostinstva, víno ako hlavný produkt vinárne alebo pohostinstva a pod.)

⁸ napr. OOCR, MAS alebo iným VSP, OZ, obcou alebo inými poskytovateľmi služieb a producentmi.

- ✓ V zariadení sú ponúkané na predaj regionálne produkty (iné ako produkty podávané na priamu konzumáciu hosťom v zariadení podľa bodu c) regionálna ponuka, pričom o produkte a jeho pôvode je podaná hosťovi informácia **(2 body) ALEBO**
- ✓ V zariadení sú ponúkané na predaj regionálne produkty, ktoré sú označené značkou Regionálny produkt GEMER-MALOHONT. Pre produkty je vymedzený osobitný priestor alebo miesto⁹ určené na ich prezentáciu, ktoré je odlišené od ostatného sortimentu s uvedením označenia značky Regionálny produkt GEMER-MALOHONT alebo je v zariadení umiestnený regionálny pult BBSK s obsahom produktov z regiónu Gemer-Malohont **(4 body)**;
- ✓ Ponuka jedál a nápojov stravovacieho zariadenia alebo pohostinského odbytového strediska ubytovacieho zariadenia je tvorená z väčšej časti regionálnou ponukou podľa vymedzenia regionálnej ponuky v bode 3c)¹⁰ **(2 body) ALEBO**
- ✓ ak zariadenie poskytuje len ubytovacie služby, súčasťou balíka služieb pri ubytovaní je regionálny produkt vrátane informácie o jeho pôvode¹¹ **(2 body)**.

h) Významne ocenenia za kvalitu (1 bod)

Poskytovateľ služieb je držiteľom významného ocenenia za kvalitu poskytovaných služieb, špeciálneho ocenenia v odbore, certifikátu kvality a pod.

i) Zodpovedné správanie k životnému prostrediu nad rámec povinných kritérií (2 body):

- ✓ opatrenia zamerané na znižovanie odpadu (najmä obmedzené používanie výrobkov na jedno použitie ako sú šampóny, umývacie a čistiace prostriedky a potreby v jednorazových baleniach, zariadenie neponúka potraviny v mini baleniach a pod.) (1 bod);
- ✓ opatrenia zamerané na šetrné zaobchádzanie s vodou (napr. používanie ekologických pracích prostriedkov) a využívanie alternatívnych a obnoviteľných zdrojov energie (napr. solárnej energie a pod.) (1 bod).

j) Zariadenie je prispôsobené pre znevýhodnené skupiny návštevníkov (1 bod)

Ponuka je prispôsobená pre rodiny s deťmi, seniorov, návštevníkov so zníženou schopnosťou pohybu a i.

k) Podpora aktivít so zvieratami (1 bod).

Zariadenie poskytuje pre návštevníkov a domáce obyvateľstvo služby, ktoré sú spojené s aktivitami so zvieratami (napríklad jazda na koni, prírodná zoo a pod.), alebo ide o tzv. „pet friendly“ zariadenie, t.j. zariadenie s vyhradenými priestormi pre pobyt návštevníka s domácimi zvieratami (izby, kde sa návštevník môže ubytovať so psom a pod.).

l) Výnimočná (nadštandardná) kvalita, aktivity (3 body)

BODOVÉ OHODNOTENIE UDEĽUJE CERTIFIKAČNÁ KOMISIA, ktorá môže udeliť 0-3 body za:

- ✓ nadštandardnú kvalitu zariadenia, poskytovaných služieb, prostredie zariadenia
- ✓ internetovú prezentáciu,
- ✓ výnimočnú spoluprácu s aktérmi v regióne.

⁹ Vyhradené miesto napr. pultom, vitrínkou alebo iným spôsobom

¹⁰ Ak má ubytovacie zariadenie viac pohostinských odbytových stredísk, musí byť väčšina sortimentu tvorená regionálnou ponukou aspoň v jedno z nich. V prípade zariadení, ktoré poskytujú jedlá je posudzovaná len ponuka jedál, nie nápojov. Ponuka nápojov je posudzovaná len v prípade zariadení, ktoré poskytujú len nápoje (drobné občerstvenie nie je považované za hotové jedlá).

¹¹ Napr. drobnosť pri ubytovaní ako darček pre hosťa - suveníry vyrobené regionálnym producentom/nositeľom značky Gemer-Malohont a pod.)