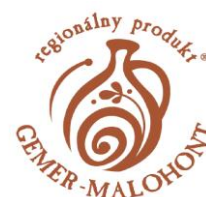


Kritériá pre udeľovanie značky regionálny produkt GEMER-MALOHONT® na zážitkové služby



Všeobecné informácie

Kritériá na zážitkové služby sa vzťahujú na všetky služby v cestovnom ruchu a iné voľnočasové aktivity okrem služieb ubytovacích a stravovacích zariadení, ktoré sú posudzované podľa samostatných kritérií (Kritériá pre udeľovanie značky Regionálny produkt Gemer-Malohont na služby ubytovacích a stravovacích zariadení).

Vzťahujú sa na také služby, na ktorých poskytovaní sa priamo podieľa ľudský element¹, pozitívne ovplyvňujú pobyt návštevníka v regióne a majú potenciál pre vyvolanie zážitku u návštevníka. Služby sú poskytované aj miestnym obyvateľom. V nadväznosti na cieľ značky ide o služby a balíky služieb **poskytované takmer vo všetkých formách cestovného ruchu** (najmä však vo vidieckom a kultúrnom cestovnom ruchu), a to:

- služby nadväzujúce na históriu, zvyky, tradície alebo tradičné produkty/výrobky regiónu;
- služby spojené s kultúrnym a prírodným dedičstvom regiónu.

Žiadateľ predkladá žiadosť na jednu službu alebo balík neoddeliteľných služieb, ktoré sú následne posudzované ako produkt cestovného ruchu. **Žiadať o udelenie značky na doplnkové služby ubytovacích a stravovacích zariadení** je opodstatnené v prípade, že sa poskytovanie služieb realizuje mimo ubytovacieho alebo stravovacieho zariadenia². Je to možné len v tom prípade, ak tieto zariadenia sú, resp. v rovnakom období budú certifikované podľa Kritérií pre udelenie značky na služby ubytovacích a stravovacích zariadení.

A. ZÁKLADNÉ KRITÉRIÁ (požiadavky na poskytovateľa služieb)

Žiadateľ musí splniť všetky výberové (základné) kritériá, inak bude žiadosť z ďalšieho posudzovania vyradená a nebude posudzovaná v rámci hodnotiacich kritérií jedinečnosti.

1. Požiadavky na poskytovateľa služieb, zariadenie

- ✓ zariadenie alebo iná prevádzka/miesto, kde sú poskytované služby³ je lokalizované v regióne;
- ✓ poskytovateľ spĺňa všetky legislatívne požiadavky na poskytovanie služieb v zariadení (vrátane požiadaviek na budovu zariadenia, priestory, pohyb v krajine ak je súčasťou služby a pod.);
- ✓ služba nevytvára zaťaž na prostredie, v ktorom je poskytovaná a nie je v rozpore s cieľom značky⁴.

Oprávneným žiadateľom o regionálnu značku je fyzická a právnická osoba oprávnená na podnikanie a poskytovanie služieb:

- ✓ fyzické osoby, ktoré sú na poskytovanie služieb oprávnené na základe živnostenského oprávnenia alebo v rámci povolenia na vykonávanie poľnohospodárskej výroby;
- ✓ obchodné spoločnosti (akciové spoločnosti, verejné obchodné spoločnosti, komanditné spoločnosti, spoločnosti s ručením obmedzeným, jednoduché spoločnosti na akcie a pod.), družstvá a iné právnické osoby zapísané v Obchodnom registri, ktoré pre príslušnú činnosť disponujú živnostenským oprávnením;

¹ Nevzťahujú sa na služby, ktoré sú založené len na infraštruktúre (napr. náučné chodníky bez výkladu sprievodcom), vyhliadkové veže a pod.

² v samostatnej prevádzke, areáli a pod. vzdialenom od zariadenia.

³ Ide o zariadenie, na ktorého služby žiada o udelenie práv na používanie značky.

⁴ napr. jazda na štvorkolkách v prírodnom prostredí, prevádzka auto- motokrosovej dráhy, a pod.

- ✓ organizácie, ktoré nie sú zriadené za účelom podnikania, ale sú na poskytovanie služieb oprávnené na základe živnostenského oprávnenia (napríklad občianske združenia so živnostenským oprávnením na vykonávanie príslušnej činnosti) alebo je táto činnosť hlavnou činnosťou organizácie (na základe stanov a pod.).

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 a predaja;
- ✓ žiadateľ dodržiava všetky zásady zodpovedného správania a poskytovania služieb (správa sa zodpovedne voči svojim zákazníkom, dodávateľom, zamestnancom, miestnym obyvateľom a životnému prostrediu);
- ✓ žiadateľ nezavádza spotrebiteľa z hľadiska deklarovaného štandardu a rozsahu poskytovaných služieb.

B. KRITÉRIÁ JEDINEČNOSTI (služby)

Kritériá jedinečnosti vyjadrujú jedinečnosť služby (balíka služieb), ktorá je daná:

- 1) kvalitou poskytovanej služby;
- 2) pozitívnym vzťahom k životnému prostrediu;
- 3) jedinečnosťou služby vo vzťahu k regiónu.

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

1. Kvalita poskytovanej služby:

Certifikačná komisia hodnotí základnú kvalitu posudzovanej služby/balíka služieb v závislosti od rozsahu poskytovaných služieb. Hodnotí len relevantné faktory, ktoré ovplyvňujú vnímanie kvality služby z pohľadu návštevníka, pričom sa zameriava predovšetkým na:

- ✓ **celkový dojem zo zariadenia, resp. miesta/lokality**, kde je služba poskytovaná (napríklad okolitá príroda a pod.). V prípade balíka služieb hodnotí všetky lokality kde sú služby poskytované;
- ✓ **čistotu zariadenia, jeho okolia, resp. miesta/lokality**, kde je služba poskytovaná;
- ✓ **poskytnutie základných služieb návštevníkovi** (bezplatné informácie o službe, dostupnosť sociálnych zariadení pre návštevníka v závislosti od služby a pod.);
- ✓ **informačná dostupnosť zariadenia** (zariadenie poskytuje návštevníkovi informácie o prevádzkovej dobe počas týždňa aj sezónnych obmedzeniach počas roka; tieto informácie sú pravidelne aktualizované a dostupné návštevníkovi);
- ✓ **funkčnosť vybavenia zariadenia resp. pomocných nástrojov a zariadení**, ktoré sú súčasťou procesu poskytovania služby a priamo ovplyvňujú vnímanie návštevníka pri spotrebe služby;
- ✓ **správanie zamestnancov/personálu/osôb, ktoré sú priamo zapojené do procesu poskytnutia služby** pred, počas a po poskytnutí služby;
- ✓ prístup k zvyšovaniu kvality a spokojnosti hostí so službami⁵.

⁵ Systém hodnotenia kvality a spokojnosti hostí (napr. interný systém kvality- vyhodnocovanie dotazníkov vyplnených návštevníkmi, kniha prianí a sťažností, ústne zisťovanie potrieb návštevníkov a ich hodnotenie kvality, recenzie na stránkach zariadenia a pod.; spôsob prijímania opatrení na zlepšovanie kvality služieb a pod.).

2. Pozitívny vzťah k životnému prostrediu

Kritérium vyjadruje zodpovedné správanie voči životnému prostrediu všetkých zamestnancov/personálu/osôb zapojených do procesu poskytovania služby nad rámec platnej legislatívy a informovanie zákazníkov o zásadách:

- ✓ obmedzené používanie prostriedkov zaťažujúcich životné prostredie⁶;
- ✓ 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/personál/osoby zapojené do procesu poskytnutia služby sú informovaní písomnými inštrukciami, sú zaškolení a je stanovená osoba zodpovedná za kontrolu ich dodržiavania⁷);
- ✓ návštevník má možnosť triediť odpad (minimálne v rozsahu odovzdania plastových nádob).

V prípade pochybností o charaktere služby, z ktorého vyplýva nadpriemerné zaťaženie životného prostredia má komisia právo vyradiť žiadosť z ďalšieho posudzovania.

3. Jedinečnosť služby vo vzťahu k regiónu

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

Ak je služba poskytnutá v samostatnom zariadení (objekte) návštevníkovi sú poskytované informácie o:

- ✓ regióne (destinácii); okolitých atraktivitách (miestnej kultúre, prírodných a technických pamiatkach, zaujímavostiach); možnostiach trávenia voľného času (napr. o požičovniach športových potrieb a cyklistických trasách, organizovaných podujatiach a pod.);
- ✓ možnostiach dopravy a presunov v destinácii (informácie o verejnej doprave, parkovacích možnostiach, cestovné poriadky a pod.);
- ✓ regionálnej značke a jej nositeľoch (systéme regionálneho značenia), a to prostredníctvom zamestnancov/personálu/osôb zapojených do procesu poskytnutia služby zariadenia (ústnu informáciu môžu dopĺňať tlačené materiály pre hostí).

Bodovacie kritéria

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

b) Súlad s cieľom regionálneho značenia

Žiadateľ môže získať **max. 5 bodov** za splnenie charakteristík, ktoré prispievajú k napĺňaniu hlavných cieľov značenia. **Služba musí splniť aspoň jednu z nich, t.j. získať min. 1 bod**, inak bude žiadosť z posudzovania vyradená z dôvodu nesúladu s cieľom systému.

Služba/ balík služieb	Body
– rozvíja tradičné hodnoty , prispieva k uchovávaní tradícií a nehmotného kultúrneho dedičstva	1
– podporuje využívanie kultúrneho potenciálu (historicky, architektonicky alebo inak významné objekty a pod.), pričom nemusí ísť len o prvky tradičnej ľudovej kultúry	1
– podporuje využívanie prírodného potenciálu (krajiny) alebo poľnohospodárskeho potenciálu (vrátane vzdelávacích aktivít v prírode a aktivít podporujúcich trávenie voľného času v prírode)	1

⁶ napr. obmedzené používanie výrobkov na jedno použitie a ich ponuka hosťom len v nevyhnutných prípadoch.

⁷ V prípade zavedených automatizovaných systémov šetrenia energií a v prípade malých rodinných podnikov nie sú písomné inštrukcie pre zamestnancov nevyhnutné.

– priamo podporuje predaj certifikovaných regionálnych poľnohospodárskych a potravinových produktov, výrobkov a služieb (produkt alebo iné už certifikované služby sú súčasťou balíka posudzovaných služieb).	1
– nepriamo podporuje predaj certifikovaných regionálnych poľnohospodárskych a potravinových produktov, výrobkov a služieb (certifikovaný produkt alebo iné už certifikované služby nie sú súčasťou balíka posudzovaných služieb, ale návštevník má možnosť si tento produkt zakúpiť napr. v prípade návštevy regionálneho producenta s možnosťou kúpy produktu, cenové zvýhodnenie balíka služieb v prípade výberu certifikovaného ubytovacieho zariadenia a pod.).	1

c) Komplexnosť služieb (max. 4 body)

Miera príspevku služby/balíka služieb alebo samotného žiadateľa ku komplexnosti služieb, a tým aj k rozvoju cestovného ruchu je hodnotená na základe týchto charakteristík:

KOMPLEXNOSŤ	Body
Služba prispieva ku komplexnosti produktu cestovného ruchu regiónu (vhodne dopĺňa existujúce služby).	1
Poskytovateľ služieb rozvíja spoluprácu v cestovnom ruchu:	
– poskytovateľ služby je členom MAS Malohont, MAS Cerovina, VSP Južný Gemer, VSP Stredný Gemer, Partnerstvo Muránska planina - Čierny Hron, OOCR Gemer alebo s nimi priamo spolupracuje	1
– poskytovateľ služby spolupracuje so subjektmi v regióne pri tvorbe spoločného produktu, vzájomnou propagáciou; alebo inak podporuje rozvoj regiónu (spolupracuje s inými poskytovateľmi služieb, ale aj nepodnikateľskými subjektmi, obcami a združeniami a pod.) ⁸ .	2

d) Inovatívnosť služby (max 2 body)

INOVATÍVNOSŤ	Body
Poskytovaná služba alebo koncepcia balíka služieb je inovatívna/jedinečná (nikto iný službu resp. takýto balík služieb neposkytuje). Jedinečnosť môže byť daná nie len kombináciou služieb ale aj rôznymi kvalitatívnymi znakmi, ako napr. charakter prostredia a pod.:	
– jedinečnosť v regióne	1
– jedinečnosť v SR	2

e) Vhodnosť služby pre znevýhodnené skupiny návštevníkov (max. 3 body)

Služba/balík služieb sú:	Body
– vhodné aspoň pre jednu znevýhodnenú alebo špecifickú cieľovú skupinu návštevníkov (napr. zdravotne znevýhodnení návštevníci, rodiny s deťmi, seniorov a pod.), to zn., že návštevník môže službu využiť aj keď nie je pre neho vytvorená špeciálna infraštruktúra alebo produkty pre tieto skupiny návštevníkov. ALEBO	1
– osobitne prispôbené pre aspoň jednu cieľovú skupinu, to zn., že pre využitie služby je pre návštevníka vytvorená špeciálna infraštruktúra alebo produkty ALEBO	2
– osobitne prispôbené pre viac cieľových skupín vrátane zdravotne znevýhodnených návštevníkov , to zn., že pre využitie služby je pre návštevníkov vytvorená špeciálna infraštruktúra alebo produkty	3

f) Jedinečný vzťah služby/balíka služieb/ žiadateľa k životnému prostrediu (1 bod)

⁸ vrátane konkrétnych foriem spolupráce v rámci členstva v MAS, OOCR (produkty, podujatia zaradené do aktivít organizácie a i.).

Služba alebo väčšina služieb v balíku je 100 % ekologická (napríklad jazda na koni, nehodnotia sa administratívne a podporné činnosti súvisiace so službou) alebo je služba založená na vzdelávaní zameranom na prírodné dedičstvo a zodpovedné správanie voči životnému prostrediu.

g) Iné predpoklady služby/žiadateľa pre oslovenie návštevníka a príspevok k pozitívnemu zážitku z návštevy regiónu (max. 5 bodov)

Poskytovaná služba alebo balík služieb:	Body
– obsahuje aktívne zapojenie návštevníka	1
– je spojený s aktivitami so zvieratami (napríklad jazda na koni, prírodná zoo a pod.)	1
– využíva iné prostriedky, techniky, spôsoby a pod., ktoré majú predpoklady pozitívne ovplyvniť zážitok návštevníka ⁹	1
– poskytovateľ (žiadateľ o značku) má nadštandardné predpoklady prezentácie regiónu pod regionálnou značkou, ktoré sú dané jeho doterajšími aktivitami v oblasti marketingu, tvorby produktu a pod.	1
– poskytovateľ služby nadštandardne podporuje nositeľov regionálnej značky Regionálny produkt Gemer-Malohont	1

⁹ súčasťou môže byť aj využívanie informačných a komunikačných technológií a pod.