

KRITÉRIÁ PRE UDEĽOVANIE ZNAČKY
„REGIONÁLNY PRODUKT KARSTICUM®“
NA UBYTOVACIE A STRAVOVACIE SLUŽBY



Koordinátor udeľovania značenia:

ALMA-Centrum obnovy a ochrany
ľudovej architektúry a tradícií Gemera
049 43 Jablonov nad Turňou č. 140

Tel: 0905/981918
papai.lorant@stonline.sk

A. ZÁKLADNÉ KRITÉRIÁ

Žiadateľ musí splniť všetky základné kritériá, inak bude jeho žiadosť z ďalšieho posudzovania vyradená a nebude posudzovaná v rámci bodovacích kritérií jedinečnosti.

1. Poskytovateľ služieb má sídlo a miesto prevádzky na území Slovenského alebo Aggtelekského krasu.
V obciach Slovenského krasu: Ardovo, Dlhá Ves, Kečovo, Plešivec, Gemerská Hôrka, Slavec, Silica, Silická Brezová, Silická Jablonica, Hrušov, Jablonov nad Turňou, Hrhov, Dvorníky, Zádiel, Turňa nad Bodvou, Jasov, Háj, Hačava, Bôrka, Krásnohorská Dlhá Lúka, Lúčka, Drnava, Drienovec, Brzotín, Rožňava, Jovice, Kunová Teplica.
V obciach Aggtelekského krasu: Bódvaszilás, Szögliget, Jósfaő, Aggtelek, Perkupa, Szinpetri, Szin, Szendrő, Bódvalenke, Komjáti, Tornanádaska, Bódvarákó, Hídvégardó, Martonyi, Tornakápolna, Égerszög, Tornaszentandrás.

a je kvalifikovaný pre poskytovanie ubytovacích a/ alebo stravovacích služieb.

Žiadateľom o regionálnu značku môže byť:

- > fyzická alebo právnická osoba oprávnená na podnikanie v ubytovacích a stravovacích službách na základe živnostenského oprávnenia;
- > zariadenie musí spĺňať všetky zákonné predpisy, musí byť registrované ako prevádzkareň.
- > stravovacie zariadenia typu „cukráreň“ sa môžu o značku uchádzať len:

- v prípade, že 90 % tu predávaného sortimentu je z vlastnej cukrárenskej výroby a zároveň je minimálne 50 % tu predávaného sortimentu certifikované regionálnou značkou (aj ako skupina produktov). Žiadať môžu aj tí prevádzkovatelia cukrární, ktorí súbežne so žiadosťou o certifikáciu stravovacieho zariadenia požiadajú o udelenie značky na vlastné cukrárske produkty, ktoré v cukrárni predávajú (certifikované musia byť produkty alebo skupiny produktov, ktoré pokrývajú viac ako 50 % sortimentu predávaného v cukrárni);

- v prípade, že aspoň 75 % tu predávaného sortimentu je certifikované regionálnou značkou, môže jej prevádzkovateľ požiadať o udelenie značky, aj keď tento sortiment nepochádza z vlastnej cukrárenskej výroby (resp. menej ako 90 % tu predávaného sortimentu pochádza z vlastnej cukrárenskej výroby - predáva certifikované cukrárenské produkty aj iných producentov).

Prihláseniu prevádzkarne na Živnostenskom úrade predchádza splnenie viacerých zákonných podmienok, napríklad kolaudácia, schválenie na Regionálnom úrade verejného zdravotníctva a pod. Registrácia prevádzkarne predpokladá splnenie všetkých zákonných podmienok, preto koordinátor nevyžaduje ich dokladovanie pri podaní žiadosti. Môže si ich vyžiadať v procese posudzovania žiadosti.

Spôsob overenia: kópia výpisu z obchodného alebo živnostenského registra (u živnostníkov postačuje adresa na živnostenskom liste), registra SHR alebo registra organizácií, dokladujúca sídlo subjektu. Kópia živnostenského oprávnenia dokladujúca kvalifikovanosť pre poskytovanie ubytovacích alebo stravovacích služieb.

2. Zaručenie etických princípov a pozitívneho vzťahu k životnému prostrediu:

Čestné vyhlásenie žiadateľa o plnení základných kritérií

- a) nemá záväzky voči štátu po lehote splatnosti, voči nemu a na jeho majetok nie je vedený výkon rozhodnutia, má vysporiadané finančné vzťahy so štátnym rozpočtom a nemá daňové nedoplatky.
- b) nemá evidované nedoplatky poisťného na zdravotné poistenie, sociálne poistenie a príspevkov na starobné dôchodkové poistenie.
- c) nie je v likvidácii, neprebíha voči nemu konkurzné konanie a nie je na jeho majetok vyhlásený konkurz
- d) nie je proti nemu vedené konanie zo strany Slovenskej inšpekcie životného prostredia ani Slovenskej obchodnej inšpekcie
- e) pri prevádzkovaní svojej podnikateľskej činnosti plní všetky platné normy pre danú prevádzku, kvalitatívne,

zákonné a technické predpisy, ktoré sa na túto činnosť vzťahujú (hygienické a technické normy, bezpečnosť práce atď) ,

f) v súvislosti so svojou podnikateľskou činnosťou nepoškodzuje životné prostredie nad mieru stanovenú platnými právnymi predpismi

Spôsob overenia: čestné vyhlásenie žiadateľa

3. Poskytovaná služba je štandardnej kvality:

> žiadateľ pri poskytovaní všetkých služieb dodržiava všetky príslušné legislatívne a právne predpisy a normy SR;

Spôsob overenia: čestné vyhlásenie žiadateľa

Koordinátor značky, ktorý pripravuje podklady pre hodnotenie certifikačnej komisie, môže od žiadateľa vyžiadať aj iné dokumenty (doklady), ktoré potvrdzujú, že svoju činnosť vykonáva v súlade s platnou legislatívou (napríklad rozhodnutie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva a pod.). Žiadateľ musí vo vlastnom záujme pri posudzovaní jeho žiadosti spolupracovať.

B. KRITÉRIÁ JEDINEČNOSTI

Kritériá jedinečnosti vyjadrujú jedinečnosť zariadenia, ktorá je daná:

- > kvalitou poskytovaných služieb;
- > šetrné správanie sa voči životnému prostrediu;
- > jedinečnosť zariadenia vo vzťahu k regiónu.

Zariadenie, v ktorom sú ubytovacie a stravovacie služby poskytované musí na základe hodnotenia komisie splniť požiadavky na kvalitu poskytovaných služieb a zásady šetrnosti voči životnému prostrediu.

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 10 bodov** (t.j. viac ako 50 % z celkového počtu 19 bodov).

Kvalitu poskytovaných služieb ovplyvňuje ich rozsah, úroveň, správanie sa personálu, vzhľad, čistota prostredia a celkový dojem zo zariadenia, v ktorom zákazník trávi svoj čas počas pobytu v regióne. Úroveň kvality poskytovaných služieb musí zariadenie dodržiavať počas celej doby používania značky.

Spôsob overenia: Tieto kritériá hodnotí certifikačná komisia z pohľadu zákazníka (návštevníka regiónu) priamo na mieste.

Šetrné správanie voči životnému prostrediu v zariadení všetkými zamestnancami prípadne zákazníkmi vyjadruje pozitívny vzťah poskytovateľa služieb k uchovávaniu prírodného dedičstva a prostredia pre ďalšie generácie, prípadne k jeho náprave pozitívnym smerom. Regionálna značka podporuje miestnych poskytovateľov služieb, ktorí prispievajú k vyššej kvalite života miestneho obyvateľstva (život v krajšom a čistejšom prostredí), ako aj ku kvalitnejšiemu zážitku návštevníka regiónu (ubytovaného ako aj neubytovaného v zariadení). Dodržiavanie týchto zásad je jedným z hlavných cieľov regionálnej značky. Šetrnosť voči životnému prostrediu je povinná a bez jej naplnenia nie je možné získať práva na používanie značky, resp. na základe jej porušenia má koordinátor právo rozhodnúť o odobratí značky.

Jedinečnosť zariadenia vo vzťahu k regiónu vyjadruje jeho prínos k uchovávaniu kultúrneho dedičstva a tradícií (vzhľadom, vybavením zariadenia, sortimentom, organizovaním kultúrnych podujatí a pod.). Taktiež vyjadruje podporu miestnych producentov (odoberaním ich produktov). Táto jedinečnosť sa prejavuje aj na vyššej kvalite poskytovaných služieb v zariadení.

1. Kvalita poskytovaných služieb

a) Certifikačná komisia hodnotí kvalitu zariadenia najmä z hľadiska poskytovaných služieb. Zamerala sa

predovšetkým na:

- > celkový dojem zo zariadenia vrátane najbližšieho okolia;
- > čistotu zariadenia, funkčnosť vybavenia;
- > správanie sa a upravenosť personálu;
- > ústretovosť voči zahraničným hosťom - jazyková vybavenosť (minimálna požiadavka je ústretovosť a ochota dorozumieť sa, základné informácie ako ceny ubytovania a jedálny lístok musia byť k dispozícii minimálne v 1 cudzom jazyku - inom ako slovenskom);
- > overenie deklarovaného štandardu zariadenia, úrovne a rozsahu poskytovaných služieb a overenie, či nedochádza ku klamaniu zákazníka (prezentácia verzus realita);

Spôsob overenia: posúdenie komisie na mieste (z hľadiska spokojnosti zákazníka) porovnanie informácií prezentovaných na internetovej stránke a v ostatných posudzovaných materiáloch.

2. Šetrné správanie voči životnému prostrediu

Povinné kritériá pre všetky zariadenia

- dodržiavanie zásad šetrnosti voči životnému prostrediu:

a) Šetrné zaobchádzanie s vodou:

- > zabráňovanie priesakom a únikom vody, kontrola stavu zariadení, bezodkladné prijímanie nápravných opatrení a pod.

b) Šetrné zaobchádzanie s energiami:

- > všetky okná vo vykurovaných a/ alebo klimatizovaných priestoroch sú dostatočne izolované;
- > do 1 roku od podania žiadosti o značku žiadateľ zabezpečí, aby v priestoroch osvetľovaných dlhšie ako 1 hodinu denne bolo 80 % žiaroviek energetickej triedy A.

c) Minimalizácia odpadov a recyklácia:

- > recyklácia odpadov, triedenie odpadov podľa kategórií papier, sklo, plasty, zmiešaný odpad;
- > riadne odovzdávanie nebezpečného odpadu prípadne zneškodnenie v súlade s platnou legislatívou;
- > používanie výrobkov na jedno použitie a ich ponuka hosťom len v nevyhnutných prípadoch (ide o výrobky na jedno použitie ako sú šampóny, umývacie a čistiace prostriedky, kozmetické prípravky v mini baleniach, plastové a papierové riady - poháre, taniere, príbory, potraviny v mini - baleniach a pod.).

d) Šetrné zaobchádzanie s látkami a prostriedkami zaťažujúcimi životné prostredie, najmä:

- > používanie dezinfekčných prostriedkov iba v nevyhnutných prípadoch napríklad z dôvodu plnenia zákonom stanovených hygienických požiadaviek (v súlade so sanitačným plánom zariadenia a pod.);
- > používanie čistiacich a pracích prostriedkov len v množstve podľa doporučeného dávkovania určeného výrobcom.

Spôsob overenia zásad a) až d): čestné vyhlásenie žiadateľa, kontrola komisie na mieste.

e) Všetci zamestnanci zariadenia sa správajú šetrne voči životnému prostrediu:

Spôsob overenia: čestné vyhlásenie žiadateľa, kontrola komisie na mieste.

f) hostia v zariadení sú informovaní o dodržiavaní zásad šetrnosti voči životnému prostrediu prostredníctvom písomnej a ústnej informácie o:

- > zatváraní okien vo vykurovaných a klimatizovaných priestoroch, vypínaní klimatizácie počas neprítomnosti na izbách prípadne obmedzenie jej spotreby;
- > zhasinání svetiel počas neprítomnosti (najmä v izbách), ak nie sú priestory vybavené automatickým zhasináním;
- > šetrnom zaobchádzaní s vodou ako aj povinnosti informovať personál v prípade spozorovania netesnosti alebo úniku vody;
- > triedení odpadu
- > výmene uterákov a posteľnej bielizne, ktorú poskytovateľ zabezpečuje v súlade s vyhláškou MH SR č. 277/2008

Z. z., prípadne menej frekventovane ak pravidelnú výmenu host' nevyžaduje. Informácia obsahuje aj vysvetlenie (šetrné správanie prevádzkovateľa voči životnému prostrediu).

Spôsob overenia: čestné vyhlásenie žiadateľa, kópia písomnej informácie (inštrukcií) pre hostí.

3. Jedinečnosť zariadenia vo vzťahu k regiónu

Povinné kritéria

a) Vonkajší vzhľad budovy zariadenia nenarušuje krajinný a architektonický ráz okolia.

Spôsob overenia: posúdenie komisie na mieste.

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

V zariadení sú trvale k dispozícii k zapožičaniu materiály s aktuálnymi informáciami v tlačenej podobe, v primeranom počte vzhľadom ku kapacite zariadenia o:

- > značke a o projekte regionálneho značenia (podmienka neplatí v prípade nedostupnosti materiálov, ktoré zabezpečuje koordinátor značky);
- > okolitých turistických atraktivitách (miestnej kultúre, prírodných a technických pamiatkach, či zaujímavostiach);
- > možnostiach trávenia voľného času (napr. o požičovniach športových potrieb a cyklistických trasách, organizovaných podujatiach a pod.);
- > hostia majú k dispozícii informácie o verejnej doprave (cestovné poriadky, internet a pod.);
- > zamestnanci zariadenia vedia ústne podať základné informácie o regionálnej značke a jej nositeľoch.

Spôsob overenia: posúdenie komisie na mieste.

c) Ponuka tradičných regionálnych jedál

Stravovacie zariadenie a stravovacie odbytové stredisko v ubytovacom zariadení, ktoré ponúka stravovanie služby aj pre iných ako ubytovaných hostí musí denne ponúkať min. 2 tradičné jedlá. Tieto sú v jedálnom lístku alebo v dennej ponuke viditeľne označené ako tradičné jedlá. Ponuka môže byť obmedzovaná pri dodržaní minimálneho počtu 2 jedál. Neplatí pre stravovacie zariadenia typu „cukráreň“, kde je certifikácia minimálne 50 % sortimentu (v zariadeniach s prevažne - viac ako 90 %-mi vlastnými cukrárenskými výrobkami) resp. 75 % sortimentu (v zariadeniach bez vlastnej cukrárenskej výroby) regionálnou značkou súčasťou základných kritérií.

Ubytovacie zariadenie, ktoré ponúka teplé jedlá len pre ubytovaných hostí, musí ponúkať aspoň 1 deň v týždni 1 tradičné jedlo.

Spôsob overenia: predloženie jedálneho lístka, opis jedla a tradičnosti vo vzťahu k regiónu (prípadne doloženia dokumentu, ktorý tradičnosť preukazuje), kontrola komisie na mieste.

d) Poskytovanie informácií o regióne na webových sídlach zariadenia (1 bod).

Žiadateľ má na svojej internetovej stránke prehľadne dostupné informácie o možnostiach trávenia voľného času, o atraktivitách v cestovnom ruchu, organizovaných podujatiach a pod. Informácie môže sprostredkovať aj prostredníctvom prepojení na iné kvalitné internetové stránky (napr. regiónu, organizátorov podujatí a pod.).

Spôsob overenia: kontrola informácií na internetovej stránke zariadenia.

e) Regionálne aktivity pre návštevníkov (1 bod)

Poskytovateľ služieb usporadúva a ponúka hosťom, prípadne verejnosti vlastné sprievodné programy, aktivity zamerané na rozvoj cestovného ruchu v regióne (sprievodcovské služby, kultúrne, spoločenské, športové podujatia, výlety po okolí a pod.). Tieto aktivity sú zverejnené na jeho internetovej stránke.

Spôsob overenia: kontrola komisie podľa informácií na internetovej stránke zariadenia.

f) Prínos k uchovávaniu tradícií (max. 2 body)

Poskytovateľ služieb napomáha k uchovávaniu tradícií (historická budova alebo tradičný vzhľad interiéru/exteriéru a pod.) a podporuje ľudovú alebo inú umeleckú tvorbu a kultúru a priloží fotodokumentáciu príp. iné dokumenty

(napríklad výstava umeleckých diel a pod.)

Spôsob overenia: posúdenie komisie na základe dokumentácie predloženej žiadateľom.

g) Podpora rozvoja regiónu/obce (1 bod)

Poskytovateľ služieb dlhodobo podporuje (minimálne 2 roky) finančne, materiálne alebo inak rozvoj regiónu alebo obce vo svojom okolí (napr. sponzoring, organizačná podpora miestnych podujatí, opravy miestnych komunikácií a pod.).

Spôsob overenia: posúdenie komisie podľa popisu podpory, prípadne spolupráce.

Podpora predaja značených regionálnych produktov (max. 6 bodov)

- h)** Zariadenie je, alebo bude do 1 mesiaca od udelenia značky oficiálnym predajným miestom značených regionálnych produktov v zmysle platných zásad pre udeľovanie a používanie značky a na webovom sídle zariadenia podáva o predajnom mieste a jeho sortimente informáciu (**4 body**);
- i)** zariadenie, ktoré nie je oficiálnym predajným miestom značených regionálnych produktov v zmysle platných zásad pre udeľovanie a používanie značky, predáva celoročne certifikované produkty minimálne od 1 nositeľa regionálnej značky (**2 body**).
- j)** Zariadenie využíva pri príprave jedál minimálne 3 sezónne poľnohospodárske produkty, alebo celoročne používa minimálne 1 potravinársky produkt od certifikovaného producenta nositeľa značky (**2 body**);

Spôsob overenia: zoznam nakupovaných/predávaných certifikovaných produktov a ich producentov, kontrola komisie na mieste (komisia overí, či zariadenie spĺňa podmienky oficiálneho predajného miesta na jeho zriadenie do 1 mesiaca od udelenia značky).

k) Ponuka regionálnych jedál nad rámec povinných kritérií (1 bod).

Kritérium poskytovateľ spĺňa, ak ponúka minimálne o dva viac regionálnych jedál ako je stanovený minimálny počet podľa charakteru zariadenia. Stravovacie zariadenie alebo ubytovacie zariadenie, ktoré ponúka stravovacie služby aj iným zákazníkom ako ubytovaným hosťom musí denne ponúkať viac ako 4 tradičné jedlá a ubytovacie zariadenie, ktoré ponúka stravovanie len ubytovaným hosťom musí ponúkať týždenne aspoň 2 tradičné jedlá.

Spôsob overenia: predloženie jedálneho lístka, ponuky ubytovaným hosťom, kontrola komisie na mieste.

l) Držiteľ významného ocenenia za kvalitu (max 2 body)

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

ocenenie regionálneho alebo národného významu (**1 bod**)

ocenenie medzinárodného významu (**1 bod**)

Spôsob overenia: kópia ocenenia, významnosť vo vzťahu k poskytovaným službám posúdi komisia.

m) Pozitívny vzťah k životnému prostrediu nad rámec povinných kritérií (napr. využívanie solárnej energie, tepelné čerpadlá a iné) (1 bod).

Spôsob overenia: posúdenie komisie podľa popisu poskytovateľa služby.

n) Prostredie zariadenia je „priateľské“ pre rodiny s deťmi (1bod).

V zariadení alebo v jeho okolí je k dispozícii detský kútik alebo ihrisko. V zariadení je k dispozícii vybavenosť pre starostlivosť o dieťa (detské stoličky, prebaľovanie pulty a pod.).

Spôsob overenia: posúdenie komisie podľa popisu poskytovateľa a kontrola na mieste.

o) Bezbariérové prostredie (1 bod).

Zariadenie je vybavené bezbariérovým prístupom pre hendikepovaných návštevníkov.

Spôsob overenia: posúdenie komisie podľa popisu poskytovateľa a kontrola na mieste.

p) 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.).

Spôsob overenia: posúdenie komisie podľa popisu poskytovateľa a kontrola na mieste.

r) Jazyková vybavenosť personálu a komunikácia v cudzom jazyku nad rámec povinných kritérií (1 bod).

Ceny ubytovania a jedálny lístok ako aj základné informácie sú k dispozícii minimálne v dvoch cudzích jazykoch (z toho jeden predstavuje anglický alebo nemecký). Personál je schopný v týchto jazykoch sa dorozumieť.

Spôsob overenia: posúdenie komisie podľa popisu poskytovateľa a kontrola na mieste.

Vyplnenú a štatutárnym zástupcom podpísanú žiadosť vrátane všetkých príloh zašlite poštou alebo odovzdajte na adrese :

**ALMA-Centrum obnovy a ochrany
ľudovej architektúry a tradícií Gemera
Jablonov nad Turňou č. 140
049 43 Jablonov nad Turňou**



Kritériá pre udeľovanie značky „Regionálny produkt KARSTICUM ®“
vydané v rámci projektu cezhraničnej spolupráce HUSK/1101/1.3.1/0231 Hviezdy, hviezdy...ekoturistický kompas
na Krase pre návštevníkov a poskytovateľov služby

Vydalo: Občianske združenie ALMA-Centrum
obnovy a ochrany ľudovej architektúry a tradícií Gemera
Pápaiová Silvia
Tel: 0905 981 918

www.karsticum.sk



Budujeme partnerstvá



Program cezhraničnej spolupráce
Maďarská republika-Slovenská republika
2007-2013

Európska únia
Európsky fond regionálneho rozvoja

