

Kritériá pre udeľovanie značky Regionálny produkt Horehronie na doplnkové služby v cestovnom ruchu

Kritériá sa vzťahujú na všetky služby v cestovnom ruchu okrem služieb ubytovacích a stravovacích zariadení, ktoré sú posudzované podľa samostatných kritérií (Kritériá pre udeľovanie značky Regionálny produkt HOREHRONIE na služby ubytovacích a stravovacích zariadení).

Vzťahujú sa na také služby, ktoré 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 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 zariadenia¹. 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)

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

1. Požiadavky na poskytovateľa služieb, zariadenie

- ✓ zariadenie alebo iná prevádzka/miesto, kde sú poskytované služby² je lokalizované v niektorej z obcí v okrese Brezno alebo v obci Pohronský Bukovec, Brusno, Ľubietová, Hiadel', Medzibrod, Lučatín, Moštenica, Podkonice, Slovenská Ľupča;
- ✓ poskytovateľ spĺňa všetky legislatívne požiadavky na poskytovanie služieb v zariadení (vrátane požiadaviek na budovu zariadenia a priestory);
- ✓ služba nevytvára zaťaž na prostredie, v ktorom je poskytovaná a nie je v rozpore s cieľom značky³.

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

- živnostníci: fyzické osoby podnikajúce na základe živnostenského oprávnenia;
- obchodné spoločnosti (akciové spoločnosti, verejné obchodné spoločnosti, komanditné spoločnosti, spoločnosti s ručením obmedzeným, jednoduché

¹ v samostatnej prevádzke, areáli a pod. vzdialenom od zariadenia.

² Ide o zariadenie alebo prevádzku, na ktorých služby žiada o udelenie práv na používanie značky. Pokiaľ je služba poskytovaná vo vonkajšom prostredí (mimo budovu zariadenia) môže byť poskytovaná aj mimo uvedených okresov (napr. jazda na koni vo viacerých lokalitách kraja a pod.)

³ napr. jazda na štvorkolkách v prírodnom prostredí, prevádzka auto- motokrosovej dráhy, a pod.

spoločnosti na akcie a pod.), družstvá a iné právnické osoby zapísané v Obchodnom registri, ktoré pre príslušnú činnosť disponujú živnostenským oprávnením;

- 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) ;
- samostatne hospodáriaci roľníci - fyzické osoby, ktoré sú na poskytovanie služieb oprávnené v rámci povolenia na vykonávanie poľnohospodárskej výroby, alebo ak disponujú živnostenským oprávnením;

Spôsob overenia: Žiadateľ prikladá kópiou dokladov. Všetky doklady (lokalizácia zariadenia, v ktorom sú služby poskytované, spôsobilosť vykonávať danú činnosť) sa musia vzťahovať k službe, na ktorú žiadateľ žiada o udelenie práv na používanie značky.

ŽIADATEĽ	Kópia dokladov, ktoré sú obsahom prílohy žiadosti
Fyzická osoba – podnikateľ podnikajúci na základe živnostenského oprávnenia	Výpis zo Živnostenského registra (elektronický)
Právnická osoba – podnikateľ (s.r.o., a.s., komanditná spoločnosť, družstvo, apod.)	Výpis z Obchodného registra (elektronický)
	Výpis zo Živnostenského registra (elektronický s evidovaným miestom prevádzkarne)
Právnická osoba – iná ako podnikateľ (nezisková organizácia a pod.) oprávnená na podnikanie	Výpis z registra organizácií (elektronický)
	Výpis zo Živnostenského registra (elektronický - s evidovaným miestom prevádzkarne)
Samostatne hospodáriaci roľník	Osvedčenie o zápise do evidencie SHR
	Výpis zo Živnostenského registra (elektronický - s evidovaným miestom prevádzkarne a živnostenským oprávnením)

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 zákazníkovi, dodávateľovi, zamestnancom, miestnym obyvateľom a životnému prostrediu);
- ✓ žiadateľ nezavádza spotrebiteľa z hľadiska deklarovaného štandardu a rozsahu poskytovaných služieb.

Spôsob overenia: Čestné prehlásenie žiadateľa, ktoré je súčasťou žiadosti.

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 personálu** pred, počas a po poskytnutí služby;
- ✓ prístup k zvyšovaniu kvality a spokojnosti hostí so službami⁴.

V prípade pochybností o základnej kvalite poskytovaných služieb, ktorá môže negatívne ovplyvniť vnímanie regiónu návštevníkom, má komisia právo vyradiť žiadosť z ďalšieho posudzovania.

Spôsob overenia: posúdenie komisie na mieste, porovnanie informácií prezentovaných na internetovej stránke a v iných prezentačných materiáloch; opis spôsobu zisťovania kvality hostí so službami, ktoré je súčasťou žiadosti.

⁴ Systém hodnotenia kvality a spokojnosti hostí (napr. interný systém kvality- vyhodnocovanie dotazníkov vyplnených hosťami, 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 zamestnancami zariadenia nad rámec platnej legislatívy a vedenie informovanie hostí o zásadách :

- ✓ obmedzené používanie prostriedkov zaťažujúcich životné prostredie⁵;
- ✓ 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 dodržiavania);
- ✓ 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

Spôsob overenia: čestné prehlásenie žiadateľa, opis opatrení a dokumentácia (napr. kópia inštrukcií pre zamestnancov, opis spôsobu preškolenia), kontrola komisie na mieste.

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 zariadenia (ústnu informáciu môžu dopĺňať tlačené materiály pre hostí).

Spôsob overenia: kontrola komisie na mieste.

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 z žiadost' z posudzovania vyradená z dôvodu nesúladu s cieľom systému.

⁵ napr. obmedzené používanie výrobkov na jedno použitie a ich ponuka hostom len v nevyhnutných prípadoch.

Služba/ balík služieb	Počet bodov
– rozvíja tradičné hodnoty , prispieva k uchovávaníu 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
– 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

Spôsob overenia: posúdenie komisie podľa opisu žiadateľa, informácií na webovej stránke a na mieste⁶.

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	Počet bodov
Služba prispieva ku komplexnosti produktu cestovného ruchu regiónu (vhodne doplní existujúce služby).	1
Poskytovateľ služieb rozvíja spoluprácu v cestovnom ruchu:	
– poskytovateľ služby je členom OOCR Región Horehronie alebo s ňou 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.) ⁷ .	2

Spôsob overenia: posúdenie komisie podľa opisu žiadateľa k nemu doložených materiálov) a na mieste.

d) Inovatívnosť služby (max 2 body)

INOVATÍVNOSŤ	Počet bodov
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

⁶ ak sú informácie o zariadení dostupnej na jeho vlastnej internetovej stránke alebo na inej stránke.

⁷ vrátane konkrétnych foriem spolupráce v rámci členstva v OOCR (produkty, podujatia zaradené do aktivít organizácie a i.).

Spôsob overenia: posúdenie komisie podľa opisu žiadateľa a na mieste.

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

Služba/ balík služieb sú prispôbené pre využívanie znevýhodnenými skupinami návštevníkov (napr. seniorov, hendikepovaných návštevníkov, rodinám s deťmi a pod.).

Spôsob overenia: posúdenie komisie podľa opisu žiadateľa a na mieste.

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

Služba alebo väčšina služieb v balíku je 100 % ekologická (napríklad jazda na koni) a neobsahuje žiadne činnosti, ktoré akýmkoľvek spôsobom zaťažujú životné prostredie (nehodnotia sa administratívne a podporné činnosti súvisiace so službou) a pod.

Spôsob overenia: posúdenie komisie podľa opisu žiadateľa a na mieste.

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

Poskytovaná služba alebo balík služieb:	Počet bodov
– obsahuje aktívne zapojenie návštevníka	2
– 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 ⁸	1
– alebo ich poskytovateľ (žadateľ o značku) má nadštandardné predpoklady prezentácie regiónu pod regionálnou značkou, ktoré sú dané jeho doterajšími aktivitami v oblasti marketingu, tvorby produktu a pod.	1

Spôsob overenia: posúdenie komisie podľa opisu žiadateľa a na mieste. Pri posudzovaní nadštandardných predpokladov žiadateľa prezentovať región zohľadní Komisia aj opis a napĺňanie ostatných charakteristík (bodovacích kritérií).

⁸ súčasťou môže byť aj využívanie informačných a komunikačných technológií a pod.