

## Kritériá pre udeľovanie značky Regionálny produkt Horehronie na služby ubytovacích a stravovacích zariadení

Služby, na ktoré žiadateľ žiada o udelenie značky sú posudzované komplexne v rámci celého zariadenia. Ide o služby ubytovacích zariadení (poskytujúcich len ubytovacie služby alebo aj pohostinské služby v rozsahu prípravy jedál alebo ponuky nápojov v samostatných odbytových strediskách<sup>1</sup>) alebo o služby samostatných stravovacích zariadení (poskytujúcich pohostinské služby v rozsahu prípravy jedál alebo len podávania nápojov).

### 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 a zariadenie

- ✓ zariadenie<sup>2</sup> je lokalizované v niektorej z obcí v okrese Brezno alebo v obci Pohronský Bukovec, Brusno, Ľubietová, Hiadeľ, Medzibrod, Lučatín, Moštenica, Podkonice, Slovenská Ľupča;
- ✓ poskytovateľ spĺňa všetky legislatívne požiadavky na poskytovanie služieb v zariadení (vrátane požiadaviek na budovu zariadenia a priestory);

**Oprávneným žiadateľom o regionálnu značku je fyzická a právnická osoba** oprávnená na podnikanie (vrátane subjektov nezriadených za účelom podnikania ale disponujúcich živnostenským oprávnením).

*Spôsob overenia: kópia výpisu z obchodného/ živnostenského registra dokladujúca oprávnenosť subjektu vykonávať činnosť; kópia výpisu zo Živnostenského registra dokladujúca lokalizáciu zariadenia (evidovanú prevádzkareň); čestné prehlásenie, že zariadenie plní všetky požiadavky pre poskytovanie služieb<sup>3</sup>. Čestné prehlásenie je súčasťou žiadosti.*

#### 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 podnikania 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.

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

<sup>1</sup> napr. hotelová reštaurácia, kaviareň, vináreň a pod.

<sup>2</sup> Ide o zariadenie, na ktorého služby žiada o udelenie práv na používanie značky.

<sup>3</sup> napr. kolaudačné rozhodnutie, rozhodnutie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva a pod.

## 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 zariadenia<sup>4</sup> a zameriava predovšetkým na:

- ✓ celkový dojem zo zariadenia vrátane najbližšieho okolia;
- ✓ čistotu zariadenia (komfort), funkčnosť vybavenia;
- ✓ správanie personálu;
- ✓ prístup k zvyšovaniu kvality a spokojnosti hostí so službami zariadenia<sup>5</sup>.

*Spôsob overenia: posúdenie komisie na mieste, porovnanie informácií prezentovaných na internetovej stránke a v iných prezentačných materiáloch<sup>6</sup>; opis spôsobu zisťovania kvality hostí so službami, ktoré je súčasťou žiadosti.*

### 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 plastových riadov - pohárov, tanierov, príborov výrobkami z rozložiteľných materiálov, 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 dodržiavania);

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

<sup>4</sup> V prípade ubytovacích zariadení zohľadňuje kategóriu a triedu zariadenia.

<sup>5</sup> 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.).

<sup>6</sup> Komisia môže prihliadať aj na hodnotenia zákazníkov na dostupných internetových portáloch a stránkach systémov rezervovania.

### **Minimálne požiadavky na ubytovacie zariadenia (povinné kritériá)**

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

- ✓ možnosti triediť odpad (min. papier, plast, sklo a zmiešaný odpad), a to prostredníctvom ľahko dostupných nádob v priestoroch 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, prípadne menej frekventovane ak pravidelnú výmenu host' nevyžaduje. Informácia obsahuje aj vysvetlenie (šetrné správanie prevádzkovateľa voči životnému prostrediu).

*Spôsob overenia: čestné prehlásenie žiadateľa, kópia písomnej informácie (inštrukcií) pre hostí, príp. iné materiály dokumentujúce opatrenia.*

### **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.

*Spôsob overenia: posúdenie komisie na mieste (fotodokumentácia).*

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

V zariadení sú hosťom poskytované informácie o:

- ✓ destinácii Región Horehronie; 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.*

c) **Regionálna ponuka**

V každom zariadení a pohostinskom odbytovom stredisku ubytovacieho zariadenia musí byť zaradená regionálna ponuka. V prípade jedál je to tradičné jedlo typické pre región Horehronie, v prípade nápojov je to produkt s pôvodom v regióne Horehronie. Regionálna ponuka je v jedálnom lístku alebo v dennej ponuke samostatne označená. Podľa typu zariadenia sú minimálne požiadavky nasledovné:

- ✓ Stravovacie zariadenie a pohostinské odbytové strediská v ubytovacom zariadení, ktoré ponúkajú jedlá: denne **ponúka min. 3 regionálne jedlá** (podľa tradičnej receptúry alebo s využitím regionálnych surovín);
- ✓ Ubytovacie zariadenie, ktoré ponúka stravovanie pre ubytovaných hostí formou bufetových stolov: **ponúka v rámci nich aspoň 1 regionálne jedlo**;
- ✓ Každé stravovacie, pohostinské zariadenie a samostatné pohostinské odbytové stredisko ubytovacieho zariadenia musí mať v ponuke regionálne nápoje alebo iné produkty (resp. produkty s regionálnym pôvodom)<sup>7</sup>;
- ✓ Ak zariadenie predáva hosťom suveníry alebo iné predmety (napr. na recepcii ubytovacieho zariadenia), musí mať v ponuke aspoň 1 výrobok od regionálneho výrobcu.

***Spôsob overenia:** predloženie ponuky (jedálneho lístka, opis jedla a jeho tradičnosti vo vzťahu k regiónu, prípadne doloženie dokumentu, ktorý tradičnosť preukazuje; v prípade nápojov doloženie nápojového lístka), preukázanie vzťahu zariadenia k dodávateľom regionálnych produktov a surovín, dokumentácia preukazujúca prístup zariadenia k tvorbe ponuky jedál a nápojov (napr. ukážka ponuky za predchádzajúce obdobie alebo pripravovanej ponuky); kontrola komisie na mieste.*

### **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) je členom Oblastnej organizácie cestovného ruchu Región Horehronie (2 body);
- ✓ Poskytovateľ služieb (zariadenie) nie je členom oblastnej organizácie cestovného ruchu ale spolupracuje s ňou (1 bod).
- ✓ Poskytovateľ služieb (zariadenie) spolupracuje s inou organizáciou zameranou na podporu rozvoja cestovného ruchu alebo obcou, ktorá takéto aktivity rozvíja. Kritérium sa vzťahuje na subjekty (zariadenia), ktoré z objektívnych dôvodov nemôžu byť členom OOCR Región Horehronie <sup>8</sup> (1 bod).

***Spôsob overenia:** posúdenie komisie podľa opisu spolupráce žiadateľa s Oblastnou organizáciou cestovného ruchu alebo inou inštitúciou s ktorou spolupracuje podľa opisu kritéria.*

#### **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 regióne<sup>9</sup>. Tieto aktivity sú zverejnené na jeho internetových stránkach.

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

<sup>8</sup> zariadenie nemôže byť členom oblastnej organizácie cestovného ruchu vtedy, ak jej členom nie je obec, na území ktorej sa zariadenie nachádza.

<sup>9</sup> napr. OOCR, MAS alebo iným VSP, OZ, obcou alebo inými poskytovateľmi služieb a producentmi.

Spôsob overenia: posúdenie komisie podľa opisu aktivít a spolupráce a priloženej dokumentácie zrealizovaných aktivít, kontrola komisie podľa informácií na internetovej stránke zariadenia.

**f) Prínos k uchovávaniu tradícií (1 bod)**

Poskytovateľ služieb napomáha k uchovávaniu tradícií (historická budova alebo tradičný vzhľad interiéru/exteriéru, rodinná tradícia s podnikaním v ubytovacích alebo stravovacích službách v regióne a pod.)

Spôsob overenia: posúdenie komisie na základe dokumentácie predloženej žiadateľom.

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

- ✓ V zariadení sú ponúkané na predaj regionálne produkty (iné ako produkty podávané na priamu konzumáciu hosťom v zariadení), 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 HOREHRONIE. Pre produkty je vymedzený osobitný priestor alebo miesto<sup>10</sup> určené na ich prezentáciu, ktoré je odlišené od ostatného (neregionálneho) sortimentu s uvedením označenia značky Regionálny produkt HOREHRONIE alebo je v zariadení umiestnený regionálny pult BBSK s obsahom produktov z regiónu Horehronie **(4 body)**;
- ✓ Stravovacie zariadenie a pohostinské odbytové stredisko ubytovacieho zariadenia, ktoré pripravuje jedlá využíva pri ich príprave minimálne 3 poľnohospodárske alebo potravinárske produkty s pôvodom v regióne **(2 body)**.

Spôsob overenia: zoznam nakupovaných/predávaných produktov a ich producentov. Kontrola komisie na mieste.

**h) Ponuka regionálnych jedál a produktov nad rámec povinných kritérií (1 bod).**

Kritérium výrobcu spĺňa ak ponúka minimálne dva krát viac jedál alebo nápojov od regionálnych producentov ako je stanovený minimálny počet podľa charakteru zariadenia (kritérium 3c- regionálna ponuka).

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

**i) Významne ocenenia za kvalitu (1 bod)**

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

Spôsob overenia: kópia ocenenia.

**j) 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

---

<sup>10</sup> Vyhradené miesto napr. pultom, vitrínkou alebo iným spôsobom

a potreby v jednorazových baleniach, ponuka potravín 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).

Spôsob overenia: posúdenie komisie podľa opisu poskytovateľa služby.

**k) Zariadenie je prispôsobené pre znevýhodnené skupiny návštevníkov (2 body)**

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

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

**l) 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 na mieste.

**m) Výnimočná (nadštandardná) kvalita, aktivity (2 body)**

BODOVÉ OHODNOTENIE UDELUJE CERTIFIKAČNÁ KOMISIA, ktorá môže udeliť 0-2 body za:

- ✓ nadštandardnú kvalitu zariadenia, poskytovaných služieb,
- ✓ internetovú prezentáciu,
- ✓ výnimočná spolupráca s aktérmi v regióne.

Spôsob overovania: posúdenie komisie na mieste, podľa dodaných podkladov, webu poskytovateľa a ďalších podkladov.