

## Certifikační kritéria pro značku

„MORAVSKÝ KRAS regionální produkt“<sup>®</sup>

ZÁŽITKY



### Vymezení pojmu:

„Zážitkem“ se pro účely těchto certifikačních kritérií rozumí služby v cestovním ruchu (mimo stravovacích a ubytovacích služeb) vázané na konkrétní lokalitu nebo tradiční akci.

### Povinná kritéria:

#### A. Kritéria pro provozovatele zážitků

##### 1) Místní příslušnost

Žadatel má provozovnu, popř. trvalé bydliště nebo sídlo na území značky MORAVSKÝ KRAS regionální produkt® (viz přiložená mapa)

*Způsob ověření: Předložení dokladů (výpis ze živnostenského rejstříku, občanský průkaz, doklad o právní subjektivitě neziskové organizace)*

##### 2) Kvalifikace pro poskytování hodnocených zážitků

Žadatel musí mít platný živnostenský list pro daný předmět podnikání, v odůvodněných případech (např. pořádání tradičních akcí) musí být hodnocené činnosti v souladu s posláním žadatele.

*Způsob ověření: předložení kopie ŽL, v případě občanských sdružení kopie stanov, resp. statut obecně prospěšné společnosti, případně další podpůrné dokumenty*

##### 4) Bezdlužnost

Žadatel o značku deklaruje, že na jeho firmu není vyhlášen konkurz, nemá nedoplatky na daních ani sociálním a zdravotním pojištění a není proti němu vedeno řízení ze strany České obchodní inspekce.

*Způsob ověření: čestné prohlášení žadatele*

##### 5) Zaručení bezpečnosti poskytovaných zážitků

Zajištění bezpečnosti účastníka a personálu programu

Žadatel zaručuje, že plní zákonné předpisy a normy pro provozovanou službu, má proškolený a kvalifikovaný personál, používá certifikovaný materiál a zajišťuje bezpečnost účastníka a personálu provozované služby.

*Způsob ověření: čestné prohlášení a předložení relevantních povolení, ohlášení, záznamů o proběhlých školeních, výsledků kontrol a dalších podpůrných dokumentů*

##### 3) Spolupráce a partnerství

Žadatel je povinen prokázat se spoluprací s držitelem značky MORAVSKÝ KRAS regionální produkt®. Spolupráce by měla spočívat např. na společném prodeji produktů/výrobků, tvoření malých sítí prodejců, dodávání lokálních produktů a výrobků do stravovacích zařízení, společné propagaci, zprostředkování informací pro klienty o jiných producentech/výrobcích a poskytovatelích služeb resp. pořadatelích akcí se značkou MORAVSKÝ KRAS regionální produkt®. Žadatel je dále povinen prokázat se konkrétní spoluprací s vlastníkem značky MAS Moravský kras o.s..

*Způsob ověření: popis dosavadní spolupráce potvrzený nejméně třemi držiteli značky, v případě žádosti o prodloužení certifikátu podrobným popisem spolupráce, s kým probíhala, čeho se týkala, jaké jsou plány na další spolupráci; spolupráci s MAS Moravský kras o.s. doloží podrobným popisem čeho se spolupráce týkala.*

#### B. Kritéria pro zážitky

##### 1) Regionální příslušnost: Moravský kras

Zážitky musejí být realizovány na území značky MORAVSKÝ KRAS regionální produkt® (viz přiložená mapa)

*Způsob ověření: adresa místa realizace zážitku*

##### 2) Šetrnost k životnímu prostředí

Zážitek nesmí v přípravné ani realizační fázi negativně ovlivňovat životní prostředí, zejména:

- Pro návštěvníky je vytvořeno takové prostředí, aby svou účastí na zážitku nezatěžovali nadměrně životní prostředí (tj. odpadkové nádoby, toalety, parkovací místa, atp.)
- Je-li součástí zážitku pohyb návštěvníků ve volné přírodě, je žadatel povinen návštěvníky vhodným způsobem informovat o zásadách chování, které minimalizuje negativní dopady na přírodu.

*Způsob ověření: kontrola komise na místě*

### 3) Kvalita zážitků

Podle konkrétního typu zážitku komise hodnotí kvalitu z pohledu návštěvníka, zejména:

- Celkový dojem (dostupnost, přehlednost, upravenost, čistota), včetně sociálního zařízení a nejbližšího okolí
- Chování a upravenost personálu
- Srozumitelnost výkladu nebo instruktáže
- Vstřícnost pro zahraniční hosty: Personál je schopen komunikovat alespoň v jednom cizím jazyce (angličtina, němčina, polština), případně jsou k dispozici informace o obsahu a průběhu programu v angličtině, němčině a polštině.

*Způsob ověření: Kontrola komise na místě*

## C. Jedinečnost poskytované služby

Poskytovaná služba musí být jedinečná ve svém vztahu k Moravskému krasu a v péči věnované vytváření prostředí pro návštěvníky.

### 1) Intenzita zážitku

Podle konkrétního typu zážitku je nutno naplnit alespoň jedno z následujících kritérií:

- Návštěvník získává zážitky aktivním zapojením do různých činností (možnost něco na vlastní kůži vyrobit, zkusit, omakat, prožít).
- Zážitek má formu nové zkušenosti (např. překonání osobní výkonnostní hranice nebo psychologické bariéry) s potenciálem přenosu do jiných životních situací.
- Zážitek podporuje rozvoj kreativity, týmové spolupráce, komunikativních dovedností, sociálního cítění a dalších vlastností potřebných v každodenním životě.

### 2) Zpětná vazba

Tam, kde je to relevantní, je součástí zážitku závěrečná komunikace s návštěvníkem, optimálně formou osobního rozhovoru, popř. písemnou formou, během níž má návštěvník možnost si uvědomit a vyjádřit, co prožil a čím jej konkrétní zážitek obohatil.

### 3) Poskytování informací o regionu a značce MORAVSKÝ KRAS regionální produkt®

Návštěvníkovi jsou vhodným způsobem zprostředkovány informace (např. zapůjčením složky s aktuálními informacemi v tištěné podobě):

- o značce „MORAVSKÝ KRAS regionální produkt®“ a o projektu regionálního značení
- o okolních turistických atrakcích (místní kulturní, přírodní a technické památky či zajímavosti,...)
- o možnostech trávení volného času (například o půjčovnách kol v okolí a turistických, cyklistických a lyžařských trasách)

*Způsob ověření: kontrola komise na místě*

## Nepovinná kritéria

(nutno získat alespoň 5 bodů u časově omezených akcí a 9 bodů u ostatních zážitků):

- Žadatel zaměstnává alespoň jednu osobu s trvalým pobytem v území značky MORAVSKÝ KRAS regionální produkt®, a to na dobu minimálně 6 měsíců a v rozsahu minimálně 0,5 úvazku (splnění kritéria = 1 bod)
- Zážitek je provozován celoročně (splnění kritéria = 1 bod)
- Funkční navigační systém k zážitku (cedule, směrovky) (splnění kritéria = 1 bod)
- Zázemí pro návštěvníky (občerstvení, úschovna kol apod.) (splnění kritéria = 1 bod)
- Ucelená webová prezentace zážitku, popřípadě i dalších aktivit žadatele, včetně přehledně uspořádaných informací o dalších možnostech trávení volného času a okolních turistických atrakcích (může být řešeno prolinky na jiné kvalitní webové prezentace)

- Nabídka pro široké spektrum návštěvníků (rodiny s dětmi, dětské skupiny, senioři, případně i specifické skupiny) (splnění kritéria = 1 bod)
- Spolupráce v rámci regionu - zážitek je propojen s dalšími aktivitami a akcemi (splnění kritéria = 1 bod)
- Provozovatel zážitku informuje o možnostech využití veřejné dopravy, stravování, ubytování a dalších službách v cestovním ruchu v okolí (splnění kritéria = 1 bod)
- Podpora značených produktů a služeb „MORAVSKÝ KRAS regionální produkt®“ - provozovatel prodává minimálně 3 druhy produktů (výrobků) a nabízí informace o ubytovacích a stravovacích zařízeních se značkou „MORAVSKÝ KRAS regionální produkt®“ (splnění kritéria = 1 bod)
- Sídlo firmy v regionu (splnění kritéria = 1 bod)
- Ocenění nabízených služeb - získání speciálního ocenění v oboru (splnění kritéria = 1 bod)
- Zařízení prokazatelně přispívá k ekologii a ochraně okolní přírody - např. využívání obnovitelných zdrojů energií, recyklovaných materiálů, dlouhodobá (min. 3 roky) podpora obnovy okolní přírody a krajiny (splnění kritéria = 1 bod)
- **bonus: TOTO BODOVÉ OHODNOCENÍ UDĚLUJE CERTIFIKAČNÍ KOMISE**, hodnotí se:
  - výjimečnost zážitku, kvalita poskytovaných služeb, webová prezentace či další doplňkové služby, které poskytovatel nabízí a vedou ke zkvalitnění a zpříjemnění zážitku pro návštěvníka
  - provozovatel nebo zážitek jakkoli napomáhá zachování tradic regionu (historické místo, budova, tradiční vzhled, tradice podnikáním v regionu)

*Způsob ověření: posouzení komise na místě, dále podle podkladů dodaných žadatelem, webu provozovatele, případně dalších podkladů*

(splnění kritéria = 1-7 bodů)

**Celkový počet bodů, které může žadatel získat, je 14 bodů (bez bonusu)**

Minimum pro udělení značky:

- celoroční a sezónní zážitky - **9** bodů (včetně bonusu)
- časově omezené akce - **5** bodů (včetně bonusu)