

Certifikačné kritériá pre služby

Aktualizované marec/2018

Cieľom udelenia značky Regionálny produkt Podpoľanie® pre zariadenia služieb je propagácia a posilnenie jedinečnosti regiónu Podpoľania, uchovanie jeho kultúrnych hodnôt a tradícií, rozvíjanie spolupráce miestnych výrobcov a poskytovateľov služieb a zvyšovanie kvality služieb pre domácich klientov a hlavne návštevníkov územia, tak aby si mohli odniesť ucelený zážitok nielen z prírodného a kultúrneho prostredia, ale aj kulinársky a kvalitnej starostlivosti o hosťa

Predmetom udelenia certifikátu sú dve kategórie služieb:

- služby súvisiace s poskytovaním stravovacích služieb
- služby súvisiace s poskytovaním ubytovania

A. ZÁKLADNÉ KRITÉRIÁ.

1. Poskytovateľ služby pochádza z Podpoľania, a poskytuje služby v Podpoľaní

Žiadateľ je fyzická, alebo právnická osoba, ktorá má trvalý pobyt, sídlo, alebo prevádzku v území Podpoľania a poskytuje tu príslušné služby minimálne 2 roky

Fyzická osoba:

- a) živnostník – SZČO
- b) SHR
- c) registrovaná farma

Právnická osoba:

- a) akciová spoločnosť
- b) spoločnosť s ručením obmedzeným
- c) družstvo
- d) neziskový subjekt

Dokladuje sa prílohami ako v bode 2

2. Kvalifikácia/oprávnenosť poskytovateľa pre príslušné služby

Žiadateľ musí mať platný živnostenský list pre daný predmet podnikania. Budova musí byť skolaudovaná ako ubytovacie/reštauračné zariadenie (okrem ubytovania na súkromí). Prevádzkované zariadenie musí byť nahlásené na obecný úrad a musí mať schválený prevádzkový príadok Regionálnym úradom verejného zdravotníctva.

Preukazuje sa kópiami dokladov:

- živnostenský list, výpis z obchodného registra, registra fariem, SHR
- prevádzkový poriadok schválený Regionálnym úradom verejného zdravotníctva
- kolaudačné rozhodnutie na prevádzkovaní budovu
- ohlásenie prevádzky na obecnom (mestskom) úrade

3. Nezadĺženosť poskytovateľa služby

Žiadateľ musí preukázať, že nie je v konkurze a že nie je dlžníkom samosprávam

Preukazuje sa čestným vyhlásením žiadateľa

4. Záruka štandardnej kvality služby

Žiadateľ sa zaručuje, že jeho prevádzka je plne v súlade s platnou príslušnou a predpismi (hygienické a technické normy, bezpečnosť práce a pod)

Preukazuje sa čestným vyhlásením žiadateľa

5. Proces poskytovania služieb a služba nepoškodzuje životné prostredie.

Poskytovateľ služby sa zaručuje, že ním poskytovaná služba svojou prevádzkou a charakterom nepoškodzuje životné prostredie a je v súlade s kultúrnymi tradíciami a prírodným a krajinným prostredím

Preukazuje sa čestným vyhlásením žiadateľa

6. Služba preukazuje väzbu vo vzťahu k regiónu, jeho hodnotám, tradíciám, zvyklostiam a je jedinečná vo vzťahu k iným ponukám v regióne.

Poskytovateľ sa zaručuje, že pri službách uplatňuje tradície, prezentuje vzťah k Podpoľaniu, jeho hodnotám, a zvyklostiam. Uprednostňuje používanie miestnych surovín, materiálov a zdrojov (vrátane ľudských). Poskytuje typ služby, ktorý je jedinečný v regióne.

Preukazuje sa čestným vyhlásením žiadateľa doplnených o fotografie.

B. BODOVACIE KRITÉRIÁ.

V rámci bodovacích kritérií certifikačná komisia posudzuje **regionálne špecifiká služby** so zameraním na tradíciu, jedinečnosť, používanie miestnych surovín a podiel ručnej práce na výrobnom procese v prípade poskytovania stravovacích služieb.

V rámci bodovacích kritérií musí žiadateľ pre získanie značky dosiahnuť minimálne **60 bodov**.

Stravovacie zariadenie sa môže uchádzať o získanie certifikátu na celé zariadenie.

V prípade záujmu o certifikáciu tradičného jedla ako samostatnej služby sa stravovacie zariadenie uchádza o udelenie certifikátu pre výrobky.

Spôsob overenia všetkých bodovacích kritérií je posudzovaním na mieste poverenými členmi komisie, alebo celou komisiou

1. Kvalita poskytovaných služieb z pohľadu zákazníka

Komisia posudzuje (z hľadiska spokojnosti a starostlivosti o zákazníka):

- čistotu a upravenosť v zariadení, funkčnosť vybavenia – **body 0 – 5**
- chovanie a upravenosť personálu – **body 0 - 5**
- jazykové schopnosti zabezpečenia služieb - na úrovni zodpovedajúcej charakteru daného ubytovacieho/stravovacieho zariadenia - **body 0 - 5**
- či zodpovedá deklarovaný štandard/kategória zariadenia skutočnej ponuke a nedochádza ku klamaniu zákazníka (propagácia verzus realita) - **body 0 - 5**
- či sú jasne uvedené a vyznačené potrebné informácie pre klienta v zariadení (prevádzková doba, mená a kontakty na zodpovedné osoby, bezpečnostné a protipožiarne opatrenia, únikové cesty, cenníky služieb a pod.) a aj rozsah a kvalita

informácií na web stránke zariadenia, hodnotia sa aj spôsoby a možnosti využívania názorov a podnetov od klienta – body **0 – 5**

Celkom max 25 bodov

1. Šetrnosť k prírode

Komisia posudzuje:

- energetická úspornosť objektu (využitie OZE, úsporné žiarovky, zateplenie,...), body **0 – 3**
- odpadové hospodárstvo (kompostovanie, triedenie odpadu, využívanie recyklovaných materiálov, ...), body **0 – 3**
- informácie pre hostí o šetrnom chovaní a zaobchádzaní s vodou a energiami, body **0 – 3**

(napr. triedenie odpadu, výmena osušiek, prádla, zhasínanie svetiel, zatváranie okien a pod.)

- všetky spoločne využívané vnútorné priestory sú nefajčiarske (je to aj jasne vyznačené), prípadné fajčiarske priestory sú jasne stavebne oddelené, body **0 – 3**
- šetrné zaobchádzanie s vodou, minimalizovanie znečistenia odpadných vôd (používanie ekologických pracích, čistiacich a dezinfekčných prostriedkov, oddelené rozvody úžitkovej a pitnej vody, využívanie dažďovej vody a pod), body **0 – 3**

Celkom max 15

2. Posúdenie previazanosti zariadenia a služby vo vzťahu k regiónu

Komisia posudzuje:

- budova zariadenia a jej okolie nesmie narúšať krajinný ráz v okolí, resp. architektonický ráz v intraviláne, prostredie je doplnené vhodnou drobnou architektúrou a zeleňou, body **1 – 5**
- vnútorné vybavenie zariadenia, výzdoba a doplnky využíva prvky a materiály z miestnych zdrojov prezentujúcich Podpoľanie, body **1 – 5**
- zariadenie poskytuje informácie o regióne, o iných službách v regióne: kvalita, formy, metódy, rozsah, body **1 – 5**
- zariadenie informuje zákazníkov o značke „Regionálny produkt Podpoľanie“, tieto propaguje a priamo v zariadení aj predáva, body **1– 5**
- stravovacie zariadenie musí mať v ponuke min. 1 tradičné jedlo Podpoľania bez používania polotovarov , ktoré uprednostňuje na jeho prípravu miestne suroviny :
Od 20% do 50% miestnych surovín, 1 bod
Od 50% do 60% miestnych surovín, 2 body
Od 60% do 70% miestnych surovín, 3 body
Od 70% do 90% miestnych surovín, 4 body
od 90% miestnych surovín, **5 bodov**

- ubytovacie zariadenie musí mať v ponuke služby prezentujúce tradície a hodnoty regiónu, body **1 – 5**

Celkom max 25, zariadenie musí získať aspoň 1 bod v každej hodnotiacej skupine

Pozn.: Definícia pojmov:

Miestna surovina - surovina je vyprodukovaná (vypestovaná, vychovaná, vyrobená) na území Podpoľania v rámci katastrov:

okres Detva: Detva, Hriňová, Detsianska Huta, Dúbravy, Horný Tisovník, Klokoč, Korytárky, Kriváň, Látky, Podkriváň, Slatinské Lazy, Stará Huta, Stožok, Vígľaš, Vígľašská Huta Kalinka,

okres Zvolen: Zvolenská Slatina, Očová

okres B.Bystrica: Ponická Huta, Čáčín, Zolná, Povrazník, Strelníky, Čerín, Dúbravica, Hrochoť, Mólča, Oravce, Poniky, Sebedín – Bečov

okres Lučenec: Budiná

Regionálna surovina – surovina je vyprodukovaná (vypestovaná, vychovaná, vyrobená) na území BB kraja

Surovina zo SR – surovina je vyprodukovaná (vypestovaná, vychovaná, vyrobená) v SR

3. Jedinečnosť a originalita poskytovanej služby

- vybavenie a doplnkové služby pre lyžiarov, cyklistov, turistov a pod.(napr. cyklisti vítaní), body **0 - 5**
- bezbariérové prostredie, prostredie pre rodiny s deťmi (detské sedačky, detský kútik, postielka a pod.), body **0 – 5**
- sprievodné a doplnkové podujatia – programy a aktivity zariadenia vlastné alebo so zapojením subjektov z Podpoľania, body **0 – 5**
- v zariadení propaguje (napr. vo vitríne) produkty, ktoré získali značku „Regionálny produkt Podpoľanie“, alebo priamo ich aj predáva a nepoužíva žiadne cudzorodé prvky a reklamne tabule cudzích (mimoslovenských) firiem (*môže byť umožnená výnimka ak žiada udelenie značky len pre jedlo a nie pre celé zariadenie a názov zariadenia je slovenský*), body **0 – 5**
- bonus komisie – špecifické hodnoty, výnimočnosť, jedinečnosť, inovácie a originalita vo vzťahu prezentácie regiónu Podpoľania, spolupráce so subjektmi body **0 – 5**

Celkom max 25