

Certifikační kritéria pro značku „Opavské Slezsko regionální produkt®“

ZÁŽITKY

Vymezení pojmu:

„Zážitkem“ se pro účely těchto certifikačních kritérií rozumí poskytnutí služby v cestovním ruchu (mimo stravovacích a ubytovacích služeb), která zprostředkuje aktivní či pasivní účast návštěvníka. Zážitek je uchován v mysli návštěvníka (zákazníka služby) jako pozitivní a inspirující vzpomínka. Zážitek je vázán na konkrétní lokalitu, podporuje kulturní a společenské tradice a řemeslné dovednosti.

A. Kritéria pro poskytovatele zážitků:

1) Kvalifikace pro poskytování hodnocených zážitků

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

Způsob ověření: dle výpisu z obchodního rejstříku nebo jiné evidence, v případě občanských sdružení kopie stanov, resp. statut obecně prospěšné společnosti, případně další podpůrné dokumenty /např. kolaudační rozhodnutí).

2) 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

3) Tradice a regionální příslušnost provozovatele

Žadatel musí prokázat, že certifikovaný zážitek provozuje doložitelným způsobem minimálně 5 let u tradičních akcí a 3 roky u služeb v cestovním ruchu a to na území regionální značky „Opavské Slezsko regionální produkt®“ .

Způsob ověření: Předložení relevantních dokladů (např. pozvánky, články, popřípadě zprávy z médií)

4) 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 uskutečněných školeních, výsledků kontrol a dalších podpůrných dokumentů

5) Objekt zařízení (je-li relevantní) nesmí zásadním způsobem narušovat krajinný ráz, resp. architektonický ráz v intravilánu obce.

Způsob ověření: posouzení komise

6) 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

7) Poskytování informací o nabízeném zážitku:

- Ucelená webová prezentace zážitku, včetně popisu, pokynů, provozní doby, ceníku, navigace na místo konání, ... a dalších praktických informací pro účastníky zážitků (co je relevantní k charakteru a povaze zážitku)

Způsob ověření: kontrola komise

8) 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
- Zázemí pro návštěvníky (občerstvení, úschovna kol apod.)
- Chování personálu
- Srozumitelnost výkladu nebo instruktáže
- Vstřícnost pro zahraniční hosty: Personál je schopen komunikovat nebo jsou k dispozici informace o programu alespoň v jednom světovém jazyce (angličtina, němčina, polština)
- Intenzita zážitku, tj. jaký prožitek účastník zažije

Způsob ověření: kontrola komise na místě

9) Jedinečnost poskytované služby

Poskytovaná služba musí být jedinečná ve svém vztahu k regionu Opavského Slezska a v péči věnované vytváření prostředí pro návštěvníky. 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, osahat, 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 citění a dalších vlastností potřebných v každodenním životě.

Způsob ověření: kontrola komise na místě

6) Poskytování informací o regionu a značce „Opavské Slezsko regionální produkt®“

Návštěvníkovi jsou vhodným způsobem zprostředkovány informace:

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

Způsob ověření: kontrola komise na místě

7) 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.

8) Hodnocení komise:

Komise posuzuje, do jaké míry jsou splněna povinná kritéria (uvedena výše) a také další podmínky, jako:

- výjimečnost zážitku
- kvalita poskytovaných služeb
- doplňkové služby, které poskytovatel nabízí, a vedou ke zpříjemnění zážitku pro návštěvníka
- tradice – provozovatel nebo zážitek jakkoli napomáhá zachování tradic regionu (tradiční akce, aktivita
- spojená s uchováním a ukázkou tradic,)
- nabídka je pro široké spektrum návštěvníků (rodiny s dětmi, dětské skupiny, senioři, případně i specifické skupiny)
- spolupráce žadatele v rámci regionu – zážitek je propojen s dalšími aktivitami a akcemi
- ocenění nabízených služeb – získání speciálního ocenění v oboru, pozitivní recenze v médiích,..
- pozitivní dopad na rozšíření kulturní a turistické nabídky regionu a zachování tradic

Certifikační komise má právo zamítnout udělení značky službě, která je v rozporu s cílem značky a odporuje morálním a etickým zásadám, obecnému estetickému cítění nebo by mohla jinak poškodit dobré jméno značky, Asociace regionálních značek nebo koordinátora značky.