

## **Certifikační kritéria pro značku „JESENÍKY originální produkt®“**

### **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 JESENÍKY originální produkt® (viz příložená 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*

##### **3) Tradice provozovatele**

Žadatel musí prokázat, že certifikovaný zážitek provozuje doložitelným způsobem minimálně 5 let u tradičních akcí a 3 roky u služeb v cestovním ruchu

*Způsob ověření: Předložení relevantních dokladů (např. poplatky obci, ohlášky, popřípadě zprávy z médií)*

##### **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*

## **B. Kritéria pro zážitky**

### **1) Regionální příslušnost: Jeseníky**

Zážitky musejí být realizovány na území značky JESENÍKY originální produkt® (viz příložená 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 Jeseníkům 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 „JESENÍKY originální produkt®“

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

- o značce „JESENÍKY originální 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 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 „JESENÍKY originální 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 atraktivitách (může být řešeno prolínky na jiné kvalitní webové prezentace)  
(splnění kritéria = 1 bod)
- 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 „JESENÍKY originální produkt®“ – provozovatel prodává minimálně 3 druhy produktů (výrobků) a nabízí informace o ubytovacích a stravovacích zařízeních se značkou „JESENÍKY originální 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
  - tradice – 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)