

ΤΟΠΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΓΕΩΠΑΡΚΟΥ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΓΙΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ

ΣΚΟΠΟΣ ΣΗΜΑΤΟΣ ΓΙΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ

Σκοπός του συγκεκριμένου Σήματος είναι:

- Η αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται στο κομμάτι της διαμονής στο Γεωπάρκο, η οποία πλαισιώνει όλες τις άλλες τουριστικές δραστηριότητες στον προορισμό.
- Η ανάδειξη και διατήρηση της ελληνικής και κατά συνέπεια της κυπριακής φιλοξενίας ως κυρίαρχο στοιχείο προσδιορισμού των παρεχόμενων υπηρεσιών.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Το συγκεκριμένο Σήμα μπορούν να λάβουν όλες οι επιχειρήσεις που εδρεύουν εντός του Γεωπάρκου και προσφέρουν υπηρεσίες διαμονής:

1. Ξενοδοχεία
2. Ενοικιαζόμενα δωμάτια
3. Αγροτουριστικές μονάδες
4. Μονάδες τουρισμού υπαίθρου (παραδοσιακοί ξενώνες στην ύπαιθρο που όμως δεν προσφέρουν αγροτουριστικές δραστηριότητες)

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

A. ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ

1. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

- Η επιχείρηση οφείλει να γνωρίζει το νομικό πλαίσιο για τη νόμιμη λειτουργία της, να τηρεί όλες τις νόμιμες διατάξεις και να κατέχει τις απαραίτητες αδειοδοτήσεις όπως αυτές ρυθμίζονται και από τον Ελληνικό και τον Κυπριακό Οργανισμό Τουρισμού (ΕΟΤ & ΚΟΤ αντίστοιχα).
- Μέρος του προσωπικού που απασχολείται πρέπει να είναι από την περιοχή.

2. ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Η επιχείρηση θα πρέπει να λειτουργεί κατ' ελάχιστο 8 μήνες τον χρόνο (εκτός αν αφορά σε καθαρά εποχικές δραστηριότητες όπως πχ χιονοδρομικό κέντρο), στην λογική του τουριστικού μοντέλου που προωθεί το Γεωπάрко για μια βιώσιμη και ισορροπημένη ανάπτυξη του προορισμού.

3. ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΑΚΟΣΜΗΣΗ

Τα εξωτερικά και εσωτερικά στοιχεία της επιχείρησης θα πρέπει να προσαρμόζονται και να αναδεικνύουν όσο το δυνατόν περισσότερο την ταυτότητα της περιοχής σε επίπεδο αρχιτεκτονικής, υλικών (πχ πέτρα, ξύλο), διακόσμησης και επίπλων.

Στα αρχιτεκτονικά στοιχεία δεν προτείνεται κάποιο συγκεκριμένο τυποποιημένο μοντέλο αλλά ο σεβασμός στην τοπική αρχιτεκτονική και το δέσιμο των κατασκευών με το φυσικό και πολιτιστικό περιβάλλον και η αποφυγή του φορκλόρ.

Η διακόσμηση θα πρέπει να στηρίζεται σε χαρακτηριστικά στοιχεία του πολιτισμού, της ιστορίας και του περιβάλλοντος της περιοχής. Ενδεικτικά αναφέρονται :

- Στοιχεία και εργαλεία των παραδοσιακών παραγωγικών διαδικασιών και της αγροτικής κληρονομιάς.

- Φωτογραφικό και άλλο υλικό προβολής της περιοχής.
- Εικαστικά θέματα, όπως ζωγραφικοί πίνακες και άλλα έργα τέχνης από ντόπιους καλλιτέχνες.
- Ιματισμός (πχ κουρτίνες, τραπεζομάντιλα, σκεπάσματα) που να αντιπροσωπεύει το παραδοσιακό ύφος διακόσμησης και να είναι κατά προτίμηση από βιοτεχνίες της περιοχής (εφόσον υπάρχουν).
- Απαγορεύεται η χρήση ευτελών πλαστικών αντικειμένων (πχ λουλούδια, φρούτα, κουρτίνες, πιάτα, μαχαιροπήρουνα, ποτήρια) και τραπεζοκαθισμάτων, εκτός κι αν για πρακτικούς λόγους (πχ σε περιοχές με πολύ υψηλά ποσοστά υγρασίας) οι συνθήκες δεν επιτρέπουν την χρήση άλλων υλικών.
- Η επιχείρηση φροντίζει να συντηρεί ορθά, προληπτικά και έγκαιρα την υποδομή, τον εξοπλισμό και όλα τα στοιχεία που συμμετέχουν στο κύκλο εργασιών της.

4. ΠΡΟΒΟΛΗ ΤΟΥ ΓΕΩΠΑΡΚΟΥ

- Η επιχείρηση θα πρέπει να έχει ειδικό χώρο (κατά προτίμηση σε εμφανές σημείο κοντά στην είσοδο) στον οποίο θα διαθέτει πληροφοριακό υλικό για το Γεωπάρκο, τις προσφερόμενες δραστηριότητες και τις πιστοποιημένες επιχειρήσεις.
- Σε περίπτωση καταλυμάτων που δεν υπάρχει οργανωμένη υποδοχή και κοινόχρηστος χώρος, το πληροφοριακό υλικό θα πρέπει να βρίσκεται μέσα στα δωμάτια.

5. ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ & ΥΓΙΕΙΝΗ

Η πιστοποιημένη επιχείρηση οφείλει να μεριμνά για την καλή υγιεινή των χώρων και του εξοπλισμού που διαθέτει για την παροχή των υπηρεσιών στους πελάτες της.

6. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

- Ο τρόπος αντιμετώπισης των πελατών και η γενική επαγγελματική συμπεριφορά είναι σημαντικοί παράγοντες για την πιστοποίηση μιας τουριστικής επιχείρησης και θα πρέπει να διέπονται από τις αρχές της φιλοξενίας. Κρίνεται απαραίτητη η συνεχής παρουσία των οικοδεσποτών ή του υπεύθυνου της επιχείρησης, και η διαχείριση της καθημερινής δραστηριότητας με ευγένεια, επαγγελματική συνείδηση και συμπεριφορά. Αν αυτό δεν είναι εφικτό λόγω της φύσης της επιχείρησης (πχ αγροτουρισμός ή βίλλες) θα πρέπει να υπάρχει ένας 24ωρος αριθμός επικοινωνίας για εξυπηρέτηση των επισκεπτών και έκτακτη ανάγκη.
- Να υπάρχει σε κάθε βάρδια προσωπικό το οποίο να μιλάει άπταιστα ελληνικά, καθώς και ένα άτομο το οποίο να μπορεί να επικοινωνήσει τουλάχιστον με άνεση στα αγγλικά (μπορεί να είναι το ίδιο άτομο).
- Τα ενημερωτικά έντυπα της επιχείρησης να είναι μεταφρασμένα τουλάχιστον σε μια ξένη γλώσσα (αγγλικά ή σε αυτή που αντιστοιχεί στο μεγαλύτερο ποσοστό των ξένων πελατών της επιχείρησης).
- Τα ενημερωτικά έντυπα της επιχείρησης θα πρέπει να συμπεριλαμβάνουν τους τηλεφωνικούς αριθμούς πρώτης ανάγκης (πχ αστυνομία, νοσοκομείο).
- Να υπάρχει ειδική διαδικασία για την εξασφάλιση της ικανοποίησης των πελατών και της διαχείρισης των παραπόνων τους.
- Η επιχείρηση να έχει ιστοσελίδα.
- Να διασφαλίζεται η εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα φιλοξενίας και ποιότητας.

7. ΔΙΑΤΡΟΦΗ

Εφόσον η επιχείρηση προσφέρει και διατροφή (πρωινό ή πλήρεις υπηρεσίες εστίασης) θα πρέπει αυτές να συμφωνούν με τις «Προδιαγραφές πιστοποίησης για επιχειρήσεις που προσφέρουν τοπική κουζίνα» του Τοπικού Σήματος Ποιότητας του Γεωπάρκου.

Βασικές αρχές αποτελούν:

- Η διατήρηση των κανόνων υγιεινής κατά την διαχείριση, παρασκευή και προσφορά των προϊόντων διατροφής.
- Η προώθηση της ιδιαίτερης τοπικής γαστρονομίας της περιοχής του Γεωπάρκου.
- Η χρήση τοπικών προϊόντων, όσο αυτό είναι εφικτό.

8. ΠΡΩΤΕΣ ΥΛΕΣ

- Οι πρώτες ύλες θα πρέπει να είναι κατά προτεραιότητα απ' την περιοχή του Γεωπάρκου, εκτός κι αν αυτό δεν είναι εφικτό, οπότε και θα προτιμάται να είναι από το νησί.
- Όταν το σύνολο ή μέρος των πρώτων υλών που χρησιμοποιεί η επιχείρηση παράγεται σε επάρκεια στην περιοχή παρέμβασης τότε το μεγαλύτερο τμήμα τους πρέπει να προμηθεύεται από την περιοχή παρέμβασης, εκτός κι αν οι συνθήκες δεν το επιτρέπουν (προβλήματα με την ποιότητα, την διανομή, τις ποσότητες, καιρικές συνθήκες, υπερβολικά κόστη κλπ).
- Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να αποδεικνύεται η αγορά των προϊόντων με τα ανάλογα παραστατικά, ώστε να είναι εμφανής η προέλευσή τους.
- Στην περίπτωση που η προμήθεια α υλών γίνεται από χονδρέμπορο, η επιχείρηση υποχρεούται να ζητά και να διατηρεί παραστατικά που αποδεικνύουν την προέλευση των α υλών.
- Πρέπει να τηρείται από την επιχείρηση επικαιροποιημένο μητρώο των προμηθευτών.

B. ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΜΕΓΑΛΗΣ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ

Τα συγκεκριμένα κριτήρια κρίνεται ότι είναι πολύ σημαντικά για την εξασφάλιση της επιθυμητής ποιότητας στις παρεχόμενες υπηρεσίες και προϊόντα. Η επιχείρηση θα πρέπει να συμμορφώνεται με τουλάχιστον 2 από τα 4 κριτήρια μεγάλης βαρύτητας:

1. Να μην γίνεται χρήση ευτελών πλαστικών τραπεζομάντηλων μιας χρήσης *(ισχύει μόνο εάν η επιχείρηση προσφέρει φαγητό)*.
2. Να μην γίνεται χρήση βιομηχανοποιημένων εδεσμάτων (π.χ. τζατζίκι, μελιτζανοσαλάτα) *(ισχύει μόνο εάν η επιχείρηση προσφέρει φαγητό)*.
3. Εφόσον υπάρχει μπουφές, η τοπική κουζίνα να βρίσκεται συγκεντρωμένη σε ειδικό χώρο που θα λειτουργεί με την λογική της «Τοπικής Γαστρονομικής Γωνιάς» *(ισχύει μόνο εάν η επιχείρηση προσφέρει φαγητό)*.
4. Η επιχείρηση να ΜΗΝ πουλάει τους τοπικούς οίνους με υπερκέρδος. Προσφέροντας τους τοπικούς οίνους σε λογικές τιμές θα προωθεί την κατανάλωση τους από τους επισκέπτες και δεν θα αλλοιώνεται το brand τους *(ισχύει μόνο εάν η επιχείρηση προσφέρει φαγητό)*.
5. Μέρος των προμηθευτών των πρώτων υλών της επιχείρησης να είναι επίσης πιστοποιημένοι με Σήμα του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας του Γεωπάρκου (όπου αυτό είναι εφικτό).
6. Να υπάρχει η δυνατότητα πρόσβασης και προσπέλασης σε ειδικές κατηγορίες πελατών, όπως άτομα με ειδικές ανάγκες (ΑμΕΑ), οι ηλικιωμένοι και τα παιδιά.
7. Να υπάρχει κατάλληλη και επαρκής σήμανση στο οδικό δίκτυο, πλησίον της επιχείρησης, που θα καθοδηγεί τους επισκέπτες μέχρι την είσοδο της επιχείρησης. Η σήμανση θα πρέπει να είναι σύμφωνη με την αισθητική του τοπικού συμφώνου, όπως αυτή περιγράφεται παραπάνω.
8. Η επιχείρηση να έχει διαθέσιμο δωρεάν wi-fi για τους πελάτες της.

Γ. ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ

Στόχος των προαιρετικών κριτηρίων είναι να παροτρύνουν τους επιχειρηματίες στην αναβάθμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών και δεν

αποτελούν προαπαιτούμενο για την πιστοποίηση τους με το Σήμα του Γεωπάρκου.

- Να γίνεται χρήση τοπικών προϊόντων ΠΟΠ και ΠΓΕ *(ισχύει μόνο εάν η επιχείρηση προσφέρει φαγητό).*
- Να γίνεται χρήση βιολογικών προϊόντων *(ισχύει μόνο εάν η επιχείρηση προσφέρει φαγητό).*
- Να γίνεται χρήση τουλάχιστον ενός αναψυκτικού (ανά κατηγορία αναψυκτικού ξεχωριστά) και αεριούχου ποτού τοπικής προέλευσης, εφόσον υπάρχουν *(ισχύει μόνο εάν η επιχείρηση προσφέρει φαγητό).*
- Να γίνεται χρήση εμφιαλωμένου νερού τοπικής προέλευσης *(ισχύει μόνο εάν η επιχείρηση προσφέρει φαγητό).*
- Να γίνεται χρήση κατάλληλων εξαρτημάτων σερβιρίσματος των εμφιαλωμένων οίνων, όπως ποτήρι «τουλίπα», σαμπανιέρες, drop stops *(ισχύει μόνο εάν η επιχείρηση προσφέρει φαγητό).*
- Η επιχείρηση να μεριμνά για την διατήρηση των οίνων και του ελαιολάδου σε ιδανικές συνθήκες θερμοκρασίας, υγρασίας και έκθεσης στο φως και σε κραδασμούς *(ισχύει μόνο εάν η επιχείρηση προσφέρει φαγητό).*
- Να υπάρχει ειδική σήμανση / αναφορά για τα εδέσματα της δημιουργικής τοπικής κουζίνας *(ισχύει μόνο εάν η επιχείρηση προσφέρει φαγητό).*
- Σε κάθε βάρδια το προσωπικό να μπορεί να επικοινωνήσει με άνεση και σε άλλες ξένες γλώσσες πέραν των ελληνικών και αγγλικών.
- Η επιχείρηση να μεριμνά για την ενημέρωση των πελατών της σε θέματα που αφορούν τα τοπικά προϊόντα, την τοπική γαστρονομική παράδοση της περιοχής και την ιστορία του τόπου.
- Η επιχείρηση να μεριμνά για την ενημέρωση των πελατών της σε θέματα διατήρησης και προστασίας του περιβάλλοντος με σκοπό την ευαισθητοποίησή τους για τα θέματα αυτά.
- *ΕΙΔΙΚΟΤΕΡΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΨΗΛΟΡΕΙΤΗ:* Όπου υπάρχει μουσική, αυτή να είναι παραδοσιακή τοπική μουσική.

- Η επιχείρηση να προωθεί την εισαγωγή νέων τεχνολογιών, υπηρεσιών, ιδεών ή συστημάτων οργάνωσης για την δημιουργία καινοτόμων δραστηριοτήτων σε τοπικό επίπεδο.
- Η επιχείρηση να προσφέρει την δυνατότητα για online κράτηση των υπηρεσιών της.
- Να υπάρχει η δυνατότητα πληρωμής με πιστωτική κάρτα.
- Η επιχείρηση να έχει πιστοποιηθεί με βάση διεθνή πρότυπα ISO 9001:2008, ISO 22000:2005, ISO 14000:2004 κλπ.
- Η επιχείρηση να κάνει τακτικές ανασκοπήσεις στον τρόπο λειτουργίας της και να βελτιώνει συνεχώς τα παραγόμενα προϊόντα και τις προσφερόμενες υπηρεσίες της.
- Η επιχείρηση να συμμετέχει σε εθελοντικές κινήσεις, δίκτυα συνεργασίας, κινήσεις πολιτών και θεματικά δίκτυα.
- Η επιχείρηση να υποστηρίζει τοπικούς φορείς, συλλόγους, συνεταιρισμούς ή κοινωνικές επιχειρήσεις στο έργο τους.
- Να εφαρμόζεται πρόγραμμα ανακύκλωσης.
- Να ανακυκλώνονται τα χρησιμοποιημένα έλαια **(ισχύει μόνο εάν η επιχείρηση προσφέρει φαγητό)**.
- Να γίνεται χρήση οικολογικών καθαριστικών.
- Η γενικότερη λειτουργία και οι καθημερινές πρακτικές της επιχείρησης σχετικά με το περιβάλλον να συμβάλλουν:
 - στην προστασία του φυσικού και πολιτιστικού περιβάλλοντος,
 - στην διατήρηση της βιοποικιλότητας,
 - στην μείωση της ρύπανσης από την λειτουργία της επιχείρησης,
 - στην ορθολογική διαχείριση των φυσικών και ενεργειακών πόρων της περιοχής.