

ΤΟΠΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΓΕΩΠΑΡΚΟΥ

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

ΣΚΟΠΟΣ ΣΗΜΑΤΟΣ ΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

Σκοπός του συγκεκριμένου Σήματος είναι:

- Η αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται στο κομμάτι των δραστηριοτήτων στο Γεωπάрко.
- Η ανάδειξη των προσφερόμενων δραστηριοτήτων η οποία εμπλουτίζει το τουριστικό προϊόν και αποτελεί από μόνο του κίνητρο για επίσκεψη στον προορισμό.
- Η γνωριμία με την φύση, την καθημερινή ζωή του τόπου, την ιστορία, την πολιτιστική και παραγωγική δραστηριότητα των χωριών, και η ύπαρξη της δυνατότητας οι επισκέπτες να βιώσουν την ταυτότητα του προορισμού στην πράξη κατά τη διάρκεια της επίσκεψής τους στο Γεωπάрко.
- Η οργάνωση δραστηριοτήτων που θα ευαισθητοποιήσουν τους επισκέπτες για το τοπικό περιβάλλον του Γεωπάρκου και θα εξασφαλίσουν την διατήρηση της φύσης και της βιοποικιλότητάς του.
- Η προσφορά τουριστικών υπηρεσιών που θα αναδεικνύουν την τοπική φιλοξενία ως βασικό χαρακτηριστικό της ταυτότητας του προορισμού.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Το συγκεκριμένο Σήμα μπορούν να λάβουν όλες οι επιχειρήσεις που εδρεύουν εντός του Γεωπάρκου και προσφέρουν τουριστικές δραστηριότητες. Πιο συγκεκριμένα:

1. Τουριστικά πρακτορεία
2. Ξενοδοχεία
3. Άλλου τύπου τουριστικές μονάδες (πχ αγροτουρισμού, τουρισμού υπαίθρου, ξενώνες)
4. Εστιατόρια
5. Οικοτεχνίες και βιοτεχνίες παραγωγής παραδοσιακών προϊόντων διατροφής
6. Εργαστήρια παραγωγής προϊόντων από παραδοσιακές τέχνες

7. Πολιτιστικοί σύλλογοι
8. Γυναικείοι συνεταιρισμοί
9. Όλων των ειδών οι επιχειρήσεις και φορείς που προσφέρουν τουριστικές δράσεις με εκπαιδευτικό υπόβαθρο.

Ενδεικτικά, οι κατηγορίες των δράσεων που εντάσσονται στην κατηγορία των τουριστικών δραστηριοτήτων είναι οι παρακάτω:

1. Περίπατοι και άλλες δραστηριότητες στην φύση παρουσία συνοδού (mountain bike, ορειβατικό σκι, ιππασία κλπ)
2. Αθλητικές δραστηριότητες στην φύση (σκι σε χιονοδρομικό κέντρο, μαραθώνιοι αγώνες)
3. Ξεναγήσεις και επισκέψεις γνωριμίας με τον τόπο και τον πολιτισμό του
4. Γαστρονομικές δράσεις, όπως μαθήματα τοπικής κουζίνας, γευσιγνωσίες και οινογνωσίες
5. Επισκέψεις και ξεναγήσεις σε επιχειρήσεις που παράγουν τοπικά προϊόντα διατροφής και παραδοσιακών τεχνών.
6. Αγροτουριστικές δράσεις και δράσεις συλλογής τοπικών προϊόντων
7. Οικοτουριστικές δράσεις για την γνωριμία με την τοπική γεωλογία, χλωρίδα και πανίδα (γεωτουριστικές δραστηριότητες, ορινθοπαρατήρηση κλπ)
8. Οργάνωση σύνθετων εκδρομών με επισκέψεις σε διάφορα και διαφορετικά σημεία εντός του προορισμού
9. Εκπαιδευτικές δράσεις.

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 - εφόσον είναι

τουριστική επιχείρηση - 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 όλο 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

Εφόσον η δραστηριότητα δεν οργανώνεται στην φύση αλλά σε κάποια κτιριακή εγκατάσταση, τα εξωτερικά και εσωτερικά στοιχεία του χώρου 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. Η παρούσα απαίτηση ισχύει μόνο σε περιπτώσεις που αυτό είναι εφαρμόσιμο, και όχι για παράδειγμα όταν αυτό συμπεριλαμβάνει την επίσκεψη σε μια σύγχρονη μονάδα παραγωγής τοπικών προϊόντων κλπ.

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 του χώρου (όπου αυτό είναι εφαρμόσιμο και εφικτό) 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.
- 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, κατά την οργάνωση ενός rik-nik στην εξοχή) οι συνθήκες δεν επιτρέπουν την χρήση άλλων υλικών.
- Η επιχείρηση στην οποία θα πραγματοποιείται η δραστηριότητα οφείλει να συντηρεί ορθά, προληπτικά και έγκαιρα την υποδομή, τον εξοπλισμό και όλα τα στοιχεία που συμμετέχουν στην οργάνωση της δραστηριότητας.

4. ΠΡΟΒΟΛΗ ΤΟΥ ΓΕΩΠΑΡΚΟΥ

- Η επιχείρηση θα πρέπει να έχει ειδικό χώρο στον οποίο θα διαθέτει πληροφοριακό υλικό για το Γεωπάρκο, τις προσφερόμενες δραστηριότητες και τις πιστοποιημένες επιχειρήσεις.
- Εφόσον η τουριστική δραστηριότητα δεν πραγματοποιείται σε κάποια συγκεκριμένη εγκατάσταση, τότε οφείλει να διαθέτει τέτοιο υλικό και να το διανέμει στους πελάτες της.

5. ΥΓΙΕΙΝΗ

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

6. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

- Η επιχείρηση φροντίζει για την ενημέρωση των πελατών της σε θέματα διατήρησης και προστασίας του περιβάλλοντος εντός του Γεωπάρκου με σκοπό την ευαισθητοποίησή τους για τα θέματα αυτά.
- Εφόσον οι τουριστική δραστηριότητα γίνεται στην φύση (πχ trekking, συλλογή άγριων χόρτων) πρέπει να γίνεται με σεβασμό στο περιβάλλον και προστατεύοντας την βιοποικιλότητα και την φέρουσα ικανότητα της περιοχής (πχ δεν επιτρέπεται η συνεχής συλλογή άγριων φυτών από μεγάλες ομάδες επισκεπτών καθώς αυτό θα μειώσει τον φυσικό πληθυσμό των φυτών αυτών στην περιοχή). Σε αυτές τις περιπτώσεις το μέγεθος της ομάδας θα πρέπει να εξαρτάται απ' την ευαισθησία του οικοσυστήματος προς επίσκεψη και οι συμμετέχοντες να ενημερώνονται για τον προβλεπόμενο κώδικα συμπεριφοράς στον χώρο (πχ ασφαλής διατήρηση απόστασης από πτηνά κατά την ορνιθοπαρατήρηση).
- Εφόσον στην διοργάνωση των δραστηριοτήτων λάβουν μέρος ζώα (πχ άλογα, οικόσιτα ζώα), θα πρέπει να τους συμπεριφέρονται με σεβασμό και αξιοπρέπεια.

7. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

- Η διοργάνωση των τουριστικών δραστηριοτήτων συμπεριλαμβάνει υποχρεωτικά κάποιου είδους διαπροσωπική επαφή, ξενάγηση και καθοδήγηση από ειδικά εκπαιδευμένο και πλήρως ενημερωμένο προσωπικό.
- 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. Η διαχείριση της καθημερινής δραστηριότητας οφείλει να γίνεται με ευγένεια, επαγγελματική συνείδηση και συμπεριφορά.
- Για να εξασφαλιστεί η προσφορά μιας ποιοτικής τουριστικής εμπειρίας, η επιχείρηση οφείλει να αποφύγει την διοργάνωση δραστηριοτήτων με την λογική του μαζικού τουρισμού, διατηρώντας ένα μικρό και διαχειρίσιμο μέγεθος στις ομάδες των επισκεπτών (ιδανικά μέχρι 15 άτομα ανά συνοδό). Αυτό θα εξασφαλίσει ότι όλοι θα έχουν μια ποιοτική

και αυθεντική εμπειρία, καθώς και την δυνατότητα να συμμετάσχουν ισομερώς στις δραστηριότητες.

- Κατά την διοργάνωση τουριστικών δραστηριοτήτων είναι υποχρεωτική η συνεχής παρουσία του υπεύθυνου της δράσης, εξασφαλίζοντας μια ανθρώπινη και προσωποποιημένη εμπειρία.
- Εφόσον η επιχείρηση διοργανώνει δραστηριότητες οι οποίες ενέχουν κινδύνους (πχ δραστηριότητες στην φύση) φροντίζει για την ασφάλεια των πελατών της και διαθέτει κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό το οποίο μπορεί να προσφέρει τουλάχιστον πρώτες βοήθειες εφόσον αυτό χρειαστεί. Επίσης ζητά προκαταβολικά απ' τους συμμετέχοντες να ενημερώσουν για προβλήματα υγείας τα οποία μπορεί να τους βάλουν σε κίνδυνο κατά την διάρκεια της δραστηριότητας (πχ καρδιοπάθειες).
- Το προσωπικό της επιχείρησης είναι επαρκώς ενημερωμένο για τον προορισμό και μπορεί να δώσει πληροφορίες σχετικά με το αντικείμενο της δράσης αλλά και την φύση, την γεωλογία, τα προϊόντα και τον πολιτισμό του Γεωπάρκου - την ιστορία, την αξία και τα χαρακτηριστικά τους.
- Σε κάθε δραστηριότητα να συμμετέχει 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).

8. ΔΙΑΤΡΟΦΗ

- Εφόσον η επιχείρηση προσφέρει και δράσεις που συμπεριλαμβάνουν διατροφή (μαθήματα τοπικής κουζίνας, γευσιγνωσίες, γευματισμό στην φύση κλπ) 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 και ανάδειξη της ιδιαίτερης τοπικής γαστρονομίας της περιοχής του Γεωπάρκου.
 - Η χρήση τοπικών προϊόντων, όσο αυτό είναι εφικτό.
- Κατά την διοργάνωση δράσεων γευσιγνωσίας και οινογνωσίας θα πρέπει να υπάρχει επαρκής ποσότητα προϊόντων για την δοκιμή τους από όλους τους συμμετέχοντες. Η γευσιγνωσία πρέπει να είναι οργανωμένη με τον κατάλληλο εξοπλισμό (πιατέλες σερβιρίσματος, οδοντογλυφίδες, χαρτοπετσέτες, κάδους κλπ).

9. ΠΡΩΤΕΣ ΥΛΕΣ

Εφόσον για την υλοποίηση των τουριστικών δραστηριοτήτων γίνεται χρήση κάποιων προϊόντων:

- 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.
- 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.

Β. 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:

- Η επιχείρηση φροντίζει για την διαρκή επιμόρφωσή του προσωπικού της, ανάλογα με τις ανάγκες που προκύπτουν.
- Μέρος των προμηθευτών της επιχείρησης, όπου υπάρχουν και εάν αυτό είναι εφικτό, να είναι επίσης πιστοποιημένοι με Σήμα του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας του Γεωπάρκου.
- Η επιχείρηση να έχει ιστοσελίδα.
- Να υπάρχει ειδική διαδικασία για την εξασφάλιση της ικανοποίησης των πελατών και της διαχείρισης των παραπόνων τους.

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 στα πλαίσια της δραστηριότητας προσφέρει φαγητό).*
- Να γίνεται χρήση βιολογικών προϊόντων *(ισχύει μόνο εάν στα πλαίσια της δραστηριότητας προσφέρει φαγητό).*
- Να γίνεται χρήση τουλάχιστον ενός αναψυκτικού (ανά κατηγορία αναψυκτικού ξεχωριστά) και αεριούχου ποτού τοπικής προέλευσης, εφόσον υπάρχουν *(ισχύει μόνο εάν στα πλαίσια της δραστηριότητας προσφέρει φαγητό).*

- Να γίνεται χρήση εμφιαλωμένου νερού τοπικής προέλευσης *(ισχύει μόνο εάν στα πλαίσια της δραστηριότητας προσφέρει φαγητό)*.
- Να γίνεται χρήση κατάλληλων εξαρτημάτων σεβιρίσματος των εμφιαλωμένων οίνων, όπως ποτήρι «τουλίπα», σαμπανιέρες, drop stops *(ισχύει μόνο εάν στα πλαίσια της δραστηριότητας 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 στα πλαίσια της δραστηριότητας προσφέρει φαγητό)*.
- Να υπάρχει ειδική σήμανση / αναφορά για τα εδέσματα της δημιουργικής τοπικής κουζίνας *(ισχύει μόνο εάν στα πλαίσια της δραστηριότητας προσφέρει φαγητό)*.
- Σε κάθε δραστηριότητα που οργανώνεται το προσωπικό να μπορεί να επικοινωνήσει με άνεση και σε άλλες ξένες γλώσσες πέραν των ελληνικών και αγγλικών.
- Να υπάρχει η δυνατότητα συμμετοχής στις δραστηριότητες σε ειδικές κατηγορίες πελατών, όπως άτομα με ειδικές ανάγκες (ΑμΕΑ), οι ηλικιωμένοι και τα παιδιά.
- 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.
- Να υπάρχει επιπλέον έντυπο υλικό που να συμπεριλαμβάνει τις πληροφορίες ή / και οδηγίες που έλαβαν οι συμμετέχοντες κατά την διάρκεια της τουριστικής δραστηριότητας (πχ συνταγές από μάθημα τοπικής κουζίνας, επεξηγηματικό υλικό για όλα τα σημεία της τουριστικής εκδρομής με στοιχεία επικοινωνίας των επιχειρήσεων που επισκέφθηκαν).
- **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 έχει διαθέσιμο δωρεάν wi-fi για τους πελάτες της.

- 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 τα διεθνή πρότυπα ISO 9001:2008, ISO 22000:2005 και ISO 14000:2004.
- Η επιχείρηση να κάνει τακτικές ανασκοπήσεις στον τρόπο λειτουργίας της και να βελτιώνει συνεχώς τα παραγόμενα προϊόντα και τις προσφερόμενες υπηρεσίες του.
- Η επιχείρηση να συμμετέχει σε εθελοντικές κινήσεις, δίκτυα συνεργασίας, κινήσεις πολιτών και θεματικά δίκτυα.
- Η επιχείρηση υποστηρίζει τοπικούς φορείς, συλλόγους, συνεταιρισμούς ή κοινωνικές επιχειρήσεις στο έργο τους.
- Η επιχείρηση οφείλει να διατηρεί την όχληση που προκαλείται απ' την οργάνωση των ομαδικών δραστηριοτήτων στο ελάχιστο.
- Να εφαρμόζεται πρόγραμμα ανακύκλωσης για τις δράσεις που υλοποιούνται.
- Να γίνεται χρήση οικολογικών καθαριστικών όπου είναι απαραίτητος ο καθαρισμός.
- 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.