

## ZASADY CERTYFIKACJI KARCZM REGIONALNYCH MAŁOPOLSKI

### W RAMACH „MAŁOPOLSKIEJ TRASY SMAKOSZY” w roku 2017

#### **Wprowadzenie systemu gradacji certyfikatów (gwiazdek)**

Wprowadzenie systemu gradacji certyfikatów (gwiazdek) jest nowym i ważnym elementem certyfikacji, określa on bowiem zasady i kryteria, których spełnienie skutkuje przyznaniem określonej liczby gwiazdek. Z punktu widzenia turysty stanowi natomiast zakodowaną informację o jakości usług świadczonych przez dany obiekt.

#### **Zasady certyfikacji z uwzględnieniem gradacji:**

Wprowadza się regionalny system certyfikacji Karczm Regionalnych Małopolski, oparty na systemie gwiazdkowym, od 1 do 3. Obiektom gastronomicznym spełniającym określone wymagania (wg określonych kryteriów) są nadawane odpowiednie kategorie (od 1 do 3, w miarę spełnienia większej liczby kryteriów). Kategorie są nadawane na czas dwóch lat, przy czym z powodu wystąpienia braku spełniania wymagań już po otrzymaniu certyfikatu kategoria może być w każdej chwili odebrana.

Podmiotem odpowiedzialnym za nadawanie kategorii jest Kapituła działająca przy Małopolskiej Organizacji Turystycznej (MOT), powoływana przez Zarząd MOT, pracująca przy pomocy Zespołów Oceniających, realizujących certyfikację w terenie. Proces kategoryzacji przebiega w następujący sposób:

- 1) przesłanie przez obiekt gastronomiczny zgłoszenia do certyfikacji (formularze w wersji elektronicznej) oraz bonu konsumpcyjnego,
- 2) przeprowadzenie przez Zespół Oceniający wizji lokalnej w danym obiekcie, wypełnienie kwestionariusza ocen, przekazanie ocen Kapitulę,
- 3) nadanie kategorii przez Kapitułę – przyznanie odpowiedniej ilości gwiazdek.

Certyfikacja karczm jest dobrowolna i nieodpłatna.

#### **Wytyczne dotyczące kategoryzacji:**

Poniżej w formie tabelarycznej zostały przedstawione kryteria certyfikacji Karczm.

Jest to kwestionariusz, na podstawie którego Zespoły Oceniające przygotowują ocenę certyfikowanego obiektu.

Przedstawiamy je Państwu, by pomóc w lepszym przygotowaniu obiektu do procesu certyfikacji.

Poszczególne pytania w kwestionariuszu odpowiadają wymogom na co najmniej jedną, dwie lub trzy gwiazdki.

Generalne zasady przyznawania gwiazdek:

- Aby uzyskać jedną gwiazdkę, należy spełniać wszystkie kryteria z jedną gwiazdką (\*).
- Aby uzyskać dwie gwiazdki, należy spełniać wszystkie kryteria z jedną gwiazdką (\*) i dwoma gwiazdkami (\*\*).
- Aby uzyskać trzy gwiazdki, należy spełniać wszystkie kryteria z jedną gwiazdką (\*), dwoma gwiazdkami (\*\*) oraz trzema gwiazdkami (\*\*\*)

Pytania, przy których nie ma gwiazdki, to kryteria dodatkowe, nieobligatoryjne, które pozwalają na zdobycie dodatkowych punktów. Duża ilość dodatkowych punktów może być powodem zakwalifikowania przez Kapitułę, w wyjątkowych sytuacjach, do wyższej kategorii mimo niespełnienia któregoś z kryteriów obligatoryjnych.

## Kwestionariusz - Certyfikacja Karczm Regionalnych Małopolski (dla Zespołów Oceniających)

<b>A. WYGLĄD LOKALU</b>			
<b>A.1. WYGLĄD ZEWNĘTRZNY, OTOCZENIE</b>			
1*	Czy otoczenie restauracji jest estetyczne (czyste, uporządkowane, niezaśmiecone)?	0-1	
2*	Czy ściany, okna i drzwi po zewnętrznej stronie restauracji są czyste?	0-1	
3*	Czy tablica z nazwą lokalu jest umieszczona w widocznym miejscu?	0-1	
		Liczba pkt.*	0-3
4**	Czy architektura budynku nawiązuje do tradycji regionalnej lub występują elementy stylistyki regionalnej?	0-3	
		Liczba pkt.**	0-3
5	Czy dojazd do lokalu jest dobrze oznakowany?	0-1	
6	Czy w nazwie jest użyte słowo „karczma”?	0-1	
7	Czy jest parking bezpłatny dla gości lokalu?	0-1	
		Liczba pkt.	0-3
Uwagi			

<b>A.2. WYSTRÓJ WNĘTRZA (wygląd, estetyka, stan techniczny)</b>			
1*	Czy wystrój wnętrza nawiązuje do tradycji regionalnej?	0-1	
2*	Czy między stołami jest wystarczająca przestrzeń, która pozwala na swobodne poruszanie się?	0-1	
3*	Czy otrzymane sztuce i naczynia są czyste?	0-1	
4*	Czy stoły i obrusy są czyste? (nie są poplamione i nie ma na nich resztek z poprzedniego posiłku)?	0-1	
5*	Czy brak jest w wystroju wnętrza elementów rażąco nieodpowiednich do konwencji karczmy regionalnej?	0-1	
6*	Czy oświetlenie lokalu jest wystarczające ?	0-2	
		Liczba pkt.*	0-7

7**	Czy strój personelu jest czysty i nie jest codzienny?	0-1	
8**	Czy zastawa stołowa zawiera elementy ludowe, np. ceramikę, drewno?	0-2	
9**	Czy na stole znajdują się przyprawy (pieprz, sól) lub czy zostały podane wraz z potrawą?	0-1	
10**	Jeśli na stołach są serwetki materiałowe lub papierowe, czy są czyste i estetycznie ułożone, i w odpowiedniej ilości?	0-1	
Liczba pkt.**		0-5	
11***	Czy strój kelnerów ma charakter regionalny?	0-3	
12***	Czy w elementach wystroju są autentyczne przedmioty ludowe?	0-3	
Liczba pkt.***		0-6	
13	Czy jest kominek lub palenisko opalane drewnem?	0-1	
14	Czy w lokalu są świeże kwiaty?	0-1	
15	Czy w lokalu jest ogródek/taras?	0-1	
16	Czy w lokalu są ozdoby sezonowe?	0-1	
Liczba pkt.		0-4	
Uwagi			

<b>A.3. KLIMAT I KOMFORT</b>			
1*	Czy w lokalu jest przyjemny lub neutralny zapach? (nie drażniący zapach przygotowywanych potraw)	0-1	
2*	Czy w restauracji panuje odpowiednia temperatura?	0-1	
3*	Czy w lokalu jest klimatyzacja lub pomieszczenia są odpowiednio wentylowane?	0-1	
4*	Czy jest odpowiednio cicho, tzn. nie ma zbytniego hałasu z zewnątrz, w lokalu muzyka włączona jest w taki sposób, że nie przeszkadza? (odgłosy nie są za głośne lub męczące)?	0-1	
Liczba pkt.*		0-4	
5**	Czy w lokalu jest nastrojowa muzyka odpowiadająca konwencji karczmy regionalnej?	0-3	
Liczba pkt.**		0-3	
6	Czy w lokalu są organizowane występy na „żywo”?	0-1	
7	Czy istnieje wydzielona sala dla klientów palących?	0-1	
Liczba pkt.		0-2	
Uwagi			

<b>B. HIGIENA i CZYSTOŚĆ</b>			
<b>B.1. HIGIENA PERSONELU</b>			
1*	Czy personel ma czyste i schludne ubrania?	0-1	
2*	Czy personel ma odpowiednie obuwie?	0-1	
3*	Czy personel ma czyste dłonie?	0-1	
4*	Czy personel ma czyste i starannie uczesane włosy?	0-1	
Liczba pkt.*		0-4	
Uwagi			

<b>B.2. CZYSTOŚĆ TOALETY</b>			
1*	Czy w lokalu jest bezpłatna toaleta?	0-1	
2*	Czy jest dostępne mydło w dozowniku i papierowe ręczniki lub suszarka?	0-1	
3*	Czy w toalecie panuje przyjemny lub neutralny zapach?	0-1	
4*	Czy w toalecie posadzka, ściany, okna są czyste?	0-1	
5*	Czy w toalecie są kosze na śmieci? Czy kosze nie są przepiętione?	0-1	
6*	Czy jest papier toaletowy?	0-1	
7*	Czy urządzenia w toalecie (umywalka, kran, muszla klozetowa oraz deska, spłuczka itp.) są czyste i sprawne?	0-1	
Liczba pkt.*		0-7	
8**	Czy w lokalu są osobne toalety dla mężczyzn i dla kobiet?	0-1	
9**	Czy przy umywalce lub w jej pobliżu znajduje się lustro i czy jest czyste?	0-1	
10**	Czy w kabinie wc znajduje się wieszak na rzeczy osobiste?	0-1	
Liczba pkt.**		0-3	
Uwagi			

<b>C. UDOGODNIENIA DLA KLIENTA</b>			
1*	Czy można zarezerwować wcześniej stolik?	0-1	
2*	Czy w lokalu są dostępne krzeselka dla dzieci?	0-1	
3*	Czy w lokalu jest bezpłatna szatnia lub wieszak do przechowania odzieży wierzchniej?	0-1	
Liczba pkt.*		0-3	
4**	Czy w lokalu można zapłacić kartą płatniczą?	0-1	
5**	Czy jest kącik zabaw dla dzieci?	0-3	
Liczba pkt.**		0-4	
6	Czy w lokalu jest bezpłatny dostęp do Internetu?	0-1	
7	Czy jest możliwość zamówienia dania na wynos?	0-1	
8	Czy jest możliwość zapakowania niezjedzonego posiłku?	0-1	
9	Czy lokal jest dostosowany dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim lub o kulach? <i>Aby w/w osoba mogła poruszać się lokalu, drzwi wejściowe powinny mieć ok. 90 cm, nie powinno być żadnych schodów i progów bez podjazdu</i>	0-1	
Liczba pkt.		0-4	
Uwagi			

<b>D. PERSONEL, OBSŁUGA KELNERSKA</b>			
1*	Czy personel jest życzliwy, gdy zwracamy się z prośbą lub zapytaniem, i swoim zachowaniem zachęca do skorzystania z usług tego lokalu? (obsługa powinna być sympatyczna i uśmiechnięta)	0-3	
2*	Czy w każdej chwili na sali znajduje się ktoś z personelu, aby służyć gościom pomocą, i czy po daniu znaku trzeba długo czekać? (na sali, w zasięgu wzroku klienta zawsze powinien znajdować się ktoś z obsługi, aby w każdej chwili służyć pomocą)	0-2	

3*	Czy szybko usuwane są zużyte naczynia?	0-2	
4*	Czy personel zna wszystkie potrawy i ich składniki?	0-3	
5*	Czy personel zna język angielski w stopniu umożliwiającym obsługę klientów zagranicznych?	0-1	
6*	Czy szybko podano kartę dań i napojów?	0-1	
7*	Czy czas oczekiwania na personel po skończeniu dania jest krótki?	0-2	
8*	Czy personel potrafi przekazać informacje na temat atrakcji lub historii regionu/miejsca?	0-5	
Liczba pkt.*		0-19	
9**	Czy personel potrafi odpowiedzieć na pytania dotyczące specyfiki potraw regionalnych?	0-5	
10**	Czy personel potrafi polecić coś szczególnego na naszą prośbę?	0-3	
11**	Czy ktoś z personelu wita gości przy wejściu do lokalu? (personel powinien powitać klienta od razu po jego wejściu do lokalu)	0-1	
12**	Czy przy opuszczaniu lokalu ktoś z personelu żegna gości?	0-1	
Liczba pkt.**		0-10	
13	Czy szybko nastąpiła akceptacja bonu konsumpcyjnego bez dodatkowych wyjaśnień?	0-1	
14	Czy ktoś z personelu zaprasza do ponownego odwiedzenia lokalu?	0-1	
15	Czy personel zna inny, poza angielskim, język obcy w stopniu umożliwiającym obsługę klientów zagranicznych?	0-2	
Liczba pkt.		0-4	
Uwagi			

<b>E. POTRAWY</b>			
<b>E.1. POSIŁEK</b>			
1*	Czy sposób podania posiłku przez personel był właściwy?	0-1	
2*	Czy czas oczekiwania na posiłek był odpowiedni?	0-1	
3*	Czy dania są estetycznie podane?	0-1	
4*	Czy podano to, co faktycznie zostało zamówione?	0-1	
5*	Czy podane napoje gorące miały odpowiednią temperaturę?	0-1	
6*	Czy podane dania ciepłe miały odpowiednią temperaturę?	0-1	
7*	Czy podane napoje zimne miały odpowiednią temperaturę?	0-1	
8*	Czy potrawy były świeże?	0-1	
Liczba pkt.*		0-8	
Uwagi			

<b>E.2. KARTA DAŃ (treść i forma)</b>			
1*	Czy karta dań jest czysta, schludna i czytelna?	0-1	
2*	Czy karta dań jest w więcej niż jednej (polskiej) wersji językowej?	0-3	
3*	Czy w karcie dań znajdują się dania charakterystyczne dla danej miejscowości i okolic? (za każde danie 1 pkt)	0-10	
4*	Czy forma i wygląd karty dań odpowiada regionalnemu charakterowi lokalu?	0-5	

5*	Czy w karcie dań znajduje się zestaw dziecięcy lub czy jest możliwość zamówienia połowy porcji?	0-2	
Liczba pkt.*		0-21	
6**	Czy w karcie dań jest specjalność (1 pkt) lub danie Szefa Kuchni (1 pkt)?	0-2	
7**	Czy w kuchni wykorzystuje się produkty regionalne i tradycyjne, certyfikowane na Liście Ministerstwa Rolnictwa i Rozwoju Wsi? (za każdy wykorzystywany w menu produkt kolejny punkt)	0-20	
Liczba pkt.**		0-22	
8***	Czy w karcie dań są potrawy sezonowe?	0-1	
9***	Czy w karcie dań jest nawiązanie do regionalnych tradycji (nazwy potraw, cytaty, anegdotki)?	0-5	
10***	Czy podaje się „czekadełko” i/lub inny bonus (np. nalewka na pożegnanie)?	0-1	
Liczba pkt.***		0-7	
11	Czy w jadłospisie są propozycje promocyjne (np. danie dnia, menu sezonowe)?	0-3	
12	Czy w kuchni wykorzystuje się produkty ekologiczne z odpowiednim atestem?	0-1	
Liczba pkt.		0-4	
Uwagi			

<b>E.3. WALORY SMAKOWE</b>			
1	Ocena walorów smakowych skonsumowanych dań	0-15	
2	Ocena adekwatności ceny do jakości posiłku	0-5	
Liczba pkt.		0-20	
Uwagi			

<b>F. PROMOCJA i MARKETING</b>			
1***	Czy w lokalu można kupić produkty regionalne, przetwory domowe tradycyjne, lokalne, własnej produkcji?	0-5	
2***	Czy można zakupić produkt rękodzieła lokalnego?	0-5	
Liczba pkt.***		0-10	
3	Czy lokal posiada stronę internetową?	0-1	
4	Czy w lokalu funkcjonuje program lojalnościowy (np. zniżka dla stałych klientów)?	0-1	
5	Czy w lokalu są atrakcyjne materiały reklamowe (ulotki, wizytówki i inne)?	0-1	
6	Czy lokal urządza pokazy lub warsztaty kulinarne?	0-5	
7	Czy lokal współpracuje z organizatorami turystyki?	0-1	
8	Czy lokal organizuje święta lub imprezy kulinarne?	0-1	
9	Czy jest dostępna księga pamiątkowa na wpisy gości ?	0-1	
Liczba pkt.		0-11	
Uwagi			

	Liczba spełnionych kryteriów		Liczba uzyskanych punktów	
*	0-48		0-76	
**	0-17		0-50	
***	0-7		0-23	
dodatkowe	0-27		0-52	
Ilość punktów łącznie	0-99		0-201	

**Opinia ogólna Zespołu Oceniającego**

Czy w Państwa odczuciu (poza oceną wyrażoną w punktach) restauracja powinna być rekomendowana? Prosimy w kilku zdaniach przedstawić swoją opinię.

.....

.....

.....

.....

.....

Nazwa obiektu gastronomicznego:.....

Data wizyty:.....

Inne uwagi:.....

.....

.....

Podpisy Zespołu Oceniającego

.....

.....