



Paslaugų ŽENKLAS

/ Draugiški žygeiviams

/ Hiker-friendly



KRITERIJAI IR GAIRĖS
TURIZMO PASLAUGŲ
TEIKĖJAMS

Paslaugų ženklas

LIETUVA



LENKIJA



LATVIJA



ESTIJA



Kas yra „Draugiški žygeiviams“?

Žygeiviai yra gamtos mylėtojai, turintys artimą ryšį su juos supančia aplinka, tačiau taip pat norintys pažinti vietinius papročius, tradicijas bei žmones. Labai svarbu sukurti tokią aplinką, kad jie jaustųsi laukiami ir galėtų patogiai žygiuoti bei mėgautis. Tokį pojūtį visų pirma kuria vaizdinė informacija, pvz., informaciniai stendai, nuorodos, tinkamai parengta informacinė medžiaga, teminės knygos ir vadovai. Žygeiviai tikisi rasti reikalingų prekių vietos parduotuvėse ir sutikti supratingų, geranoriškų ir jiems padėti pasirengusių paslaugų teikėjų.

Žygeiviams sukurta infrastruktūra turi atitinkamą paslaugų ženklimą „Draugiški žygeiviams“. Ženklimas vykdomas atliekant sertifikavimo procedūras, o ženklai suteikiami tik tam tikrus kriterijus atitinkantiems objektams. Dėl paslaugų ženklo „Draugiški žygeiviams“ gavimo gali kryptis atsakingos turizmo organizacijos ar paslaugų teikėjai, norintys dalyvauti šioje iniciatyvoje.

Paslaugų ženklas „Draugiški žygeiviams“ – tai simbolis, rodantis, kad žygeiviai čia yra laukiami. Šis ženklas yra gerai atpažįstamas visame pasaulyje, todėl jį pamatę keliautojai aiškiai supranta, kad jų poreikiai bus patenkinti ir paslaugos teikėjas galės jiems padėti bei suteikti informacijos apie apylinkes.

Norint, kad žygeiviams skirtas turizmo produktas būtų sėkmingas, suinteresuoti paslaugų teikėjai turi laikytis vienodų svetingumo kokybės principų. Kriterijai gali tapti orientyru turizmo sektoriaus verslininkams. Bendrieji kriterijai yra tinkami visiems turizmo paslaugų teikėjams, o apgyvendinimo kriterijai taikomi tik apgyvendinimo paslaugų teikėjams.

Kas gali gauti šį paslaugų ženklą?

Paslaugų ženklas „Draugiški žygeiviams“ gali būti suteiktas bet kuriam turizmo paslaugų teikėjui, siekiančiam būti „draugišku“ žygeiviams ir galinčiam pasiūlyti keliautojams reikalingas paslaugas. Šis ženklas nėra siejamas su konkrečiu taku ar maršrutu.

Paslaugų ženklo „Draugiški žygeiviams“ kriterijai – tai paslaugų teikėjams skirtos gairės, kuriose numatomi privalomi ir rekomenduojami kriterijai. Paslaugų teikėjas, pageidaujantis gauti šį ženklą, turi atitikti ne mažiau kaip 75 proc. privalomų kriterijų.

Kas suteikia paslaugų ženklą?

Igyvendinant projektus LTPL00079 Tarpvalstybinė turizmo kapsulė - Lenkijos-Lietuvos turistinio maršruto E-11 sukūrimas ir viešinimas, naudojant inovatyvius sprendimus (Tourism capsule), CB779 „Tarpvalstybinis ilgų atstumų pėsčiųjų maršrutas „Miško takas“ (The Forest Trail)“ ir LLI-448 „Miško maršrutų kūrimas Latvijoje ir Lietuvoje. Baltijos pajūrio pėsčiųjų maršruto plėtra Lietuvoje“ (Žygių projektas), paslaugų ženklą Latvijoje suteikia Latvijos kaimo turizmo asociacija „Lauku Ceļotājs“, Lietuvoje – Lietuvos kaimo turizmo asociacija, Estijoje – Estijos kaimo turizmo asociacija „Eesti Maaturism“, Lenkijoje „Podlaske regioninė turizmo organizacija“ taip pat keli partneriai, kurie pagal kriterijus vertina pareiškėjus. Sprendimai priimami remiantis pareiškėjų pateikta informacija apie atitikimą paslaugų ženklo „Draugiški žygeiviams“ kriterijams. Sprendimai dėl ženklo suteikimo priimami bent kartą ar dukart per metus arba pagal poreikį.

Pareiškėjams, kurių paraiškos buvo patvirtintos, suteikiamas paslaugos ženklas „Draugiški žygeiviams“, kurį jie turi laikyti turistams matomoje vietoje. Pareiškėjai taip pat gauna elektroninį ženklo variantą, skirtą naudoti reklamos ir rinkodaros tikslais. Projekto metu paslaugos ženklas suteikiamas nemokamai.

Už paslaugų ženklo suteikimą atsakinga organizacija

LIETUVOJE

Lietuvos kaimo
turizmo asociacija



www.atostogoskaime.lt

LATVIJOJE

Latvijos kaimo
turizmo asociacija
„Lauku Ceļotājs“



www.celotajs.lv

ESTIJOJE

Estijos kaimo turizmo
NVO



www.maaturism.ee

LENKIJOJE

Podlaske regioninė
turizmo organizacija



Podlaske Regionalna
Organizacja Turystyczna

<https://podlaskie.it/>

Paslaugų ženklų naudojimas ir priežiūros procedūra

Paslaugų ženklas „Draugiški žygeiviams“ suteikiamas neribotam laikui. Priežastys, kuomet iš naujo nagrinėjama ženklo gavėjo paraiška ir priimamas sprendimas palikti arba panaikinti leidimą naudotis ženklu:

- gauti neigiami lankytojų atsiliepimai;
- pasikeitė paslauga ir (arba) paslaugos teikėjas.

Jeigu siūlomos paslaugos iš esmės pasikeitė ir pasikeitimai susiję su kokybe bei ženklo „Draugiški žygeiviams“ atitikimu kriterijams, gali būti priimtas sprendimas panaikinti leidimą naudotis ženklu.

BENDRIEJI KRITERIJAI:



1.	Informacija apie maršrutus (pvz., žemėlapis arba konkrečios tako dalies žemėlapis), kurioje nurodoma maršruto ilgis, sudėtingumo lygis, (apytikslis ėjimo laikas), kelio danga, tako pradžia ir pabaiga, kliūtys, pavojingos vietos, alternatyvios atkarpos ir pan. Taip pat turi būti informacija apie teikiamas paslaugas, pvz.: netoli esantys apgyvendinimo, maitinimo paslaugų teikėjai, parduotuvės, poilsio vietos, viešieji tualetai ir turizmo informacijos centrai. P.S.! Jeigu takas ar jo atkarpa eina per saugomą teritoriją, kurioje gali būti taikomi įvairūs apribojimai, nurodoma atitinkama informacija (ir apie saugomą teritoriją, ir apie joje galiojančius apribojimus).	PRIVALOMA
2.	Informacija apie maršrutus ir paslaugas pateikiama bent viena užsienio kalba (rekomenduojama anglų kalba).	PRIVALOMA
3.	Jeigu paslaugų teikėjas turi šunį, jis turi būti laikomas aptvare ar būti pririštas, kad nekeltų pavojaus turistams (turi būti ženklas, kad teritorijoje yra laikomas šuo).	PRIVALOMA
4.	Informacija, kur kreiptis sutrikus sveikatai (artimiausia medicinos įstaiga, vaistinė ir pan.).	PRIVALOMA
5.	Paslaugų teikėjas turi pirmosios pagalbos vaistinėlę.	PRIVALOMA
6.	Suteikiama informacija apie viešąjį transportą.	PRIVALOMA
7.	Yra belaidis internetas.	PRIVALOMA
8.	Yra galimybė gauti arba įsigyti geriamojo vandens.	PRIVALOMA
9.	Yra galimybė įkrauti elektroninius prietaisus.	PRIVALOMA
10.	Informacija apie žygius yra nurodyta paslaugų teikėjo reklamoje kartu su apylinkėse esančių maršrutų nuorodomis.	REKOMENDUOJAMA
11.	Paslaugų teikėjas supranta ir gali bendrauti bent viena užsienio kalba.	REKOMENDUOJAMA
12.	Paslaugų teikėjas yra susipažinęs ne tik su vietos maršrutais, bet ir su vietove, lankomais objektais ir pan.	REKOMENDUOJAMA
13.	Yra galimybė nusivalyti batus prieš įeinant į apgyvendinimo patalpą (specialūs šepėčiai ar kiti sprendimai prie ėjimo).	REKOMENDUOJAMA

APGYVENDINIMO KRITERIJAI:



1.	Apgyvendinimo paslaugos žygeiviams teikiamos aktyviuoju turizmo sezonu (nuo gegužės iki spalio mėn.) ir savaitgaliais, nepaisant kitų galimų renginių.	PRIVALOMA
2.	Apgyvendinimo paslauga teikiama ir vienai nakčiai.	PRIVALOMA
3.	Rezervacija galima ne tik per internetinę rezervacijos sistemą, bet ir paskambinus telefonu paslaugų teikėjui (jeigu yra laisvų vietų).	PRIVALOMA
4.	Į apgyvendinimo vietą galima atvykti ar iš jos išvykti anksčiau ar vėliau nei įprastomis jos darbo valandomis.	PRIVALOMA
5.	Teikiama informacija apie vietinius gidus ir kitus paslaugų teikėjus.	PRIVALOMA
6.	Pateikiama papildoma informacija apie gamtos ir kultūrinį turizmą, jeigu netoliese yra lankomų objektų. P.S.! Jeigu takas eina per saugomą teritoriją, kurioje gali būti taikomi įvairūs apribojimai, nurodoma atitinkama informacija (ir apie saugomą teritoriją, ir apie joje galiojančius apribojimus).	PRIVALOMA
7.	Prireikus suteikiama pagalba rezervuojant kitas apgyvendinimo vietas ar paslaugas.	PRIVALOMA
8.	Yra dušas arba vonia ir karštas vanduo.	PRIVALOMA
9.	Yra elektrinis ar kitoks virduklis, kuriuo galima užsivirti vandens bet kuriuo metu (prieš valgį ir po jo).	PRIVALOMA
10.	Yra virtuvė ar virtuvėlė, kurioje galima pasiruošti maistą (yra indai, įrankiai, puodai ir keptuvės).	PRIVALOMA (kai maitinimo paslauga neteikiama) / REKOMENDUOJAMA
11.	Yra galimybė išsidžiovinti šlapius ir išsivalyti nešvarius drabužius, batus ir kitus asmeninius daiktus (atskira patalpa ar vieta patalpoje, kurioje padėti šepetėliai drabužiams ir avalynei valyti).	PRIVALOMA
12.	Yra galimybė išsiskalbti drabužius.	REKOMENDUOJAMA

13.	Miegamieji kambariai ir kitos patalpos pastate yra šildomos, kai lauke vėsu (jeigu nėra centrinės šildymo sistemos, naudojami elektriniai šildytuvai ar kiti šildymo įrenginiai).	REKOMENDUOJAMA
14.	Yra galimybė saugiai palikti asmeninius daiktus.	REKOMENDUOJAMA
15.	Apgyvendinimo vieta siūlo vakarienę arba gali nurodyti greta esančias maitinimo įstaigas (pasiekiamas per 10–15 min. pėsčiomis).	REKOMENDUOJAMA
16.	Pusryčiai pateikiami nuo 7.00 val.	REKOMENDUOJAMA
17.	Yra galimybė pusryčius ir pietus supakuoti, kad žygeiviai juos galėtų pasiimti su savimi.	REKOMENDUOJAMA
18.	Jeigu nuomojamas inventorių, savininkas yra gerai susipažinęs su jo naudojimo instrukcijomis.	REKOMENDUOJAMA
19.	Siūloma žygeivių ir/ar bagažo pervežimo iki artimiausios transporto stotelės paslauga arba suteikiama informacija apie galimą tokios paslaugos teikėją.	REKOMENDUOJAMA
20.	Yra galimybė žygeiviams įsigyti reikalingų daiktų (šiukšlių maišų, vandens buteliukų, užkandžių, tvarščių, apsauginių priemonių nuo saulės ir vabzdžių, apsauginių losjonų avalynei, degtukų, lietauspalčių, dujų viryklei, indų ir įrankių ir t. t.).	REKOMENDUOJAMA
21.	Teikiamos masažo ir (arba) pirties paslaugos arba apgyvendinimo paslaugos teikėjas bendradarbiauja su kaimynystėje įsikūrusiais šių paslaugų teikėjais.	REKOMENDUOJAMA
22.	Yra vieta laužavietei ar galimybė pasinaudoti kepsnine.	REKOMENDUOJAMA
23.	Priimami žygeiviai su naminiais gyvūnais.	REKOMENDUOJAMA



Kitų šalių pavyzdžiai

KOKYBĖS ŽENKLAS

SUTEIKIMO SĄLYGOS



Kokybės sertifikatas „Draugiški žygeiviams“ suteikiamas viešbučiams Graikijoje; priklausomai nuo atitikimo privalomiems ir pasirinktiniams kriterijams, gali būti suteikiamas bronzinis, sidabrinis, auksinis arba platininis sertifikatas.



Austrijos apgyvendinimo įstaigoms suteikiamas kokybės ženklas, kuris gali būti trijų kategorijų: bronzinis, sidabrinis arba auksinis.



Kokybės sertifikatas „Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland“ suteikiamas apgyvendinimo ir maitinimo įstaigoms Vokietijoje. Privalomų kriterijų skaičius priklauso nuo apgyvendinimo ar maitinimo įstaigos tipo.



Kokybės ženklas „Wandelaars welkom“ suteikiamas apgyvendinimo ir maitinimo įstaigoms Nyderlanduose.

Apie projektą

LTPL00079 Tarpvalstybinė turizmo kapsulė - Lenkijos-Lietuvos turistinio maršruto E-11 sukūrimas ir viešinimas, naudojant inovatyvius sprendimus (Tourism capsule)

Projektas įgyvendinamas pagal Interreg VI-A Lietuvos ir Lenkijos programą.

PROJEKTO TIKSLAS – padidinti Programos teritorijos lankytojų skaičių, kuriant ir populiarinant bendrą tarpvalstybinį gamtinį ilgų atstumų pėsčiųjų maršrutą, vedantį per Programos teritoriją, pasitelkiant inovatyvius sprendimus.

PLANUOJAMI PROJEKTO REZULTATAI

- 1) Sukurti patrauklią turizmo aplinką atokiose Palenkės vaivadijos, Kauno ir Alytaus regionų vietovėse, vystant bendrą ilgų atstumų pėsčiųjų maršrutą, einančią per Lietuvą ir Lenkiją;
- 2) Populiarinti bendrą Lietuvos-Lenkijos ilgų atstumų pėsčiųjų turizmo maršrutą tikslinėms grupėms:
 - a. tikslinėms turistų grupėms – ilgų atstumų pėsčiųjų turizmo mėgėjams ir jų asociacijoms,
 - b. turistams, besinaudojantiems vienos-dviejų-trijų dienų maršruto atkarpomis,
 - c. specializuotiems kelionių organizatoriams ir kelionių agentūroms.

Projekto biudžetas – 743 285,25 EUR. Iš jų bendras Europos regioninės plėtros fondo finansavimas 594 628,20 EUR.

Daugiau informacijos apie projektą: <https://atostogoskaime.lt/apie-projekta-turizmo-kapsule>

Projekto partneriai:

LIETUVA



LENKIJA



Interreg



**Bendrai finansuoja
EUROPOS SĄJUNGA**

Lietuva – Lenkija

