



## FIȘĂ DE EVALUARE – INSPECȚIE LOCALĂ

Nr. de  
înregistrare:

...../  
.....

CATEGORIE: **PRODUSE TURISTICE**, toate serviciile, care oferă distracție și relaxare, popularizând mediul local natural și cultural, de exemplu: observarea păsărilor, observarea stelelor, mersul pe jos, albinărit, coacere de “kürtöskalács” etc.)

DATE PERSOANĂ APLICANTĂ			
<b>NUME</b>		<b>ADRESĂ</b>	
<b>Tel/Fax</b>		<b>Localitate, Cod poștal</b>	
<b>e-mail</b>		<b>Str., Nr.</b>	
<b>NUME SERVICIU</b>			

DATE PERSOANĂ JURIDICĂ			
<b>NUME</b>		<b>ADRESĂ</b>	
<b>Tel/Fax</b>		<b>Localitate, Cod poștal</b>	
<b>e-mail</b>		<b>Str., Nr.</b>	

<b>NUME AUDITOR</b>	
<b>DATA INSPECȚIEI</b>	
<b>LOCUL INSPECȚIEI</b>	

Scopul inspecției locale este de a stabili dacă serviciul aplicant corespunde criteriilor de eligibilitate ale programului Transylvania Authentica, de a descoperi atât ineficiențele cât și posibilitățile de dezvoltare.

## **NOȚIUNI IMPORTANTE**

### **Criterii de bază:**

reprezintă normele de bază care trebuie îndeplinite în mod obligatoriu de către serviciul supus evaluării pentru obținerea dreptului de utilizare a mărcii Transylvania Authentica.

### **Criterii complementare:**

reprezintă normele complementare care trebuie îndeplinite într-o proporție de minim 50% pentru obținerea dreptului de utilizare a mărcii Transylvania Authentica.

### **Criterii aplicabile:**

sunt criteriile aplicabile serviciului aplicant. Determinarea criteriilor aplicabile are ca scop evaluarea obiectivă a serviciului aplicant.

### **Criterii neaplicabile**

sunt criteriile care nu sunt aplicabile serviciului aplicant. Excluderea criteriilor neaplicabile are ca scop evaluarea obiectivă a serviciului aplicant.

**Punctajul:** Pentru obținerea dreptului de utilizare a mărcii Transylvania Authentica produsul/serviciul aplicant trebuie să îndeplinească toate criteriile de bază și cel puțin 50% dintre criteriile complementare aplicabile. Pentru un calcul facil, criteriile de bază au fost cotate cu două puncte iar criteriile complementare cu un punct. Dacă un criteriu este îndeplinit parțial, nu se acordă nici un punct.

Exemplu: Dacă unui serviciu îi sunt aplicabile în total 5 criterii de bază și 15 criterii complementare, punctajul minim necesar pentru obținerea dreptului de folosire a mărcii Transylvania Authentica va fi 17,5 puncte, dintre care 10 sunt criterii de bază iar celelalte 7,5 puncte reprezintă jumătatea valorii criteriilor complementare.

## I. CRITERII GENERALE

- **Aplicantul are autorizație de funcționare sau de producție eliberată în Transilvania.**
- **Aplicantul respectă condițiile legale ale producției și comercializării produsului/serviciului.**


CRITERIU	COTAȚIE CRITERIU	INDICATORI	APLICABIL / NEAPLICABIL	EXPLICAȚII	PUNCTAJ OBȚINUT
<b>II. CRITERII PRIVIND INCINTA UNITĂȚII</b>					
<b>a.</b> O parcare adecvată stă la dispoziția turiștilor.	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă există o parcare amenajată cu un spațiu cel puțin pentru un autobuz. Parcarea se încadrează în peisajul natural. Se evită asfaltarea sau betonarea terenului.			
<b>b.</b> Un spațiu de așteptare stă la dispoziția turiștilor.	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă există un spațiu de așteptare acoperit și cu scaune, destinat turiștilor.			
<b>c.</b> O toaletă adecvată stă la dispoziția turiștilor.	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă zidurile, podeaua etc. toaletei sunt curate, aerul este proaspăt, nu există mirosuri neplăcute, toaleta arată în întregime îngrijit.			
<b>III. CRITERII PRIVIND PROTECȚIA MEDIULUI</b>					
<b>a.</b> Amenajarea și utilizarea produsului turistic au necesitat distrugerea/defrișarea minimă a	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă prin amenajarea facilităților necesare organizării			

vegetației și faunei autohtone.		produsului turistic nu au fost afectate vegetația și fauna autohtonă. De exemplu nu s-a construit pe habitatele animalelor și plantelor rare/protejate. Prin amenajarea terenurilor nu se cauzează defrișări/eroziuni (aceasta se evită prin reabilitarea peluzei, prin șanțuire etc.).			
<p><b>b.</b> Amenajarea și utilizarea facilităților necesare produsului turistic produc o perturbare minimă a moștenirii culturale și naturale.</p> <p><i>Explicație: Prin facilități se înțelege construcțiile anexe, parcare, gardurile, toaleta etc..</i></p>	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă procesul de amenajare a terenului și utilizarea facilităților nu are efect negativ asupra valorilor naturale și celor de mediu. De exemplu construcțiile se încadrează în peisajul natural, apa menajeră este tratată în mod adecvat (există un puț izolat pentru colectarea apei menajere sau rețea de canalizare etc.).			
<p><b>c.</b> Serviciul nu provoacă perturbări importante ale animalelor în habitatele lor naturale.</p>	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă nu se organizează ture de observare a păsărilor în perioada de cuibărit, nu se intră în contact direct cu animalele sălbatice dacă acest lucru ar fi tulburător acestora.			
<p><b>d.</b> Mijloacele de transport utilizate pe parcursul serviciului au impact minim asupra naturii.</p>	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă se utilizează mijloace de transport ale căror emisiune este verificată periodic (ITP valabil) și care au un consum mic (sub 10 l./100 km).			

<p><b>e.</b> Pentru mai mult de 50% din distanța parcursă pe plan local, pentru apropierea de zonele naturale de interes turistic, se folosesc mijloace de transport ecologice: cai, căruțe, biciclete, mersul pe jos etc..</p>	<p><b>1</b></p>	<p>Se acordă punctajul maxim dacă se folosește unul din mijloacele enumerate în criteriu.</p>			
<p><b>f.</b> Activitățile ce au loc în habitatul animalelor sălbatice se desfășoară conform planului de management al ariei naturale. În cazul în care nu există un astfel de plan, trebuie respectate reglementările generale în vigoare sau sugestiile specialiștilor.</p>	<p><b>1</b></p>	<p>Se acordă punctajul maxim dacă ghidul este instruit și cunoaște planul de management al ariei naturale.</p>			
<p><b>g.</b> În cazul în care interacțiunea directă cu animalele sălbatice face parte din produsul turistic, aceasta se execută numai cu prezența personalului instruit și experimentat corespunzător și în așa fel, încât să nu producă nici un stres animalului.</p>	<p><b>2</b></p>	<p>Se acordă punctajul maxim dacă de exemplu observarea animalelor sălbatice se execută numai cu prezența personalului instruit.</p>			
<p><b>h.</b> Hrănirea animalelor sălbatice este permisă doar personalului autorizat.</p>	<p><b>2</b></p>	<p>Se acordă punctajul maxim dacă în contractul de muncă al personalului autorizat pentru hrănirea animalelor este stipulată autorizația din partea managementului ariei naturale de a efectua această activitate.</p>			
<p><b>i.</b> Lanternele și torțele se utilizează în activitățile ce</p>	<p><b>2</b></p>	<p>Se acordă punctajul maxim dacă criteriul este respectat fără</p>			

implică observările nocturne numai sub stricta îndrumare a personalului instruit și cu experiență corespunzătoare.		excepții.			
<b>j.</b> Capturarea animalelor, colectarea plantelor sau minereurilor fără permis este strict interzisă.	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă criteriul este respectat fără excepții.			
<b>k.</b> Turiștii sunt îndemnați să utilizeze primusuri/lămpi de gătit. În cazul aprinderii focurilor se respectă cu strictețe următoarele: <ul style="list-style-type: none"> <li>• se utilizează vetrele existente (dacă există),</li> <li>• ca lemn de foc se utilizează doar crengi și copaci doborâți la pământ, și numai dacă aprinderea focului este permisă de managementul ariei naturale,</li> <li>• ghidul se va asigura că focul este stins înainte de ridicarea taberei,</li> <li>• nu este permisă aprinderea focului în pădure.</li> </ul>	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă criteriul este respectat fără excepții.			
<b>IV. CRITERII PRIVIND MANAGEMENTUL DEȘEURILOR</b>					
<b>a.</b> Lăsarea/aruncarea deșeurilor produse pe parcursul serviciului în natură este strict interzisă. În cazul în care nu există pubele amplasate pe traseul serviciului	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă nu se aruncă deșeuri în natură în cazul în care nu există pubele amplasate pe traseul serviciului turistic.			

<p>turistic, deșeurile trebuie duse până la cel mai apropiat punct de colectare.</p> <p><i>Explicație: Acest criteriu este valabil pe întreg teritoriul produsului turistic, fără a ține seamă de proprietarul lui.</i></p>					
<p><b>b.</b> Pentru a evita poluarea mediului ghidul verifică locul de odihnă după ridicarea taberei și în caz de nevoie organizează acțiuni de strângere a gunoaielor pentru îndepărtarea eventualelor resturi rămase în urma turiștilor.</p>	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă criteriul este respectat fără excepții.			
<b>V. CRITERII PRIVIND RUTA PRODUSULUI TURISTIC</b>					
<p><b>a.</b> Se utilizează garduri, arbuști, bariere sau semne corespunzătoare pentru menținerea traficului în zonele definite pe diverse categorii.</p>	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă criteriul este respectat fără excepții.			
<p><b>b.</b> Grupurile participante la drumeție respectă potecile existente.</p>	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă criteriul este respectat fără excepții.			
<p><b>c.</b> Turele de aventură se organizează numai cu acordul managementului ariei naturale.</p>	<b>1</b>	Se acordă punctajul maxim dacă criteriul este respectat fără excepții.			
<p><b>d.</b> În cazul în care pe parcursul produsului turistic se utilizează animale, oriunde este posibil, animalele vor fi menținute pe cărările stabilite și drumurile existente, circulând pe centrul potecii pentru a se evita lărgirea</p>	<b>1</b>	Se acordă punctajul maxim dacă criteriul este respectat fără excepții.			

acesteia.					
<b>e.</b> Traseele sunt utilizate prin rotație pentru reducerea impactului repetat asupra vieții sălbatice din același sector.	<b>1</b>	Se acordă punctajul maxim dacă criteriul este respectat fără excepții.			
<b>f.</b> Din când în când se efectuează lucrări de remediere a potecilor și drumurilor, revegetarea drumurilor închise.	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă criteriul este respectat fără excepții.			
<b>VI. CRITERII PRIVIND RISCURILE/ SIGURANȚA TURISTULUI</b>					
<b>a.</b> Au fost identificate riscurile asupra mediului și s-au stabilit pașii ce trebuie urmați pentru a diminua riscurile.  <i>Explicație: prin riscuri asupra mediului se înțelege riscuri rezultând din activitățile produsului turistic (ex. acumulare de deșeuri, risc de incendiu, scurgere de carburanți/uleiuri etc.). Prevenirea riscurilor de mediu și managementul acestora este descris/stipulat într-un plan de acțiuni.</i>	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă există un plan de acțiuni pentru evitarea riscurilor asupra mediului, iar acesta este cunoscut de ghid. Astfel, ghidul știe cum să acționeze de exemplu în cazul unei scurgeri de ulei etc.			
<b>b.</b> Turiștii care apelează la servicii (în cazul copiilor părinții sau tutorele) trebuie să semneze o declarație prin care iau la cunoștință riscurile posibile, le acceptă și își asumă responsabilitatea în caz de accidente.	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă criteriul este respectat fără excepții.			

<b>c.</b> Rutele au fost verificate și testate de un ghid instruit și cu experiență corespunzătoare și au fost declarate ca fiind sigure.	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă există un proces verbal sau un alt document despre verificarea siguranței traseului turistic.			
<b>d.</b> Persoanele sub influența alcoolului sau a unor stupefiante nu au acces la servicii.	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă această regulă este afișată într-un loc bine vizibil turiștilor și dacă criteriul este respectat fără excepții.			
<b>e.</b> Ghidul are la îndemână o cutie de prim-ajutor cu inscripționare adecvată.	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă criteriul este respectat fără excepții.			
<b>f.</b> Există o listă cu numerele de telefon ale unităților de urgență: pompieri, serviciul de pază contra incendiilor, administrația ariei naturale, salvamont, ambulanță etc..  <i>Explicație: Aceste informații trebuie afișate într-un loc vizibil turiștilor.</i>	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă criteriul este respectat fără excepții.			
<b>VII. CRITERII PRIVIND PERSONALUL</b>					
<b>a.</b> Întregul personal ce lucrează în organizarea serviciului are cunoștințe referitoare la principiile și regulamentele programului Transylvania Authentica.	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă personalul întrebat ce lucrează în organizarea serviciului răspunde corect la întrebările de bază puse de auditor.			
<b>b.</b> Întregul personal ce intră în contact cu turiștii are cunoștințele de bază referitoare la: • valorile naturale și de	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă personalul întrebat ce lucrează în organizarea serviciului răspunde corect la întrebările de bază puse de			

<p>conservare ale zonei,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• comportamentul eco-conștient (ex. utilizarea economică a apei și a energiei, managementul deșeurilor etc.).</li> </ul> <p>Comportamentul eco-conștient al personalului se aplică și pe durata serviciului.</p>		auditor.			
<p><b>c.</b> Turiștii sunt informați asupra codurilor de practică pentru reducerea impactului specifice produsului turistic.</p>	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă personalul are o conduită eco-conștientă și turiștii sunt îndemnați verbal sau prin diverse mijloace scrise la adoptarea acesteia. De exemplu, se atrage atenția turiștilor asupra principiilor de colectare a deșeurilor, regulamentul de campare este explicat turiștilor etc.			
<p><b>d.</b> Personalul este atent, politicos și prietenos cu turiștii.</p>	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă criteriul este respectat fără excepții.			
<b>VIII. CRITERII PRIVIND ANIMALELE</b>					
<p><b>a.</b> Animalele utilizate pe parcursul produsului turistic sunt în condiție fizică bună.</p>	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă animalele utilizate pe parcursul produsului turistic sunt luate în evidența veterinarului și starea lor de sănătate bună este dovedită.			
<p><b>b.</b> Animalele utilizate pe parcursul produsului turistic sunt curate.</p>	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă criteriul este respectat fără excepții.			
<b>IX. CRITERII PRIVIND CARACTERUL TRADIȚIONAL AL SERVICIILOR</b>					
<p><b>a.</b> Serviciul se bazează pe</p>	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim			

activități ce facilitează experiența în natură a turistului, pe cunoștințe tradiționale, meșteșuguri, obiceiuri.		dacă serviciul se bazează pe unul din exemplele enumerate în criteriu.			
<b>b.</b> Pentru prezentarea atracțiilor locale semnificative și pentru pregătirea sistematică a altor ghizi se folosesc ghizi locali.	<b>1</b>	Se acordă punctajul maxim dacă criteriul este respectat fără excepții.			
<b>c.</b> Majoritatea personalului a fost ales din comunitatea locală. (ex. ghid, portar, șofer etc.)	<b>1</b>	Se acordă punctajul maxim dacă criteriul este respectat.			
<b>d.</b> În cazul în care serviciul implică utilizarea unor dispozitive sau unelte, se utilizează unelte tradiționale.	<b>1</b>	Se acordă punctajul maxim dacă criteriul este respectat fără excepții.			
<b>e.</b> În cazul în care serviciul implică utilizarea unor materiale, se utilizează materiale tradiționale.	<b>1</b>	Se acordă punctajul maxim dacă criteriul este respectat fără excepții.			
<b>f.</b> Materialele, uneltele, dispozitivele necesare serviciului sunt achiziționate de la furnizori de încredere și autentici.	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă materialele prime sunt achiziționate de la furnizori înregistrați la Camera de Comerț, care garantează calitatea produselor.			
<b>g.</b> O parte din furnizori sunt locali.	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă cel puțin jumătate din furnizori sunt locali. Se acordă 1 punct dacă mai puțin de jumătate din furnizori sunt locali. Nu se acordă punct dacă aplicantul nu are nici un furnizor local.			

<b>h.</b> Bunurile achiziționate sunt de calitate bună (fără defecte, cu termen valid de garanție etc.).	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă criteriul este respectat fără excepții.			
<b>i.</b> Prestatorul de servicii colaborează cu alte unități comerciale în vederea valorificării serviciilor/produselor interconectate.	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă serviciul aplicant este oferat de alți producători, prestatori de servicii și invers.			
<b>j.</b> Turiștii sunt motivați să cumpere produse și suveniruri locale.	<b>1</b>	Se acordă punctajul maxim dacă turiștii sunt motivați într-un fel sau altul să cumpere produse și suveniruri locale, de exemplu prin expunerea produselor locale în spațiul de așteptare etc..			
<b>k.</b> Turiștilor li se oferă posibilitatea de a cunoaște patrimoniul natural și cultural al mediului vizitat, prin site de internet propriu, prin informare telefonică, broșuri, corespondență etc..	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă turiștilor li se oferă informații precise și detaliate în vederea cunoașterii și aprecierii mediului și culturii locale. Ex. prin broșuri, prin recomandarea unor programe culturale locale etc..			
<b>X. CRITERII DE EVALUARE PRIVIND GRADUL DE SATISFACERE A TURIȘTILOR</b>					
<b>a.</b> Serviciul prevede existența unui chestionar de evaluare a satisfacției așteptărilor turiștilor iar în caz de nemulțumiri se constată dorința de îmbunătățire.	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă opinia și satisfacția turiștilor referitor la calitatea serviciului este evaluată prin intermediul unui chestionar, iar calitatea este îmbunătățită în continuu pe baza observațiilor.			
<b>XI. CRITERII DE EVALUARE PRIVIND UTILIZAREA CORECTĂ A MĂRCII</b>					

<b>a.</b> Logo-ul mărcii Transylvania Authentica este prezent pe materialele de promoție, broșuri etc.	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă criteriul este respectat fără excepții.			
<b>b.</b> Logo-ul mărcii este prezentat în mărime adecvată, conform prescripțiilor din Manualul de Identitate Vizuală al programului.	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă criteriul este respectat fără excepții.			
<b>c.</b> Logo-ul mărcii este prezentat în culorile prescrise în Manualul de Identitate Vizuală al programului.	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă criteriul este respectat fără excepții.			
<b>d.</b> Logo-ul mărcii este prezentat în locul cel mai ușor vizibil.	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă criteriul este respectat fără excepții.			
<b>e.</b> Logo-ul mărcii este bine separat de elementele grafice și informații.	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă criteriul este respectat fără excepții.			
<b>f.</b> Prestatorul de servicii asigură loc de prezentare pentru materialele promoționale ale programului Transylvania Authentica.	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă criteriul este respectat fără excepții.			
<b>g.</b> Prestatorul de servicii pune la dispoziția fiecărui turist modalitatea de a contacta reprezentanții programului Transylvania Authentica (telefon, e-mail, adresa poștală) pentru a putea trimite comentarii și sugestii.	<b>2</b>	Se acordă punctajul maxim dacă datele de contact ale programului Transylvania Authentica sunt afișate în mod vizibil, iar la cerere se oferă informații suplimentare despre program.			
<b>1. PUNCTAJ CRITERII DE BAZĂ APLICABILE</b>					
<b>2. TOTAL CRITERII COMPLEMENTARE APLICABILE</b>					

