



MÄRGIS
/ Matkajasõbralik
/ Hiker-friendly



**KRITEERIUMID JA
JUHISED TURISMITEENUSE
PAKKUJALE**

Märgis

EESTI



LÄTI



Mis on „Matkaja sõbralik” märgis?

Matkajad puutuvad külastatava piirkonnaga väga lähedalt kokku ning nende jaoks on oluline tunda ennast igas olukorras teretulnuna. Sellise tunde loovad eelkõige visuaalsed märgid nagu infostendid, suunaviidad, asjakohased infomaterjalid, aga ka temaatilised trükised ja kaardid sihtkoha kohta. Matkaja ootuseks on leida endale vajaminevaid tooteid ja tarvikuid kohalikest kauplustest ning kohalikust kogukonnast teadjaid ja abivalmis inimesi, kes neid soovivad aidata.

Paljudes riikides, kus matkajaid on rohkesti, võib leida märgiseid, mille sõnumiks on “Matkajad on oodatud” või „Matkajasõbralik”.

- Selline märgistus võib olla osa kehtivast riiklikust kvaliteediprogrammist ning märgise saavad vaid ettevõtted, kes vastavad kokkulepitud kriteeriumitele.
- Märgiseid võivad välja töötada ka kohalikud turismorganisatsioonid ning ettevõtjad saavad ise valida, kas nad soovivad märgist omada.
- Märgise kasutamine võib olla ka üksiku ettevõtte initsiatiiv, seondumata laiema võrgustikuga.

Märgis “Matkajasõbralik” on hea viis anda matkajatele (sihtgrupile) teada, et nad on piirkonnas või ettevõttes oodatud külalised. Sellised märgised on üle maailma hästi tuntud ja matkajad, kes neid on harjunud märkama, saavad signaali, et nende vajadusi mõistetakse ning sihtkohas või ettevõttes on olemas inimesed, kes on valmis jagama vajalikku informatsiooni.

Kui ettevõtte või sihtkoht soovib olla matkajate hulgas edukas ja soositud, siis peavad kõik osapooled tunnustama ühtseid külalislahkust väljendavaid kvaliteedikriteeriume. Loodud kriteeriumid aitavad igal ettevõttel ennast paremini matkajate jaoks positsioneerida.

Kes võivad märgist taotleda?

Märgis on välja töötatud Eesti-Läti-Leedu riigi maaturismi ettevõtjaid esindavate organisatsioonide koostöös ja seda saavad taotleda kõigi kolme riigi turismiettevõtted, kes soovivad pakkuda teenuseid matkajate sihtrühmale. Märgis ei ole seotud ühegi konkreetse marsruudi või matkarajaga.

Kriteeriumid, mille alusel “Matkajasõbralik” märgis antakse, on ühtlasi ettevõtetele juhendmaterjaliks, mis aitab paremini mõista matkajate profiili. Märgise saamiseks on osad kriteeriumid kohustuslikud ja osad soovituslikud. Ettevõtte, kes soovib märgist saada peab täitma vähemalt 75% kohustuslikest kriteeriumitest.

Kes on märgise andja?

2020-2021 antakse märgis välja projekti "Läti ja Eesti kaugmatkarada "Metsa matkarada"" (nr. CB779) raames. Märgise andjateks on Eestis MTÜ Eesti Maaturism ja Lätis Läti Maaturismi ühing "Lauku Celotajs/Baltic Country Holidays". Projekti ajal on märgise väljaandmisel kaasatud mitmed projekti partnerorganisatsioonid.

Märgise taotlemine on elektroonne. Märgise saamise aluseks on taotleja poolt esitatud informatsiooni vastavus "Matkajasõbralik" märgise kriteeriumitele. Otsuste tegemine toimub aastaringelt ühe kuu jooksul alates taotluse laekumisest. Projekti "Läti ja Eesti kaugmatkarada "Metsa matkarada"" ajal on märgise taotlemine ettevõttele tasuta.

Märgis (kleebisena) „Matkajasõbralik“ tuleb paigutada ettevõttes nähtavale kohale, nii et matkaja seda märkaks. Ettevõtte on õigus kasutada märgist oma ettevõtte turundamises ja reklaamis.

Märgist välja andev organisatsioon

EESTIS

Eesti
Maaturismi Ühing



www.maaturism.ee

LÄTIS

Läti
Maaturismi Assotsiatsioon
"Lauku Celotajs"



Lauku Celotajs

www.celotajs.lv

www.celotajs.lv

Märgise kasutamise õiguste ülevaatamine

Märgis "Matkajasõbralik" antakse ettevõttele piiramata ajaks. Märgise kasutamise õiguse või selle äravõtmise üle teostatakse kohapealset kontrolli vaid juhtudel, kui:

- Märgise väljaandjale (MTÜ Eesti Maaturism) on tulnud sihtrühma poolt negatiivset tagasisidet (kriteeriumitele mittevastavus) ettevõtte kohta;
- Teenus ja/või teenusepakkuja on muutunud.

Kui teenuse iseloom on märkimisväärselt muutunud ja teenuse kvaliteet ning vastavus "Matkajasõbralik" märgise kriteeriumitele on ebapiisav, siis võib märgise andja otsustada ettevõtte märgise annulleerimise.

ÜLDISED KRITEERIUMID

| | | |
|-----|---|--------------------|
| 1. | Matkamise teema on lisatud ettevõtte reklaamidesse koos viidetega läheduses asuvatele matkaradadele. | SOOVITUSLIK |
| 2. | Kättesaadav on põhjalik informatsioon (raja pikkuse, raskusastme, läbimise aja, teekatte, alguse- ja lõpp-punkti kohta, takistused ja ohukohad, alternatiivsed lõigud jne.) lähedal asuvate matkaradade kohta. Informatsioon võib olla nii veebist allalaetav kui ka paber kandjal. PS! Kui mõni matkarada läbib kaitseala, kus kehtivad erinevad piirangud, siis info sellest peab olema kättesaadav. | KOHUSTUSLIK |
| 3. | Informatsioon matkaraja ja teenuste kohta peab olema kättesaadav vähemalt ühes võõrkeeles (soovitavalt inglise keeles). | KOHUSTUSLIK |
| 4. | Teenusepakkuja valdab mõnda võõrkeelt. | SOOVITUSLIK |
| 5. | Teenusepakkuja on kursis kohalike teede ja matkaradadega ning kohaliku piirkonnaga, huviväärsustega jne. | SOOVITUSLIK |
| 6. | Kui teenusepakkujal on koer, peab see olema aias või peab olema muul moel tagatud, et koer ei ohusta matkajaid. Samuti peab olema märgistus, et ettevõttes on koer. | KOHUSTUSLIK |
| 7. | Ettevõttes kohapeal on matkajale kättesaadav informatsioon kuhu pöörduda terviseprobleemide korral (lähim meditsiiniastutus, apteek jne). | KOHUSTUSLIK |
| 8. | Teenusepakkujal on kohapeal olemas esmaabivahendid. | KOHUSTUSLIK |
| 9. | Ettevõttes kohapeal on olemas informatsioon ühistranspordi kohta. | KOHUSTUSLIK |
| 10. | Ettevõttes kohapeal on matkajale tagatud internetiühendus. | KOHUSTUSLIK |
| 11. | Ettevõttes kohapeal on võimalus osta pudelivett või täita olemasolevaid veepudeleid joogiveega. | KOHUSTUSLIK |
| 12. | Ettevõttes kohapeal on võimalus elektroonikaseadmete laadimiseks. | KOHUSTUSLIK |
| 13. | Ettevõttesse sisenemisel on matkajal võimalus puhastada oma jalanõud (näiteks on ukse taga spetsiaalsed jalanõude puhastamise harjad vms). | SOOVITUSLIK |



KRITEERIUMID MAJUTUSASUTUSELE

| | | |
|-----|---|---|
| 1. | Majutusasutus on avatud aktiivsel turismiperioodil (maist oktoobrini) ning on matkajatele avatud ja kättesaadav ka nädalavahetustel. | KOHUSTUSLIK |
| 2. | Majutusasutuses on võimalus puhastada ja kuivatada märgi rõivaid, jalatseid ja varustust (eraldi ruum või koht, kus on harjad, et puhastada rõivaid ja jalatseid). | KOHUSTUSLIK |
| 3. | Majutusasutuses on võimalus pesta pesu ja määrdunud matkasaapaid. | SOOVITUSLIK |
| 4. | Majutusasutuses on võimalik võtta dušši või vanni ja tagatud on soe vesi. | KOHUSTUSLIK |
| 5. | Majutusasutuses on võimalik ööbida ühe öö kaupa. | KOHUSTUSLIK |
| 6. | Võimalik on teha (vabade kohtade olemasolul) viimase hetke broneeringuid teenusepakkujale helistades. | KOHUSTUSLIK |
| 7. | Majutusasutusse on võimalik saabuda ja sealt lahkuda tavapäraest sisse registreerimise aegadest varem või hiljem vastavalt matkaja graafiku eripäradele. | KOHUSTUSLIK |
| 8. | Majutusruumid ja teised ruumid on külmal ajal köetud või köetavad (kui puudub tavaküte, on olemas elektriradiaatorid). | SOOVITUSLIK |
| 9. | Matkajal on võimalik jätta oma isiklikud asjad turvaliselt majutusasutusse, kui ta lahkub lühikeseks ajaks majutusasutusest (nt lähedalasuvasse kauplusesse või vaatamisväärsustega tutvuma). | SOOVITUSLIK |
| 10. | Majutusasutuses on köök või kööginurk, milles on vajalikud tarvikud toidu valmistamiseks, sh lauanõud, potid ja pannid. | KOHUSTUSLIK , kui toitlustust ei pakuta. Muul juhul SOOVITUSLIK |
| 11. | Majutusasutuses pakutakse õhtusööki või pakutakse teavet naabruses asuvate toitlustusasutuste kohta (10-15 min jalgsi teekonna kaugusel). | SOOVITUSLIK |
| 12. | Majutusasutuses pakutakse soovi korral hommikusööki vara hommikul. | SOOVITUSLIK |
| 13. | Hommikusööki või lõunaeinet saab soovi korral võtta kaasa pakendatuna matkajale sobivas pakendis. | SOOVITUSLIK |

| | | |
|-----|--|--------------------|
| 14. | Majutusasutuses on võimalus igal ajal keeta vett ja valmistada sooja jooki (ka enne ja pärast söögikordasid). | KOHUSTUSLIK |
| 15. | Matkajatele laenutatava inventari olemasolul, peab omanik olema kursis selle kasutamise võimaluste ja reeglitega. | KOHUSTUSLIK |
| 16. | Majutusasutuses pakutakse teavet kohalike giidide ja teiste teenusepakkujate kohta. | KOHUSTUSLIK |
| 17. | Majutusasutuses pakutakse teavet loodus- ja kultuuriturismi võimaluste kohta, kui need asuvad läheduses ning on jalgsi ligipääsetavad. PS! Kui matkarada läbib kaitseala, kus kehtivad erinevad piirangud, siis info sellest on samuti kättesaadav. | KOHUSTUSLIK |
| 18. | Majutusasutuses pakutakse transporditeenust nii matkajale kui tema pagasile lähima ühistranspordi peatusesse või on olemas informatsioon sellise teenuse pakkuja kohta. | SOOVITUSLIK |
| 19. | Majutusasutuses pakutakse abi edaspidiste majutuste või teenuste broneerimisel. | KOHUSTUSLIK |
| 20. | Majutusasutuses pakutakse massaažiteenuseid ja/või sauna kasutamise võimalusi või teevad ettevõtjad koostööd naabruses asuvate ettevõttega, et neid teenuseid pakkuda. | SOOVITUSLIK |
| 21. | Majutusasutuses pakutakse matkajale kaasa ostmiseks järgmisi matkajale olulisi tarvikuid ja tooteid: näiteks prügikotid, veepudelid, valgurikkad batoonid, kaasavõetav lõuna, plaastrid, päikesekreem, putukatõrjevahendid, jalatsite jaoks kaitsekreem, tikud, vihmakeep, priimuse gaas, matkanõud jne. | SOOVITUSLIK |
| 22. | Majutusasutuses pakutakse matkaja pagasi transfeeri (majutusettevõtete vahel) teenust. | SOOVITUSLIK |
| 23. | Lõkke tegemise ja/või grillimise võimalus (elava tulega). | SOOVITUSLIK |



Näiteid teistest riikides

KVALITEEDIMÄRGIS

SELGITUS



The “*Hiker-Friendly*” kvaliteedisertifikaat antakse majutusasutustele **Kreekas**. Märgisel on neli taset (pronks-, hõbe-, kuld- ja platinatase), olenevalt sellest, kui mitut kohustuslikku ja soovituslikku kriteeriumit ettevõtte täidab ning mil viisil ettevõtte kriteeriumitele vastab.



Kvaliteedimärgis, mis antakse majutusasutustele **Austrias**. Märgisel on kolm taset – pronks- hõbe- ja kuldase.



Märgis “*Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland*” on kvaliteedisertifikaat, mida antakse majutus- ja toitlustusasutustele Saksamaal. Kriteeriumite arv, mida ettevõtte peab täitma, sõltub majutus- ja toitlustusasutuse tüübist.



Märgis “*Wandelaars welkom*” on kvaliteedimärgis, mis antakse majutus- ja toitlustusasutustele **Hollandis**.

MÄRGIST VÄLJA ANDEV
ORGANISATSIOON EESTIS

Eesti Maaturismi Ühing

Vilmsi 53 G
Tallinn, 10147, Eesti
Tel: +372 6009999;
E-post: eesti@maaturism.ee
www.maaturism.ee



MÄRGIST VÄLJA ANDEV
ORGANISATSIOON LÄTIS
(JUHTPARTNER)

Läti Maaturismi Assotsiatsioon "Lauku Celotajs"

Kalnciema iela 40
Riia, LV1046, Läti
Tel: +371 67617600;
E-mail: lauku@celotajs.lv
www.celotajs.lv



Lauku Celotājs

www.celotajs.lv

PROJEKTI PARTNERID

LÄTI



EESTI



INFO



LÄTI

Mežtaka – Forest Trail



Mežtaka



EESTI

Metsa matkarada - Baltic Forest Hiking - Mežtaka

PROJEKTIST

Projekti „Piiriülene kaugmatkarada Metsa matkarada“ (04/01/2019 - 06/30/2021) kaasrahastavad Euroopa Liit ja Euroopa Regionaalarengu Fondi Kesk-Läänemere programm.

Rohkem informatsiooni projekti kohta: www.maaturism.ee

WWW.BALTICTRAILS.EU



EUROOPA LIIT
Euroopa Regionaalarengu Fond



Trükis kajastab autori vaateid ja programmi korraldusamet ei ole vastutav selle teabe võimaliku kasutamise eest.