



Ръководство за проверка на качеството на настаняване според минималните изисквания за селски туризъм в Европа Еврожит

Блок 1 Оборудване (<15км)

№	Стандарт	Описание	Често срещани проблеми
1.1	Съответствие на строежа с местната архитектура	Сградите са в традиционния за региона стил; вписват се в заобикалящата ги местна архитектурна традиция; използвани са подходящи материали.	
1.2	Съответствие на декорацията с местния стил	Декорациите са в традиционен стил, типичен за региона; направени са от естествени материали (дърво, метал, вълна и т.н.) и създават усещане за уют; допълват „атмосферата“ на мястото и са съчетани с обзавеждането по стил, материали, цвят; функционални са и не представляват опасност за здравето и сигурността на гостите.	България: Твърде много пластмасови изделия – изкуствени растения, кофи за смет
1.3	Общо състояние	Сградите трябва да са добре поддържани. Мазилката, вратите и дограмата да са в добро състояние. Сградите да изглеждат чисти, включително прозорците. Всички части на сградите да функционират добре, вкл., вратите и прозорците да се отварят и затварят без особено усилие, стълбите да са снабдени с парапети, а всички довършителни работи да са приключени.	България: наличие на счупени предмети Гърция: Дворът или градината се преустройват докато гостите са там
1.4	Традиционно/автентично обзавеждане		
1.5	Цялостна чистота	Стаите да са чисти – да няма прах по мебелите и уредите (особено на повърхностите над нивото на очите и на пода под мебелите), покритията да са добре полирани и без петна. Прозорците да са чисти. Стаите да са подредени – без отпадъци. Да няма следи от личните принадлежности на домакина в стаите за гости. Стаите да са добре проветрени и свежи, да няма лоши миризми, например от пушене, от кухня и т.н.	България: Липса на обособени места за пушене на открито (пепелници)
1.6	Размер на единични стаи	10 м ² (стаи/къщи за гости) 8 м ² (единична) Обзавеждането да позволява свободно движение около мебелите	Гърция: Няколко оплаквания за размера на стаите

			<u>Словения:</u> . Малки стаи
1.7	Размер на двойни стаи/спални	15м ² (стаи/къщи за гости) 12м ² (вили на самообслужване) Обзавеждането да позволява свободно предвижване около мебелите.	<u>Словения:</u> малки стаи
1.8	+ за всяко допълнително легло	+3м ² Обзавеждането да позволява свободно движение около мебелите	
1.9	Обзавеждане на спалните	За всеки човек да има масичка до леглото или рафтче. За всеки човек да има стол в спалнята. Да има гардероб с рафт и закачалка с място за дрехите на гостите, съобразени с броя на леглата.	<u>България:</u> липсват или не работят нощните лампи
1.10	Размер на леглата ¹	единично - 90/190 двойно - 150/190	
1.11	Качество на леглата	Да не скърцат, да не се тресат или накланят. Основите, краката и пружините да са устойчиви и здрави. Пружината на дюшека да е чиста, без петна или миризми и в добро състояние. Не трябва да се огъва или къса, нито да се превива или да има неравности. Дюшекът трябва да е удобен за спане.	<u>Испания:</u> неудобно на обзавеждане и легла
1.12	Размер на общите площи	Пространството на етаж да е съобразено с броя на гостите, с размера и стила на жилището, с броя на стаите и мястото. В общите помещения да има достатъчно място за свободно придвижване и комфорт.	
1.13	Осветление/прозорци в стаите	Да има поне един отварящ се прозорец с чисто стъкло за естествена светлина и проветрение. Площта на прозореца трябва да е поне 1/10 от площта на пода за да осигурява достатъчно светлина. Изкуственото осветление във всички стаи трябва да е достатъчно за удобството и безопасността на госта.	
		Душ, тоалетна, умивалник, място за вещи, огледало. Препоръчително е да има тоалетната и в отделно помещение. Площта на банята да е поне 3 кв.м. Помещението да позволява лесен достъп	<u>Словения:</u> . Баните са твърде малки . Няма достатъчно рафтове

¹ За този критерий не се прилага правилото за процентно отклонение. То е заменено от максимално възможно отклонение до 10 см

1.14	Баня-минимум обзавеждане	<p>и използване на всички уреди.</p> <p>Душ кабина (добре отваряща и затваряща се) или поне корито със завеса.</p> <p>Размерът на кабината или мястото заградено със завеса да е поне 80x80 см.</p> <p>Тоалетната: тоалетната чиния да е с похлупак, чиста, особено под седалката.</p> <p>Да няма петна.</p> <p>Умивалник: Ако помещението на тоалетната е отделно от банята/душ кабината, се препоръчва да има умивалник с течаща вода, сапун и кърпа за ръце.</p> <p>Място за вещи: подходящи и чисти рафтове за тоалетни принадлежности.</p> <p>Рафтовете да са разположени в близост до душа. Закачалката на кърпата да е удобно разположена спрямо умивалника и душа.</p> <p>Огледалото над умивалника да е снабдено със светлини, мястото за включване на самобръсначка да е удобно разположено.</p> <p>Вратите да се заключват</p> <p>Да няма лични вещи на домакина в помещенията, които са определени само за гости.</p> <p>Няма следи от мръсотия и мазнина по стената и по плочките, умивалниците, банята/душове и тоалетните. Няма неприятни миризми.</p> <p>Да има кошче за боклук в банята и тоалетната (ако е в отделно помещение).</p> <p>Кошчето да е покрито, с добре функциониращ отварящ се капак. В кошчето да има пликче. Препоръчва се да се осигурят и допълнителни пликчета за санитарни нужди.</p> <p>На пода в банята и пред прага да има чисти и годни за пране изтривалки за баня.</p> <p>Четката за тоалетна и нейното място да са чисти и годни за употреба.</p>	<p>в баните;</p> <p><u>България:</u></p> <p>липсва душ-кабина или поне корито и завеса при душа; понякога е нормално две или три стаи да делят една баня и тоалетна;</p> <p>липсват табели на вратите на общите тоалетни.</p>
1.15	1 Баня за X клиенти	За всеки 2 стаи/4 клиенти да има 1 баня с тоалетна	<u>Испания:</u> недостатъчен брой и размер на тоалетните
1.16	Течаща вода	Налягането на водата да е достатъчно и постоянно, без прекъсвания. Сифоните да не се запушват	
1.17	Достъп до топла вода	Достатъчно налягане, без прекъсвания	<u>България:</u> Водата е не

		Горещата вода да е на разположение на гостите непрекъснато -особено сутрин и вечер	винаги топла
1.18	Отопление на стаите	Централно отопление, електрически нагреватели или подово отопление. Отоплението да се контролира с термостат, а термостатът да е в изправност.	<u>България</u> : Липса на контрол върху термостата <u>Испания</u> : Отопление
1.19	Климатизация	. Ако има климатик, трябва да е в изправност. . Достатъчно естествена вентилация.	<u>Испания</u> : Климатик

Блок 2 Заобикаляща среда

№	Стандарт	Описание	Отчет за проблеми
2.1	Обкръжение и околна среда	. Разположение в провинцията - в село или в малък град (до 5000 жители в селото/града, или в стари квартали на по-големи градове). . Очевидни характеристики на традиционното земеделие или забележителни природни ценности (природен парк или друга защитена територия. „Традиционно земеделие“ изключва преобладаване на индустриалното). . Туризмът да не е основната или доминираща дейност/източник на доход в близката околност (броят на туристите не трябва да превишава броя на местните жители през нито един сезон)	<u>България</u> : лоша поддръжка на уличните пространства и съседни имоти, мръсотия <u>Испания</u> : местата за отдих навън не са пригодени за деца, възрастни или за хора със затруднения; Понякога, състоянието на обкръжението е лошо (непривлекателни гледки, развалини) <u>Словения</u> : Твърде старо и не достатъчно оборудване - игрища за децата липсват.

2.2	Неприятни въздействия (миризма, шум, визуална,..)	Добре запазена околна среда, тихо и „мирно” обкръжение, без шум или замърсяване (миризма и шум идващи от традиционното земеделие се приемат)	<u>България:</u> близост на трафик строителни дейности в съседство
2.3а	Природни ресурси	Заобикаляща среда: доминиращо присъствие на природата в пейзажа	
2.3б	Културни ресурси: ежедневие, празници, обичаи, фолклор, събития ...	Гостите да имат възможност за контакт с местната общност и културни особености. Възможност за опитване на местни продукти в близост Културни събития и информация за района (фолклор, занаяти, традиции, забележителности) <i>писмено или устно</i>	

2.4	Ниво на консервация на околната среда	Да няма очевидно замърсяване на почвата, водите и въздуха в близост. Да има естествени пейзажи и разнообразие на биологичните видове.	
2.5	Принос към местното развитие/местното производство	Мястото за настаняване да си взаимодейства с местната общност (да закупува местни хранителни продукти, да партнира със занаятчийски работилници, местни водачи и т.н.)	
2.6	Екологична и социална отговорност	Развива туристически услуги с уважение към природата, местните културни и социални традиции	
2.7	Консултации с местните предприемачи		
2.8	Отговорност към околната среда	<p>Да се изпълняват мерки за опазване на околната среда (например: сортиране на отпадъците, мерки за спестяване на вода, енергоспестяващи крушки, алтернативни източници на енергия, биоразградими препарати за почистване и поддръжка, енергоспестяващи уреди за дома, избягване на опаковки за еднократна употреба)</p> <p>Да се предоставя информация на гостите за доброто им отношение към околната среда (например: Кодекс за уважение на природата)</p>	България: масово се използват опаковки за еднократна употреба, които са източник на големи количества отпадъци

Блок 3 Услуги при настаняването и в околност (<15км)

3.1	Възможност за пране на дрехи	Препоръчително - не е задължително да се извършва от собственика	
3.2	Хранене в мястото за настаняване	<p>Предлагането на храна не е задължително, но се препоръчва за стаите и къщите за гости. Ако се предлага храна продукти са домашно отгледани или закупени от местен производител (съседни стопанства). В менюто са представени местни и/или национални традиционни рецепти.</p> <p>При възможност се акцентира на предлагането на органична храна (сертифицирани хранителни продукти)</p>	

		В менюто постоянно присъстват вегетариански ястия	
3.3	Местна кулинария/Места за хранене	Ако не се предлага храна, в близост може да бъде посетено място за хранене (кръчми, ресторанти и т.н.)	
3.4а	Избор на дейности през свободно време <u>в мястото за настаняване</u>	Предлагането на развлечения не е задължително. Развлеченията сред природата се поощряват.	
3.4б	Избор на дейности през свободното време <u>в околността</u>	Да има информация на видно място за възможностите за развлечения в близост (например маркирани пътеки, веломаршрути, разходки с лодки, екскурзии и пр.)	<u>България:</u> лоша туристическа инфраструктура и пътища/знаци <u>Испания:</u> недостатъчно предложения за развлечения, също недобре представени
3.5	Достъп/указателни табели	Да има достатъчно указателни табели от главния път до мястото за настаняване (добре е да се виждат на тъмно). Самото място да е указано с чиста табела с име в добро състояние прикрепена към жилището.	<u>България:</u> няма достатъчно светлина, хлъзгави пътеки затруден достъп липса на видими указателни табели за настаняване на мястото (ключови кръстовища) <u>Гърция:</u> лошо състояние на пътеките, лошо състояние на обкръжаващите площи, боклука и знаците по пътищата. в повечето села, всички пътни знаци са само на гръцки.
3.6	Осигурена възможност за закуска	За къщите за гости е силно препоръчително да предлагат закуска включена в цената на настаняването. При липса на такава трябва да се предостави алтернатива (на самообслужване).	<u>Гърция:</u> няколко оплаквания от кухненското оборудване <u>Испания:</u> удобства за лично готвене
3.7	Осигурена информация за	Да има организиран информационен кът за района и	<u>България:</u>

	туристи	услугите в близост (листовки, брошури, карти). Информацията трябва да е актуална и вярна (ценоразписи, разписания и т.н.). Да е осигурен превод на езиците на целевия пазар.	няма достатъчно информация или възможности за туристически услуги като туристически водач, информационен център, съоръжения под наем липса на карти, информационните материали са рядкост. <u>Гърция:</u> някои имоти предлагат много местна информация, на други гостите трябва сами да проучват. някои места са добре организирани и гостите могат да участват. В някои други, гостите трябва сами да откриват. <u>Испания:</u> няколко условия за дейности и такива през свободното време, няколко представители на дейност (или лошо описани/предложени).
3.8	Информация/инструкции за правилата на мястото за настаняване	На видно място да са изложени инструкциите за правилата в жилището (в т.ч. правила за пушене, разпределяне на боклука, водо- и енерго-спестяване и т.н.). Където е приложимо да има писмени инструкции за употреба на оборудването и съоръженията (например: правила за безопасност на сауната).	<u>Гърция:</u> няма достатъчно информация в къщите за гости относно наличната храна и дали закуска е включена в цената.

Блок 4 Персонална грижа, уединение и спокойствие

Но.	Стандарт	Описание	
4.1	Образование/Професионална квалификация	Домакините могат да представят сертификати за обучение за минимум 3 г. (например грижа за клиента, маркетинг, курсове по език) Обслужващият персонал има опит в директната комуникация и по телефона	<u>България:</u> неразбиране на езика
4.2	Клиентът е лично посрещнат от домакина	Посрещане на гостите при пристигане, ориентиране в къщата и представяне на услуги, които могат да се ползват.	<u>България:</u> непостоянство, лошо отношение, включително на туристи и местни.
4.3	Информация и представяне на района	Домакините/персоналът са добре запознати с атракциите в близост, традициите, историята и легендите за района.	
4.4	Персонална грижа за клиента според неговото желание	Гостите трябва да знаят как и къде да намерят домакините ако имат нужда Домакините/персоналът са готови да помогнат на гостите по време на престоя им.	<u>Испания:</u> липса на лично внимание лоша комуникация между домакини/персонал и клиенти.
4.5	Познания по чужд език	Домакините/персоналът да имат основни познания на поне един чужд език	<u>България:</u> няма добро разбиране на нуждите и очакванията на гостите.
4.6	Лична история за мястото за настаняване и околността/Книга за гости	На достъпно и забележимо място са изложени фото албум или описание на историята на мястото в обществени медии и/или Книга за гости на.	
4.7	Уединение на местата, използвани от клиенти	Помещенията за гости да не се използват от домакините; да има ефективно визуално уединение (в т.ч. пердета, щори, капаци) и адекватна шумоизолация. Спалните на гостите да могат да се заключват от вътре и отвън и ключалката работи. Гостите да получават ключ за периода на настаняване.	<u>България:</u> липса на брой и ключове за всяка стая

Блок 5 Сигурност

Но.	Стандарт	Описание	
5.1	Застраховка гражданска отговорност	Персоналът представя валидна застраховка „Отговорност на хотела“.	
5.2	Предпазване от пожар и злополука	Персоналът да може да представи документ подписан от пожарната служба, който да потвърди съответствието на сградите с официалните изисквания за противопожарна безопасност. На видно място да се разположи напечатана информация (на български и английски) за действие в случай на опасност (в т.ч., огън, инциденти и т.н., например: Как да се повика помощ в случай на опасност? Къде да бъдат намерени домакините? Какви са телефонните номера на първа помощ, пожарна, полиция и т.н. Персоналът да разполага с аптечка с подходящото съдържание за даване на първа помощ.	<u>България</u> : проблем може да е липсата на лесно достъпен пакет за спешни нужди
5.3	Изпълнени преписания на закона за туризма и наредбата за категоризация	Мястото за настаняване е категоризирано от туристическата администрация. Домакините попълват регистрационна карта за всеки гост и заплащат туристическа такса.	<u>България</u> : домакините не плащат туристическа такса на общината и по този начин не се отчита престой за статистически нужди
5.4	Контрол за адекватното техническо състояние на оборудвания и т.н.	Всички уреди и инсталации, достъпни на гостите в жилището и неговата околност да функционират и да са безопасни за ползване.	<u>България</u> : необезопасени или липса на места за паркинг
5.5	Здраве	Домакинът може да представи документ, който удостоверява изпълнението на санитарно-хигиенните изисквания.	
		В печатни материали и интернет страници се публикува актуална и вярна информация по	<u>Австрия</u> : „Преживяване на фермата“ е най-критичната точка.

5.6	Гаранция за вярна информация преди записване	отношение на вид на настаняване, услуги, цени, условията за резервация, наредби за пребиваване в жилището относно пушене, домашни животни. Трябва ясно да е описано как да се стигне до жилището с кола/обществен транспорт.	<p>Гостите (семейства с деца) имат идеална представа за „живот във ферма“, базирана на детски книги. Често реалността не отговаря на тези очаквания. Организацията вижда като своя задача да оформи реалистични, но привлекателни за клиента очаквания и да подготви фермерите да споделят своя „опит на фермер“</p> <p><u>България:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . Местните общински комисии са по-скоро непрофесионалисти и пропускат някои теми, когато категоризират. . Измамно представяне в интернет на места, които не отговарят на реалността. <p><u>Гърция:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> забавени отговори на интернет запитвания. . Остаряла информация или подвеждащо описание на мястото за ваканция (описание на стая и удобства, разстояния, осигурени услуги). <p><u>Испания:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . Не ясна информация, цени, записване и отменяне. <p><u>Словения:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . Някои гости имат оплакване, че категорията на фермата не е адекватна-твърде висока е, защото те са преживяли при по-качествени услуги на друга ферма, която има същата категория.
5.7	Защита на потребителя (определена процедура за оплаквания)	Описание на процедура за предявяване на оплаквания	
5.8	Документи за	Условията за резервация трябва да са достъпни.	<u>България:</u> Има няколко случая на дублирани

	резервация (потвърждение, условия на резервацията, разписка и т.н.)	Писмено потвърждение за резервация, условия и спецификация на уговорените услуги. Персоналът да има регистър с детайлите на всяка резервацията за да избегне повторни вписвания, разминавания и оплаквания. Персоналът да може да издаде документ за действително плащане при поискване от клиента.	резервации и отказване на услуга, но обикновено съседните къщи са поемат гостите.
5.9	Изложен ценоразпис	На видно място е изложен актуален ценоразпис на всички валидни услуги.	