



Priročnik za ocenjevanje minimalnih kriterijev kakovosti nastanitvenih kapacitet ponudnikov podeželskega turizma v Evropi

Skupina 1 Oprema

Št.	Kriterij	Opis
1.1	Lokalna arhitektura zgradb	<ul style="list-style-type: none">• Arhitektura zgradb je v skladu z regionalno krajinsko-arhitekturno tradicijo, v skladu z okoljem in naravo. Uporabljeni so primerni materiali, arhitekturni detajli in oprema.
1.2	Oprema	<ul style="list-style-type: none">• Oprema je tradicionalna in značilna za regijo.• Oprema je iz naravnih materialov (lesa, kovine, volne, itd.) in je primerna za podeželsko okolje.• Oprema je skladna z arhitekturo objekta.• Oprema je funkcionalna in ne ogroža zdravja in varnosti.
1.3	Ohranjenost stavbe	<ul style="list-style-type: none">• Stavbe so dobro vzdrževane (vključno z opleskom, okenskimi okvirji, vrati...) Oplesk se ne lušči in ni razpokan. Zgradba je videti čista, vključno z okni.• Vsi deli zgradbe so v dobrem stanju. Npr. vrata in okna se z lahkoto odpirajo in zapirajo, na stopnišču je ograja, morebitna obnovitvena dela so zaključena.
1.4	Tradicionalna oprema	

Št.	Kriterij	Opis
1.5	Čistoča in urejenost objekta	<ul style="list-style-type: none"> Sobe so čiste. Na pohištvu in napeljavi ni prahu. To velja še posebej za površine nad višino oči in na tleh pod pohištvom. Površine so dobro očiščene in brez madežev. Okna so čista. Sobe so pospravljene, urejene in brez smeti. V sobah za goste ni osebnih predmetov članov gostiteljeve družine. Sobe so dobro prezračene in sveže, brez neprijetnega vonja (npr. vonja po cigaretnem dimu, pripravi hrane, itd).
1.6	Velikost enoposteljnih sob	<ul style="list-style-type: none"> 10m² (pri ponudnikih, ki nudijo nočitev z zajtrkom, polpenzion ali polni penzion). 8m² (pri ponudnikih, ki imajo apartmaje) Razporeditev pohištva gostu omogoča nemoteno gibanje v sobi.
1.7	Velikost dvoposteljnih sob	<ul style="list-style-type: none"> 15m² (pri ponudnikih, ki nudijo nočitev z zajtrkom, polpenzion ali polni penzion). 12m² (pri ponudnikih, ki imajo apartmaje) Razporeditev pohištva gostu omogoča nemoteno gibanje v sobi.
1.8	Površina za vsako dodatno posteljo	<ul style="list-style-type: none"> Za vsako dodatno posteljo je zagotovljena dodatna površina 3 m². Razporeditev pohištva gostu omogoča nemoteno gibanje v sobi.

Št.	Kriterij	Opis
1.9	Oprema spalnic	<ul style="list-style-type: none"> • Vsaka oseba ima na razpolago nočno omarico ali polico. • V spalnici je na razpolago en stol na osebo. • Garderobna omara ima polico in prostor za obešanje oblačil na obešalnikih. Velikost omare in število obešalnikov morata biti prilagojena številu postelj.
1.10	Velikost postelj	<ul style="list-style-type: none"> • Enojno ležišče 90 cm x 190 cm • Dvojno ležišče 150 cm x 190 cm
1.11	Kvaliteta postelj	<ul style="list-style-type: none"> • Postelja ne sme škripati in ne sme biti trda. Podnožje, ležišče in vzglavje morajo biti stabilni. • Ležišče (jogi) naj bo čisto, brez madežev ali vonja, v dobrem stanju. Ne sme biti prenehko, raztrgano ali stisnjeno. Ležišče (jogi) naj bo udobno za spanje.
1.12	Velikost skupnih prostorov	<ul style="list-style-type: none"> • Površina skupnega prostora ustreza številu gostov, velikosti in vrsti objekta in številu sob. Pohištvo v skupnem prostoru je razporejeno tako, da omogoča nemoteno gibanje.
1.13	Razsvetljava v sobah	<ul style="list-style-type: none"> • V sobi je najmanj eno okno, ki se odpira in omogoča naravno svetlobo in prezračevanje. Steklo je čisto. Površina okna naj bo velika vsaj 1/10 površine sobe. • Razsvetljava v vseh prostorih gostom zagotavlja udobje in varnost.

Št.	Kriterij	Opis
1.14	Minimalna oprema kopalnice	<ul style="list-style-type: none"> • Kopalnica ima: prho, straniščno školjko, umivalnik, prostor za shranjevanje toaletnega pribora in ogledalo. Priporočljivo je, da je stranišče urejeno v posebnem prostoru. • Površina kopalnice je najmanj 3m². Ureditev omogoča lahek dostop in uporabo vseh naprav. • Prha s pregrado se dobro odpira in zapira. Prha je lahko urejena tudi z zaveso. • Velikost prhe je najmanj 80 x 80 cm. • Straniščna školjka je pokrita in čista ter brez madežev in oblog. • Če je stranišče urejeno v ločenem prostoru, je priporočljivo, da je v tem prostoru umivalnik s tekočo vodo, milom in brisačo za roke. • Za shranjevanje toaletnega pribora je na voljo ustrezna in čista polica. Polička je tudi v prhi. Držalo za brisačo je pri umivalniku in pri kadi oz. prhi. • Nad umivalnikom je ogledalo z razsvetlitvijo. Pri ogledalu je električna vtičnica. • Vrata kopalnice se lahko zaklenejo s ključem ali zapahom. • V kopalnici ni osebnih predmetov članov gostiteljeve družine. • Stene, umivalnik, prha in straniščna školjka so čisti in brez neprijetnega vonja. • V kopalnici in v stranišču (če sta ločena) je na voljo zaprta posoda za odpadke s plastično vrečko. Na voljo so rezervne plastične vrečke. • Talna brisača pri prhi ali kadi je čista in pralna. • Čistilni pribor za straniščno školjko je čist.
1.15	Etažna kopalnica	<ul style="list-style-type: none"> • Za sobe, ki nimajo kopalnic, je urejena etažna kopalnica, in sicer po ena kopalnica na dve sobi (oz. na 4 goste).

Št.	Kriterij	Opis
1.16	Oskrba s tekočo vodo	<ul style="list-style-type: none"> • Pritisk je zadosten in brez motenj. • Odtoki delujejo. Voda ne stoji niti v kadi, niti v prhi oziroma v umivalniku.
1.17	Oskrba s toplo vodo	<ul style="list-style-type: none"> • Pritisk je zadosten, brez motenj. • Topla voda je na razpolago 24 ur na dan.
1.18	Ogrevanje prostorov	<ul style="list-style-type: none"> • Urejeno je centralno ogrevanje, električne peči ali talno ogrevanje. • Ogrevanje se uravnava s termostatom.
1.19	Prezračevanje	<ul style="list-style-type: none"> • Če je na voljo klimatska naprava, je potrebno zagotoviti njeno brezhibno delovanje. • Naravno prezračevanje zadostuje.

Skupina 2 Okolica

Št.	Kriterij	Opis
2.1	Podeželsko okolje	<ul style="list-style-type: none"> Lokacija na podeželju, v vasi ali majhnem mestu z manj kot 5.000 prebivalci. V okolju se kmetuje oz. gre za območje naravnega parka. Turizem ni glavna gospodarska dejavnost oz. vir prihodka na območju (razmerje med številom postelj za turiste in številom prebivalcev ne sme preseči razmerja 1:1).
2.2	<i>Neprijetni vplivi iz okolja (smrad, hrup,...)</i>	<ul style="list-style-type: none"> Naravno okolje je dobro ohranjeno, lokacija je mirna, brez hrupa ali onesnaženja. Smrad in hrup, ki sta posledica tradicionalnega kmetovanja, sta sprejemljiva.
2.3	<i>Potenciali : narava, pokrajina, razgledi</i>	<ul style="list-style-type: none"> Privlačna okolica, razgledi, pokrajina itd.
2.4	<i>Potenciali: kulturna dediščina</i>	<ul style="list-style-type: none"> Ponudnik skrbi za povezavo z lokalno skupnostjo in tradicijo. Gostje imajo, če želijo, možnost vzpostaviti kontakt z lokalnim prebivalstvom. Na voljo so lokalni produkti in gastronomija. Na voljo so kulturne prireditve in informacije o kulturni dediščini (o domači obrti, ljudskih plesih, nepremični kulturni dediščini...).
2.5	Ohranjenost okolja	<ul style="list-style-type: none"> Okolje je dobro ohranjeno. Znaki onesnaženja prsti, vode in zraka niso opazni. Bogata biološka raznovrstnost in naravna pokrajina.
2.6	Prispevek k lokalnemu razvoju in lokalni proizvodnji	<ul style="list-style-type: none"> Ponudnik pri oskrbi z živili in izdelki tradicionalnih obrti sodeluje z drugimi ponudniki v občini. Sodeluje tudi z lokalnimi turističnimi vodniki.
2.7	Odgovornost do kulturne dediščine	<ul style="list-style-type: none"> Pri razvoju turističnih storitev se spoštuje kulturno dediščino.

Št.	Kriterij	Opis
2.8	Ponudnik se v svojem okolju posvetuje o primernosti izvajanja turistične dejavnosti.	<ul style="list-style-type: none"> • Preden se ponudnik odloči za izvajanje turistične dejavnosti, je dolžan v lokalnem okolju predstaviti svojo bodočo turistično dejavnost in preveriti kakšna je stopnja sprejemljivosti te dejavnosti s strani lokalne skupnosti.
2.9	Okoljska odgovornost	<ul style="list-style-type: none"> • Izvedeni so ukrepi, ki prispevajo k ohranjanju okolja. Na primer: ločevanje odpadkov, varčna poraba vode, alternativni viri energije, ekološka čistila, naprave, ki prispevajo k varčevanju energije v bivalnih prostorih, uporaba okolju prijazne embalaže... • Gostom so na voljo informacije o tem, na kakšen način se lahko obnašajo okolju prijazno.

Skupina 3 Storitve pri ponudnikih in v okolici

Št.	Kriterij	Opis
3.1	Pranje oblačil	<ul style="list-style-type: none"> • Priporočljivo je, da ima gost možnost uporabe pralnega stroja in likanja.
3.2	Ponudnik namestitve zagotavlja gostu prehrano	<ul style="list-style-type: none"> • Pri ponudnikih, ki dajejo gostom na voljo sobe, ponudba hrane ni zahtevana, je pa priporočljiva. • Živila so pridelana oz. predelana pri ponudniku ali pri lokalnih proizvajalcih (kmetih). • Ponudnik pripravlja regionalne jedi. • Na voljo so ekološko pridelana živila s certifikatom. • Na voljo so vegetarijanske jedi. • Na voljo so jedi za otroke.
3.3	Ponudniki lokalne gastronomije	<ul style="list-style-type: none"> • Če pri ponudnikih namestitve gostje nimajo zagotovljene prehrane, gostinci v bližini ponujajo lokalno oz. regionalno gastronomijo.

Št.	Kriterij	Opis
3.4	Možnosti za aktivnosti pri ponudnikih nastanitve	<ul style="list-style-type: none"> • Za ponudnike nastanitve ni obvezno, da svojim gostom zagotavljajo možnosti za izvajanje aktivnosti. Ponudnik gostu priporoča aktivnosti prijazne okolju.
3.5	Možnosti za aktivnosti v okolici	<ul style="list-style-type: none"> • V okolici so na voljo okolju prijazne aktivnosti, npr. naravoslovne učne poti, kolesarske poti, čolnarjenje, itd.
3.6	Smerokazi do ponudnika	<ul style="list-style-type: none"> • Dostop do ponudnika je iz glavne ceste primerno označen in jasno razločen tudi v temi. • Tabla z imenom je berljiva in pritrjena na hišo.
3.7	Ponudnik nastanitve zagotavlja zajtrk	<ul style="list-style-type: none"> • Zagotovljen je zajtrk ali možnost priprave jedi v apartmajih.
3.8	Turistične informacije	<ul style="list-style-type: none"> • Zagotovljene so turistične informacije o območju, ponudbi in storitvah v bližini (zloženke, karte, prospekti). • Informacije so aktualne in verodostojne (ceniki, vozni redi, itd.). • Informacije so v slovenščini in jezikih ciljnih skupin gostov.
3.9	Hišni red	<ul style="list-style-type: none"> • Zagotovljene so informacije o hišnem redu (npr. o prepovedi kajenja, ločevanju odpadkov, varčevanju z vodo in energijo, itd.). • Zagotovljena so navodila o pravilni uporabi opreme (npr. savne).

Skupina 4 Osebna pozornost, zasebnost in vzdušje

Št.	Kriterij	Opis
4.1	Poklicna izobrazba	<ul style="list-style-type: none"> Ponudnik ima potrdila o usposabljanjih, ki se jih je udeležil v zadnjih treh letih (npr. na temo komuniciranja z gosti, tečajev tujih jezikov...). Osebe, ki je v stiku z gosti, je usposobljeno za komuniciranje.
4.2	Gostitelj svojim gostom pripravi prisrčno dobrodošlico	<ul style="list-style-type: none"> Ponudnik, ki sprejme goste, jim ob prihodu razkaže objekt ter predstavi storitve.
4.3	Osebna predstavitev lokalne turistične ponudbe s strani gostitelja	<ul style="list-style-type: none"> Vsi, ki so vključeni v delo z gosti (člani družine, zaposlen), morajo dobro poznati znamenitosti v okolici, tradicijo in zgodovino kraja, legende itd.
4.4	Če gost želi, mu v času bivanja gostitelj posveti željeno osebno pozornost.	Če gost v času bivanja želi gostiteljevo pozornost, se mu le-ta posveti in mu pomaga.
4.5	Znanje tujih jezikov	<ul style="list-style-type: none"> Gostitelji govorijo najmanj en tuj jezik.
4.6	Osebne informacije o ponudbi gostitelja in okolici - knjiga gostov	<ul style="list-style-type: none"> Gostu mora biti v skupnih prostorih na voljo dovolj informacij o ponudbi nastanitvene lokacije, ponudbi v okolici ... Knjiga gostov je na vidnem mestu.

4.7	Zasebnost prostorov za goste	<ul style="list-style-type: none"> • Gostiteljeva družina ne uporablja prostorov za goste. • Osebne stvari članov gostiteljeve družine ne smejo biti v sobah za goste. • V sobah so zavese za zatemnitev, senčila, polkna ali rolete. • Zagotovljena je zvočna izolacija. • Sobe za goste se lahko zaklenejo na notranji in zunanji strani. • Gostje dobijo ob prihodu ključ od svoje sobe / apartmaja.
-----	------------------------------	---

Skupina 5 Varnost

Št.	Kriterij	Opis
5.1	Zavarovanje splošne civilne odgovornosti	Ponudnik lahko predloži veljavno zavarovalno polico civilne odgovornosti.
5.2	Zaščita pred požarom in nezgodami	<ul style="list-style-type: none"> • Ponudnik lahko predloži dokument, ki ga izda pristojni organ za področje varnosti pred požari, in ki potrjuje, da zgradbe ustrezajo predpisom o požarni varnosti. • Na razpolago so informacije v tiskani obliki, o tem, kako ravnati v nujnih primerih (npr. pri požaru, nezgodi, itd.). • Na razpolago so informacije v tiskani obliki, o tem kako poklicati pomoč v nujnih primerih – kje je mogoče najti gostitelja, kakšna je telefonska številka nujne pomoči, gasilcev, policije, itd. • Ponudnik ima komplet za prvo pomoč.
5.3	Kjer se zahteva, kapacitete ponudnika namestitve ustrezajo predpisom o turizmu in so registrirane.	<ul style="list-style-type: none"> • Ponudnik namestitvenih kapacitet na podeželju je registriran pri pristojnih državnih organih v skladu z nacionalno zakonodajo.
5.4	Nadzor zadovoljivega tehničnega stanja opreme, itd.	<ul style="list-style-type: none"> • Vsa oprema in napeljave, ki so v namestitvenih objektih in njihovi okolici dostopne gostom, delujejo in so varne za uporabo.
5.5	<i>Dobra higijenska praksa, izpolnjevanje zdravstveno higienskih pogojev</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Ponudnik lahko predloži dokument, iz katerega je razvidno, da so zagotovljeni ustrezni zdravstveno higijenski pogoji v skladu z nacionalnimi predpisi s področja varnosti živil.

Št.	Kriterij	Opis
5.6	Jamstvo za točne informacije pred rezervacijo	<ul style="list-style-type: none"> • Zagotovljeno je jamstvo združenja, organizacije za podelitev certifikata ali druge podobne organizacije. • Potencialnim gostom so na razpolago aktualne in resnične informacije v tiskani obliki ali na spletnih straneh. In sicer informacije o: vrsti nastanitve, storitvah, cenah, hišnih pravilih glede kajenja, hišnih ljubljenskih, dostopu do gostitelja z osebnim avtomobilom ali javnimi transportnimi sredstvi, pogojih za rezervacijo.
5.7	Varstvo potrošnikov (<i>pritožbe, predpisani postopki,...</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Spoštujejo se predpisi, ki urejajo varstvo potrošnikov. • Gostom so na voljo vprašalniki o njihovem zadovoljstvu.
5.8	Dokumentacija, potrebna za rezervacijo (<i>potrditev rezervacije, standardni pogoji, račun, itd.</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Na razpolago morajo biti pogoji za rezervacijo. • Pisna potrditev rezervacije, pogoji in podrobna razčlenitev storitev iz pogodbe. • Ponudnik vodi evidenco o rezervacijah, da se izogne potrjevanju več rezervacij kot je prostih mest, morebitnim nesporazumom in pritožbam. • Ponudnik izda račun.
5.9	Cenik je na vidnem mestu.	<ul style="list-style-type: none"> • Cenik o vseh storitvah je aktualen in se nahaja na vidnem mestu v prostorih za goste.