

Наръчник за сигурност и безопасност

Съдържание

Съдържание.....	1
1 Общи изисквания свързани със сигурността и безопасността	4
1.1 Лицензи, разрешители и изисквания за стартиране на бизнес в сферата на услугите	4
1.1.1 Общи изисквания за сградите	4
1.1.2 Пожарна безопасност	5
1.1.3 Водоснабдяване и канализация	5
1.1.4 Качество на водата	5
1.1.5 Сметосъбиране и извозване	6
1.1.6 Газоснабдяване и вентилация	6
1.1.7 Документи за стартиране на туристически бизнес	6
1.1.8 Пътни знаци	7
1.1.9 Авторски права	8
1.1.11 Изисквания за басейн Обща информация	8
В някои страни се прилагат изисквания за безопасност и опазване на здравето дори и басейните да са във вили под наем за самостоятелно ползване. В други страни няма никакви разписани изисквания. В зависимост от това дали басейните са за обществено или лично ползване се налага спазването или не на определени норми.	8
Критерии	8
<input type="checkbox"/> Имате необходимите лицензи и разрешителни ако е приложимо	8
1.1.12 Лиценз за алкохол	9
1.1.13 Лиценз за увеселителни услуги	9
2 Предприемачество - данъци и такси	10
2.1 Юридически форми на предприемачество	10
2.2 Данъчна уредба	11
3 Застраховане	12
4 Статистика	13
5 Маркетинг и реклама	14
5.1 Нелоялни търговски практики	14
5.2 Книга за оплаквания и похвали	15
5.3 Директен маркетинг	16
5.4 Пакети за почивка	17
5.5 Поставяне на знаци и табели	18
6 Персонал.....	19
6.1 Работно време	20
6.2 Минимална заплата	20
6.3 Дискриминация.....	21
6.4 Майчинство.....	22
6.5 Безопасност на работното място	23
6.6 Социално осигуряване.....	24
7 Клиенти	25

7.1	Резервации.....	25
7.2	Регистрация и защита на данните	26
7.3	Ценообразуване и таксуване.....	27
7.4	Анулации и неявяване	28
7.5	Приемане на гости (без дискриминация, гостоприемство за деца)	29
7.6	Повдение на гостите и договоряне	30
7.7	Гости в неравностойно положение	30
7.8	Багаж и лични принадлежности	31
7.9	Грижа за децата	32
8	Сигурност и безопасност на настаняването	33
8.1	Основни изисквания при настаняването	33
8.2	Пожарна безопасност	34
8.2.1	Пожарна безопасност на сградите	34
8.2.2	Пожарна безопасност отоплителни системи и камини/ печки/ барбекю.....	35
8.2.3	Пожарна безопасност и сигурност на мебели и оборудване	36
8.2.4	Пожарна безопасност и условия за пушене.....	37
8.3	Водоснабдяване и канализация.....	38
8.4	Електричество.....	39
8.4.1	Безопасност на електрическите системи	39
8.4.2	Безопасност на електрическото оборудване	40
8.5	Газоснабдяване и вентилация	41
8.6	Звукоизолация.....	42
8.7	Сигурност и безопасност на клиента в селския туризъм.....	43
8.7.1	Поддръжка на помещенията	43
	Обща информация	43
8.7.2	Алергени	44
8.7.3	Домашни любимци	45
8.7.4	Първа помощ	46
8.7.5	Хлъзгави повърхности.....	47
8.7.6	Стълби.....	48
8.7.7	Осветление на входната врата.....	49
8.7.8	Ниски врати.....	50
9	Сигурност и безопасност на допълнителните услуги в мястото за настаняване.....	51
9.1	Сауна и басейн.....	51
9.2	Спа	52
9.3	Фитнес	53
9.4	Други помещения за гостите	54
10	Сигурност и безопасност на допълнителните услуги извън мястото за настаняване.....	55
10.1	Езда	56
10.2	Маршрути сред природата	57
10.3	Велосипеди	58
10.4	Плуване	59
11	Сигурност и безопасност на храните и напитките	60
11.1	Законодателни и основни изисквания.....	60
11.2	Проверка на съхранението и хигиената при подготвяне на храна.....	60

11.3	Производство и продаване на храна	61
------	---	----

1 Общи изисквания свързани със сигурността и безопасността

1.1 Лицензи, разрешители и изисквания за стартиране на бизнес в сферата на услугите

Всички лицензи и разрешителни от националните, регионалните и местните власти за страните от ЕС се различават в зависимост от начина, по който се предлага услугата:

- Малките места за настаняване (къщи и стаи за гости) и вили под наем често не се смятат за бизнес дейност. Така се избягват много изисквания свързани с обществения характер на предлаганите услуги.
- В противен случай се прилагат законодателните изисквания за упражняване на бизнес и предлагане на „обществена услуга“.

1.1.1 Общи изисквания за сградите

Обща информация

Самостоятелните стаи или така наречените стаи за гости с капацитет 3-5 спални, често не се считат за бизнес дейност за "обществено ползване". В този случай се прилагат само стандартите и правилата за безопасност за частни домове, въпреки че могат да се прилагат специфични допълнителни изисквания при предлагане на хранене или по отношение на противопожарната защита. Това понякога е труден въпрос, който е решен по много различен начин в цяла Европа. За повече информация проверете във вашата страна или регионалното законодателство.

Стаи за гости с по-голям капацитет или комплекс от няколко самостоятелни единици управлявани от едно и също лице обикновено се разглеждат като сграда за обществено ползване и следователно са необходими всички разрешителни. Разрешителни са необходими за пускане в експлоатацията на ново строителство, в случай на промяна или разширяване на помещения, при планирането и изграждането, както и спазване на всички изисквания за съвместимост.

Критерии

- Запознати сте с общите изисквания на национално, регионално и местно ниво относно вида и размера на бизнеса си*
- Вашето място за настаняване е в съответствие с общите строителни изисквания на национално, регионално и местно ниво съобразно вида и размера на бизнеса ви.*

1.1.2 Пожарна безопасност

Обща информация

Съществуват технически изисквания за електрическите инсталации и оборудване, отоплителни системи и камини, мебелировка, употреба на материали, методи за конструиране, размери и други. Условието за пожарна безопасност обикновено се проверяват от служба „Пожарна безопасност и защита на населението“.

Критерии

- Запознати сте с изискванията за пожарна безопасност в зависимост от вида и размера на вашия бизнес.*
- Вашето място за настаняване е в съответствие с изискванията за пожарна безопасност в зависимост от вида и размера на вашия бизнес*

1.1.3 Водоснабдяване и канализация

Обща информация

Съществуват технически регламенти за изграждане на инсталации и системи за водоснабдяване и канализация. В градските райони с достъп до обществени системи и инсталации обикновено няма специфики, но може да бъде изискване в селските райони. Инспекции за качеството в местата за настаняване част от селския туризъм са необходими, за да се провери дали системите функционират правилно и дали съществуват неприятни миризми или други неудобства за гостите.

Критерии

- Запознати сте с изискванията за водоснабдяване и канализация в зависимост от вида и размера на вашия бизнес.*
- Системите за водоснабдяване и канализация са в съответствие с изискванията в зависимост от вида и размера на вашия бизнес*
- Системите за водоснабдяване и канализация са в добро състояние.*

1.1.4 Качество на водата

Обща информация

Необходимо е съобразяване с някои технически изисквания и проверка на източника и качеството на водата. Може да се наложи тестването им в лаборатория. Възможно е да има изисквания за проверки от инспектори от органите отговорни за качеството на храната и хигиената (основно Регионалните здравни инспекции). В някои държави е необходимо водата да се проверява в лаборатория и резултатите да се поставят на видно място за гостите.

Критерии

- Можете да представите валиден документ от отговорните органи за качеството на водата, ако е приложимо*
- Сертификат за качеството на водата издаден от лаборатория, ако е приложимо*

1.1.5 Сметосъбиране и извозване

Обща информация

По принцип е уредено от властите, но на някои места липсва.

Критерии

- Използвайте услугите за регионалната фирма за сметоизвозване*

1.1.6 Газоснабдяване и вентилация

Обща информация

Обхванато е от строителните изисквания или са включени в разрешителното за инсталацията, което се изисква за доставки на газ и т.н. Домакините в местата за настаняване са длъжни да гарантират, че газовите уреди и комини в помещенията са надеждно поддържани и проверявани. Основна отговорност е гарантирането на достъп на гостите до стаи с безопасни инсталации по време на престоя им.

Критерии

- Познават изискванията за газоснабдяване и вентилация*
- Вашето място за настаняване отговаря на изискванията за газоснабдяване и вентилация*

Превантивни мерки

- Използвайте достатъчно качествени вентилационни инсталации.
- Контрол на температура, влажност и вентилация на работното място.
- Поддържайте съоръженията в добро състояние.
- Използвайте лични предпазни средства/ оборудване.
- Носете подходящи дрехи за работа.

1.1.7 Документи за стартиране на туристически бизнес

Обща информация

В някои европейски страни, управляването на място за настаняване е възможно само като лицензиран бизнес. Законодателството на ЕС не предвижда разпоредби за селски туризъм. Лицензите за бизнес в сферата на селския туризъм са регламентирани от националното законодателство.

Критерии

- Имате необходимите лицензи/ разрешителни за управление на бизнес в сферата на селския туризъм*

1.1.8 Пътни знаци

Обща информация

Изисквания във връзка с разположението на знаците се различават в държавите от ЕС. Обикновено са стандартни изисквания за поставяне на знаци свързани със специфични правила за:

- Разположение, т.е. първокласен път, второкласен път и т.н.
- Вид, т.е. реклама, осветяване, знаци показващи направление, входни знаци и т.н.
- Условия, т.е. органи, които дават разрешение, местните власти за планиране на пътищата, органи за контрол на пътната инфраструктура, други отговорни структури за знаци/табели на туристическите обекти

Критерии

- Поставяне указателни знаци/ табели съгласно законовите изисквания или общите правила.*
- Налични GPS координати на мястото за настаняване*

1.1.9 Авторски права

Обща информация

Ако разполагате с устройство за възпроизвеждане на музика трябва да разполагате с договор с организациите отговорни за спазването на авторските права в обществени места. Съществуват две европейски институции: една, която представя авторите на музика и друга, която представя артистите. Договорите са различни за всяка организация.

Критерии

Ако пускате музика в публично пространство, се налага да имате договор или споразумение със съответните организации във вашата страна

1.1.10 Изисквания за сауна

Основна информация

Технически правила съществуват като част от строителните норми в страните, където са популярни сауните, както и ако те са изградени като отделна сграда или част от къща или апартамент. Правила за хигиена също се прилагат. В някои страни е задължително да имаш разрешително ако имаш сауна за обществено ползване.

Критерии

Имате необходимите лицензи и разрешителни ако е приложимо

1.1.11 Изисквания за басейн

Обща информация

В някои страни се прилагат изисквания за безопасност и опазване на здравето дори и басейните да са във вили под наем за самостоятелно ползване. В други страни няма никакви разписани изисквания. В зависимост от това дали басейните са за обществено или лично ползване се налага спазването или не на определени норми.

Критерии

Имате необходимите лицензи и разрешителни ако е приложимо

1.1.12 Лиценз за алкохол

Обща информация

Необходим е лиценз за продажба на алкохолни напитки. Изискванията са различни в различните страни в Европа. Специални условия или възможност за франчайзинг може да има за домашно приготвени напитки.

Критерии

- Имате необходимите лицензи и разрешителни ако е приложимо*

1.1.13 Лиценз за увеселителни услуги

Обща информация

Лицензи и разрешения се изискват най-вече от местните власти при организиране на публични събития като спортни игри, танци, концерти, филмови вечери и т.н. Изискванията може да се различават в зависимост от размера и вида на събитието и от броя на участниците. Някои правила регулират нивото на шума и други евентуални смущения на местните жители.

Критерии

- Имате всички изисквани документи за организация на еднократно или периодично публично събитие.*

2 Предприемачество - данъци и такси

2.1 Юридически форми на предприемачество

Обща информация

За да управлявате бизнес в сферата на селския туризъм трябва да се регистрирате като данъкоплатец. Има много правни форми на бизнес в европейските страни. Най-честите са: част от доходите на физическите лица, доходи от управление на собственост, дружество с ограничена отговорност, едноличен търговец, физическо лице, регистрирано като търговец, и т.н. Селският туризъм може да бъде и част от по-голям бизнес като акционерно дружество, НПО и т.н.

Критерии

- Определили сте юридическата форма на бизнеса си*
- Запознати сте с правата и задълженията си*
- Вашата собственост е регистрирана като място за настаняване в сферата на селския туризъм*

2.2 Данъчна уредба

Обща информация

В селския туризъм могат да бъдат заплащани различни данъци в зависимост от вида на работа:

- Ако управлявате като физическо лице, доходите се обявяват в годишната ви данъчна декларация като приходи от работа или от собственост. Обикновено в такива случаи не се облагат с ДДС
- Ако управлявате като търговец, приходите се декларират отделно от работата на служителя, като се прилагат правилата за облагане на разходи като при всеки друг бизнес. ДДС ставката се различава в различните страни. В много страни ставката за места за настаняване е по-ниска (5-12 %).

В някои страни бизнесът в сферата на селския туризъм ползва различни данъчни привилегии и собствениците могат допълнително да се възползват от намаления на данъците ако са земеделски производители.

Критерии

- *Запознати сте с всички данъци и такси, които е необходимо да заплащате*

3 Застраховане

Обща информация

Има различни застрахователни полици в селския туризъм в различните европейски страни. Обикновено застраховка „Гражданската отговорност“ и застраховка на недвижимо имущество са задължителни, докато другите застраховки не са. Понякога организации за селския туризъм сключват договори със застрахователни компании и осигуряват по-добри условия за сключване на застраховка. Сред най-популярните видове застраховки са Застраховка на имуществото, „Гражданска отговорност“, застраховка „Живот“ и т.н. Застраховката също зависи от вида на бизнеса.

По отношение на социалното осигуряване – виж точки Социално осигуряване и Персонал

Критерии

- Запознати сте с необходимите ви видове застраховки и възможностите за допълнителни такива.*

4 Статистика

Обща информация

Статистическите данни се събират от специализирани институции, организации, туристически сдружения и от собственика на туристически бизнес за лична употреба. В селския туризъм се регистрират резервациите и личните данни на туристите, съобразно изискванията за защита на лични данни, и се предоставят при нужда на местните власти, туристически сдружения и други организации, занимаващи се с анализ на пазара, с развитие и планиране или с маркетингови проучвания.

Критерии

- Запознати сте с изискванията към днешна дата*

5 Маркетинг и реклама

5.1 Нелоялни търговски практики

Обща информация

В Директивата за нелоялни търговски практики на ЕС се предвижда защита на правата на потребителите, въпреки че всяка страна има собствено законодателство по тази директива. Основен принцип при селските туристически обекти, както всяка друга услуга, предлагана на потребителя, е да предложат на туриста това, което му е било обещано, чрез която и да е реклама или друга маркетингова форма. Това включва избягване на неверни или заблуждаващи твърдения за качество, удобства, местоположение и предлагани услуги, остаряла информация или излагане на сертификати или знаци за качество без съответното разрешение.

Критерии

- Познавате добре продукта си и можете да дадете изчерпателна и вярна информация.*
- Имате възможност да предоставите обещаното в рекламните ви материали.*

5.2 Книга за оплаквания и похвали

Обща информация

За всички търговци по смисъла на закона в държавите в ЕС е задължително да имат книга за оплаквания и похвали на достъпно за клиентите място. Тя може да не е задължителна в случаите, когато мястото за настаняване не функционира като бизнес – при самостоятелни стаи и вили под наем.

Критерии

- Запознати сте с изискванията*
- Книгата е налична, ако е приложимо*

5.3 Директен маркетинг

Обща информация

Директивата на ЕС за неприкосновеността и електронните съобщения защитава лицата от получаването на нежелана маркетингова информация. Националните разпоредби могат да обхващат практики като директни маркетингови телефонни обаждания, факсове, електронна поща и други форми на директен маркетинг. Националните законодателства се отнасят и до защитата на личните данни на клиентите в базите данни на фирмите, пощенските списъци и т.н.

Критерии

- Запознати сте с изискванията за защита на личните данни*
- Запознати сте с изискванията за директен маркетинг*

5.4 Пакети за почивка

Обща информация

Директивата за пакетните туристически пътувания защитава европейските потребители при предварителна резервация на пакетни почивки. Ако в селския туризъм се предлага пакет услуги с продължителност повече от 24 часа, включващ: транспорт, настаняване или други услуги (поне две от споменатите), се прилагат Директивата за пакетните туристически пътувания и/ или националното законодателство. В много страни предлагането на такъв пакет услуги е разрешено само ако сте регистриран туроператор, т.е. ако едно място за настаняване предлага туристически пакет, това може да е незаконно и има риск от тежки глоби.

Критерии

- Запознати сте с всички отговорности при предлагане на туристически пакети.*

5.5 Поставяне на знаци и табели

Обща информация

Знаци показващи направление, табели с имена и категория, означения за вход и паркинг най-често подлежат на регулация. Употребата на лого на организация, определен размер, материал или цвят също могат да са част от изискванията.

Критерии

- Имате поставени знаци и табели според изискванията за места за настаняване.*

6 Персонал

Обща информация

Наемането на персонал в сферата на селския туризъм трябва да бъде съобразено с националното законодателство. Различните аспекти на трудовите взаимоотношения трябва да бъдат изложени в писмен вид под формата на договор, който да бъде подписан от двете страни: работник и работодател.

Критерии

- Имате писмен договор с наетия персонал*

6.1 Работно време

Обща информация

Има установени национални изисквания за работни часове на седмица или на ден, обедна или друга почивка, платен отпуск, периоди за почивка, дневници за записване на изработените часове и други.

Критерии

- Запознати сте с актуалните законови норми за наемане на персонал срещу заплащане*

6.2 Минимална заплата

Обща информация

Съществува национална нормативна уредба за размера и условията за получаване на минимална заплата: размер на минимална заплата; какъв вид работници имат право да я взимат, какви за изискванията, на какви условия отговаря (болничен, национални празници и т.н.) и други.

Критерии

- Знаете какви са настоящите изисквания и размер на минималната работа*

6.3 Дискриминация

Обща информация

В някои европейски държави законодателството и въпросите свързани с борбата с дискриминацията са добре развити, докато в други държави няма сериозен напредък. Няма конкретни изисквания за селски туризъм. Основно дискриминация се проявява по отношение на инвалидност, пол, бременност и майчинство, раса, религия, сексуална ориентация и възраст.

Критерии

- Запознати сте с изискванията за борба с дискриминацията ако имате нает персонал*
- Прилагате добри практики за борба с дискриминацията ако имате нает персонал*

6.4 Майчинство

Обща информация

Условията за майчинство в селския туризъм са същите както при останалите бизнеси. Покриват оптимално работно време за семейните хора, гъвкаво работно време, права за майчинство и заплащането му и т.н.

Критерии

- Запознати сте с изискванията и условията за ползване на майчинство ако имате нает персонал*
- Прилагате добри практики за ползване на майчинство ако имате нает персонал*

6.5 Безопасност на работното място

Обща информация

Голяма част от съдържанието на настоящия списък с условия за безопасност и сигурност са част и от регламентите за безопасност на работното място. Изискванията за безопасност на работното място са създадени за превенция на служителите от трудови злополуки и професионални заболявания. Регламентите за безопасност на работното място произлизат от обща за целия ЕС нормативна база, която е доразработена на национално ниво. Те обхващат качеството на работната среда и съответствието ѝ с нуждите на персонала, създадените условия, поддържането и чистотата на работното място, техническото състояние на оборудването, електрическите инсталации и т.н.

Критерии

- Запознати сте с изискванията за безопасност на работното място*
- Съобразявате се с изискванията за безопасност на работната среда*

6.6 Социално осигуряване

Обща информация

Социалното осигуряване е част от националното законодателство и се изразява в социални осигуровки и такси за персонала.

Критерии

Имате официални договори подписани от зетите при вас, които са декларирани в Национална агенция по приходите и редовно плащате осигуровки

7 Клиенти

7.1 Резервации

Обща информация

В селския туризъм е необходимо да се установят правила при резервации:

- Отговори на запитвания;
- Приемане на резервации;
- Записване на изчерпателна информация като цени и суми, отстъпки, услуги, точни дати, брой хора;
- Форма за писмени потвърждения или изпращане на всички детайли по резервацията;
- Плащания, вкл. депозити, плащане в брой, банкови транзакции, плащане с кредитни/ дебитни карти и предварително плащане;
- Анулации, вкл. условия за възстановяване или не на заплатени суми (срокове)

Условията за резервация трябва да са ясно изписани/ обяснени предварително на клиента.

Директива за е-търговия на ЕС: тази нова директива, която все още не е залегнала изцяло в националното законодателство, поставя няколко официални изисквания като сред най-важните са:

- Необходимо е да имате общи правила при покупка (резервация)
- Писмено потвърждение трябва да съдържа всички детайли на резервацията като цена, дати, включени услуги и т.н. То трябва да е оформено ясно и прегледно във формата подходящ за изпращане, имейл или дори SMS. Вече се смята за валидно потвърждение по телефона.

Критерии

- Имате установена процедура за резервации*
- Създали сте и сте предоставили ясно и достъпно своите условия за резервации*

7.2 Регистрация и защита на данните

Основна информация

Регистрация на туристите обикновено се изисква от имиграционните служби (МВР). Процедурите се различават в отделните страни по отношение на изискваните данни и начинът им на предоставяне на органите. Въпреки, че е необходимо при резервация да се взимат данните на клиента, включително име, електронна поща, номер на кредитна карта, номер на паспорт, националност и т.н., важно е да се спазват законите за защита на личните данни.

Критерии

- Запознати сте с изискванията за регистрация на туристи*

7.3 Ценообразуване и таксуване

Основна информация

Собственикът на мястото за настаняване е задължен да изложи цените си в писмен вид на място, в уеб сайт, рекламни материали, имейли и други писмени или устни форми на комуникация за клиентите си. Информацията за цената трябва да съдържа всички включени в нея услуги с цел да се избегнат заблуди. Препоръчително е да се изложат цените в общите помещения и фойето. В някои държави се счита за престъпление предоставянето на заблуждаваща информация на гостите.

Критерии

Въвели сте коректни и актуални цени във всички писмени, електронни и други информационни или рекламни материали.

7.4 Анулации и неявяване

Основна информация

Политиката на едно място за настанява при анулации трябва да е ясно представена на клиентите като съдържа информация за случаите на анулация от страна на госта и от страна на домакина. Правилата за анулиране следва да бъдат съобщени по време на резервацията преди потвърждаване и плащане. Често се изисква депозит за гарантиране на резервацията или компенсиране в случаи на неявяване. При вилите под наем за самостоятелно ползване обикновено се изискват по-големи депозити като големината им често зависи от продължителността на престоя, наличието на национални празници (Коледа, Великден и т.н.), силен/ слаб сезон. В случай, че анулацията е от страна на домакина, той се задължава да осигури същото или по-висок клас място за настаняване като разликата в заплащане е за негова сметка или да върне частично или изцяло сумата, в зависимост от установените преди това правила за анулиране.

На всички собственици на места за настаняване силно се препоръчва да имат политика за анулиране, за да се избегнат проблеми с анулации или неявяване на гост. Ако гост отмени резервацията си или напусне по-рано, той е в нарушение на договора си за резервацията. Ако трябва да отмените резервацията, която вече сте приели, вие сте в нарушение на договора .

Критерии

- Установили сте политиката си за анулации*
- Политиката ви за анулации е представена ясно на гостите ви*

7.5 Приемане на гости (без дискриминация, гостоприемство за деца)

Основна информация

В правилата за безопасност и сигурност на мястото за настаняване трябва да бъде включена възможността да се подбират гостите. Например, да се отказва настаняване на клиенти поради недостойно поведение, под влияние на наркотици и/ или алкохол, които не желаят или не могат да заплатят предоставените им услуги, създаващи неудобство за другите гости и т.н. В някои места за настаняване са създадени вътрешни правила, с които се представят на клиентите техните отговорности, изисквания за поведение и инструкции за ползване на съоръженията. За избягване на възможни повреди и нарушения в рамките на мястото за настаняване и като превенция от потенциалните вреди, някои стопани прибягват до практика да не допускат деца или домашни любимци или и двете. Като цяло, тази политика не е обхваната от всяко законодателство или подзаконови актове. Все пак, ако на гост е отказан достъп то това трябва да е поради конкретна явна причина, различна от просто подозрение.

Критерии

Установили сте и сте изложили на видно място вътрешните си правила и гарантирате на гостите си, че няма да бъдат дискриминирани.

7.6 Поведение на гостите и договоряне

Основна информация

В рисковни зони като сауна, басейн, джакузи, детски площадки и т.н., е добре клиентите да се подписват на общи правила или условия за ползване на съоръженията и/ или екипировката към тях. Клиентите поемат отговорността за коректно поведение и използване на съоръженията, грижейки се за тяхната цялост, здравето и живота си. Стопанинът на мястото за настаняване обикновено е отговорен за техническата изправност на съоръженията. В някои случаи като предоставяне на услуги на група, празненства или други, се подписва договор между клиента и предоставящият услугата или собственика на мястото за настаняване. В договора трябва да са описани правата и задълженията на страните, датите, продължителността, броят на гостите, условията за плащане, анулации, повреди и т.н.

Критерии

- *Изложили сте технически инструкции за употребата на съоръженията.*

7.7 Гости в неравностойно положение

Основна информация

В някои страни, има правила, които регулират физическата достъпност на всички гости, включително и тези с намалена подвижност или други увреждания. Въпреки, че гостите не трябва да бъдат дискриминирани, защото имат увреждане, често в селските райони е невъзможно да се осигурят всички необходими удобства и съоръжения за хора с увреждания. В допълнение, има много различия в регламентите в различните страни.

Критерии

- *Способни сте да предоставите необходимата информация за достъпността и условията в мястото ви за настаняване за гости в неравностойно положение.*

7.8 Багаж и лични принадлежности

Основна информация

Собствениците на места за настаняване са отговорни за осигуряването на безопасно съхранение на багажа на гостите. Това може да се постигне чрез специални стаи за багаж, заключващи се касети за лични вещи, заключващи се стаи за гости, контрол на достъпа на външни лица (нерегистрирани като гости) или чрез уведомяване на гостите за необходимите предпазни мерки. При вилите под наем за самостоятелно ползване гостите са с по-голяма лична отговорност.

Критерии

- Предлагате на гостите си стаи, които се заключват*

7.9 Грижа за децата

Основна информация

Собствениците на места за настаняване са отговорни за предоставянето на безопасна среда за деца, което включва и детски площадки/ кътове, двор, градина, ферма, коридори и общи части, вода и храна и т.н. За това гостите трябва да са информирани чрез знаци и табели за условията за ползване и поведение – ако е приложимо.

Критерии

- Знаете кои са зоните, които може да са опасни за деца и сте взели мерки за обезопасяването им, за да се избегнат проблеми.*
- Инструкциите гостите си за безопасността на децата (устно или чрез знаци и табели, където е необходимо).*

8 Сигурност и безопасност на настаняването

8.1 Основни изисквания при настаняването

Обща информация

Както беше описано по-горе, местата за настаняване трябва да се съобразят с минималните законови изисквания. Този раздел надгражда аспектите за сигурност и безопасност в селския туризъм според критериите за качество. Изискванията са с цел предоставяне на удобство на гостите и стопаните.

Ако едно място за настаняване е минало процес на доброволна сертификация, то трябва да бъде проверявано периодично. Тези марки за качество, сертификати и т.н. в селския туризъм често имат изисквания за сигурността и безопасността, които допълват или включват законовите изисквания.

Критерии

- Марките за качество се подновяват периодично*
- Вашето място за настаняване се съобразява с минималните законови изисквания за сигурност и безопасност*

8.2 Пожарна безопасност

8.2.1 Пожарна безопасност на сградите

Основна информация

Пожарната безопасност е част от строителните изисквания. За местата за настаняване изискванията включват наличието на пожарогасители, системи за сигнализация при пожар, инструкции в случай на пожар, видими телефонни номера на службите за пожарна безопасност и т.н. Прозорците и вратите трябва също да са съобразени с изискванията.

Критерии

- Имате удостоверение от органите за пожарна безопасност.*
- Имате необходимите съоръжения за пожарна безопасност.*

Превантивни мерки:

- Поставайте горива и лесно запалими предмети достатъчно далеч от камини/печки.
- Не палете стърнища.
- Бъдете изключително внимателни при съхраняване на гориво за битово отопление, внимавайте да не се разлива. Бъдете наясно с миризмите на горивата, тъй като това може да означава, че има теч.
- Поддържайте работната си среда чиста – без кашони, контейнери за хартия и боклуци.
- Поставайте лесни за възпламеняване предмети на проветриви и безопасни места.
- Уверете се, че няма изтичане на гориво преди да пуснете в експлоатация машината/печката.
- Използвайте само гориво, което е препоръчано от производител за битови цели.
- Премахнете повредени електрически контакти, ключове и т.н.
- Обръщайте внимание на сигнализиращите средства. Проверявайте къде са изходите, бутоните за включване на аларма и пожарогасителите.
- Поддържайте пожарогасителите в добро състояние. Трябва да бъдат проверявани периодично дали са годни за употреба.
- Пожарогасителите трябва да са разположени на достъпно и видно място близо до зони с най-голям риск от пожар.
- Запазете спокойствие при пожар. Не крещете, не бягайте и не блъскайте останалите хора, за да не предизвикате паника.
- При големи пожари уведомете пожарната и не се опитвайте сами да потушите огъня.
- При наличие на много дим, изпъзете по земята до място с по-чист въздух.
- Не тичайте ако дрехите ви горят, защото те ще започнат да горят по-силно. Спрете, легнете на земята и започнете да се търкаляте.

8.2.2 Пожарна безопасност отоплителни системи и камини/ печки/ барбекю

Обща информация

Част от строителните изисквания. За местата за настаняване може да бъде добавено изискване за поставяне на инструкция за използване на отоплителната система и камината/ печката.

Критерии

- Отоплителната ви система е изправна и отговаря на изискванията*
- Ако гостите имат достъп до отоплителната система то има добре оформени и ясни инструкции за експлоатация*

Превантивни мерки:

- Изградените/ инсталирани камини са с врати и няма запалими предмети около тях
- Избирайте най-подходящото място за поставяне на барбекю. Използвайте такива с неподвижен грил ако е възможно.

8.2.3 Пожарна безопасност и сигурност на мебели и оборудване

Обща информация

Отговорност на собственика на мястото за настаняване е изборът на материали, които не са лесно възпламеними или са негорими.

Критерии

- Изполвали сте материали, които не са лесно възпламеними или са негорими*

8.2.4 Пожарна безопасност и условия за пушене

Обща информация

Правилата за пушене в мястото за настаняване трябва да са ясно обявени. Местата за пушене трябва да са обозначени и да са налични пепелници.

Критерии

- Обозначени са местата за пушене*
- Налични са пепелници*

8.3 Водоснабдяване и канализация

Обща информация

В допълнение на строителните изисквания има регламенти и за изправността на водоснабдителните и канализационни системи, както и съобразяването им с капацитета на мястото за настаняване (брой гости, особено в случай на групови мероприятия)

Критерии

Водоснабдителните и канализационни системи са съобразени с капацитета на мястото за настаняване

8.4 Електричество

8.4.1 Безопасност на електрическите системи

Обща информация

В допълнение на строителните изисквания инспекциите за предлаганото качество в селския туризъм проверяват електрическите инсталации, контакти, ел. ключове и т.н.

Критерии

- Електрическата инсталация е в добро състояние*

8.4.2 Безопасност на електрическото оборудване

Обща информация

Инспектирането на качеството в селския туризъм преминава и през проверка на изправността и добрата поддръжка на електрическото оборудване (контакти, ел. ключове и т.н.).

Критерии

- *Електрическото оборудване е в изправност и добре поддържано.*

Превантивни мерки

- Проверете кабелите, щепселите и контактите и подменете повреденото оборудване.
- Не оставяйте свободно стоящи кабели на повърхности за ходене .
- Ако забележите нещо необичайно, изключете уреда веднага. Например: ако генерира миризма или ако получите малък токов удар.
- Ако уредът не работи правилно, изключете го от източника на захранване, маркирайте го като негоден за ползване и си запишете какъв е проблемът, за да можете да го поправите своевременно.
- Не използвайте спрейове или течности за почистване при включени електрически уреди. Използвайте влажни парцали за почистване на уреди като радиатори, телевизори или лампи.
- Не използвайте мокри кърпи за почистване на контакти.
- Пазете захранващите кабели далеч от топлина, вода, масло и всичко останало, което може да повреди изолацията.
- Използвайте подходящи стандартни ел. ключове и щепсели.
- Ако имате туристи от чужбина, трябва да имате адаптери за стандартните за Великобритания, САЩ и Азия захранващи кабели и зарядни, за да могат да ползват електрическите уреди безопасно.
- Не ремонтирайте електрическата инсталация или съоръжение сами. По принцип при положение, че сте застраховали имуществото си, полицата не може да покрива евентуални щети, ако те не са причинени от професионален електротехник.
- Не пипайте електрически уреди с мокри ръце или крака.
- Уверете се, че устройствата са изключен преди почистване.
- Не дърпайте кабела, а щепсела, за да изключите електрическите уреди.
- Не премахвайте защитата на електрическите системи и не заземявайте сами.
- Следете за избягване на претоварване на електрическата система.
- Не претоварвайте разклонителите и не съединявайте кабелите.

8.5 Газоснабдяване и вентилация

Обща информация

В допълнение на строителните изисквания инспекциите за предлаганото качество в селския туризъм проверяват дали вентилацията е добра (т.е. прозорците се отварят, вентилатори, климатици и т.н.).

Критерии

Газоснабдителната и вентилационната система работят добре и са в добро техническо състояние.

Превантивни мерки

- Периодична проверка на газоснабдителната система. Уверете се, че няма връзки под напрежение.
- Поставете резервоарите за газ на проветриво място без достъп до огън.
- Използвайте подходящо съоръжение (количка) за преместване на резервоарите.
- Ако смятате, че има изтичане на газ не включвайте ел. захранването, не ползвайте запалка или кибрит. Изключете газоподаването и проветрете помещението.

8.6 Звукоизолация

Обща информация

Според изискванията за предлагане на качество в селския туризъм е необходима добра звукоизолация на стаите за гости, за да се избегне обезпокояване на гостите. В строителните наредби са заложили и изисквания за материалите за построяване на стените и изолацията на помещенията.

Критерии

□ *Материалите използвани за стените и изолацията са съобразени с изискванията.*

Превантивни мерки

- Избирайте материали с достатъчно добро качество и подходящи за постигане на целта.
- Контролирайте източниците на шум.
- Намалете смущаващите фактори.

8.7 Сигурност и безопасност на клиента в селския туризъм

Безопасността и сигурността на клиента в селския туризъм включва множество аспекти:

8.7.1 Поддръжка на помещенията

Обща информация

Процедурата по почистване на помещенията трябва да покрива минималните изисквания за чистота. Почистването на съоръжения като сауна, кухня е обект на контрол от органите отговарящи за хигиената и храните. Също така при инспекция за качеството на селския туризъм се проверява нивото на чистота.

Критерии

- *Стаите са чисти и подредени*

Превантивни мерки

- Проверявайте етикетите за сигурност и винаги следвайте инструкциите за съхранение и употреба на препарати и използвайте лични предпазни средства.
- Съхранявайте препаратите на проветриви и безопасни места.
- Ако е възможно ограничете употребата на токсични препарати.
- Дръжте опаковките добре затворени и ги съхранявайте далеч от топлина и директна слънчева светлина.
- Не пресипвайте препарати от една опаковка в друга.
- Не смесвайте препарати.
- Измивайте ръцете си след като сте ползвали препарати.
- Ако препарат попадне върху част от вашето тяло го залейте обилно с вода, но никога под водна струя.
- Ако препарат попадне в устата ви изпийте колкото можете повече вода.
- Поставете бележка с номера на Спешна помощ или център за отравяния на видно място.

8.7.2 Алергени

Обща информация

Алергените не попадат в изискванията за придобиване на марка за качество или други подобни схеми, но стопаните на места за настаняване в селския туризъм трябва да познават възможните алергени (храна, домашни любимци, прах, цветен прашец, мухъл), да ги намалят до минимум и да знаят как да реагират при алергични реакции.

Критерии

Познават най-често срещаните алергени и сте взели мерки за ограничаването им.

8.7.3 Домашни любимци

Обща информация

Домашните любимци трябва да бъдат ограничени от достъп до помещенията за гости основно поради възможност от алергични реакции или агресивно поведение. Същото се отнася и за домашните любимци на гостите. Изискванията за настаняване на гост с домашен любимец трябва да бъдат ясно представени на госта преди резервацията

Критерии

Подготвили сте вътрешни правила по отношение на домашните любимци и сте ги изложили на видно място за гостите.

8.7.4 Първа помощ

Обща информация

Според изискванията за качество в селския туризъм на видно място трябва да са поставени аптечка с материали за първа помощ и телефонни номера за спешни помощ.

Критерии

- Имате достъпна аптечка с материали за първа помощ*
- Изложени са телефонни номера за спешна помощ*

Превантивни мерки

- Дръжте в себе си или на лесно достъпно място телефон за повикване на спешна помощ

8.7.5 Хлъзгави повърхности

Обща информация

Изборът на материали за подова настилка е изключително важен. При хлъзгави повърхности е необходимо обезопасяване със знаци.

Критерии

- *Поставили сте обозначения при наличие на хлъзгави повърхности*

Превантивни мерки

- Обръщайте внимание на неравни или повредени подове.
- Покрийте или подновете настилка на подовете с такава против хлъзгане.
- Закрепете килимите за пода и не подвивайте ъглите, за да предотвратите падания.
- Почиствайте и подсушавайте веднага след като нещо е разлято на пода. Обозначавайте мокрите повърхности. Добре е да предвидите парпети в зоните, в които се мият съдове и има по-голяма възможност от намокряне на пода.
- Не оставяйте инструменти по пода.
- Не оставяйте кабели, въжета, тръби по пода.
- Премахнете предметите по пода, които пречат.
- Винаги включвайте осветлението, за да осигурите достатъчно светлина в коридори и други затъмнени помещения.

8.7.6 Стълби

Обща информация

Стълбите трябва да отговарят на строителните изисквания за наклон, ширина и височина на стъпалата. Стълбите трябва да имат парапет. Състоянието на стълбите подлежи на контрол при инспекция за придобиване на марка за качество в селския туризъм.

Критерии

- Стълбите отговарят на строителните изисквания*

8.7.7 Осветление на входната врата

Обща информация

Изискване за придобиване на марка за качество в селския туризъм - светлината на вратата е необходима за лесен достъп до входа през тъмната част от деня и за избягване на инциденти.

Критерии

- Имате инсталирано осветление на входната врата и то е в изправност*

8.7.8 Ниски врати

Обща информация

Височината на вратата е заложена в строителните изисквания, но в историческите сгради често се срещат ниски врати. Необходимо е да се поставят уведомителни знаци.

Критерии

- Височината на вратите отговаря на строителните изискванията*
- Уведомителни знаци са поставени на ниските врати*

Превантивни мерки

- Коридорите трябва да са поне 1 метър широки и 2.5 метра високи.
- Обозначете по-ниските коридори в старите сгради и поставете уведомителни знаци, за да избегнете нараняване.

9 Сигурност и безопасност на допълнителните услуги в мястото за настаняване

Допълнителните услуги, които се предлагат в мястото за настаняване се практикуват в сградата и в прилежащите ѝ части (двор, веранда, т.н.). Собственикът на мястото за настаняване е отговорен за сигурността и безопасността на гостите си.

9.1 Сауна и басейн

Обща информация

Инструкции и вътрешни правила за употреба на съоръженията трябва да бъдат поставени на видно място и гостите да бъдат запознати с тях. Съоръженията подлежат на проверка от органите отговорни за контрол на хигиената и храните.

Критерии

- Сауната и басейнът са одобрени от съответните органи – ако е приложимо.*

9.2 Спа

Обща информация

Удостоверения и дипломи за необходимата медицинска квалификация на персонала трябва да бъдат изложени в общите помещения (фоайе, рецепция). Подлежи на проверка от органите отговорни за контрол на хигиената и храните.

Критерии

- Удостоверенията и дипломите на персонала са изложени на видно място.*
- Спа съоръженията са преминали проверка и са одобрени за ползване от съответните органи – ако е приложимо.*

9.3 ФИТНЕС

Обща информация

Съоръженията трябва да бъдат поддържани в добър вид и технически да са изправни.

Критерии

- Съоръженията са в добър вид и са технически изправни*

9.4 Други помещения за гостите

Обща информация

Стаите за игра за деца, общите помещения за почивка, терасите и т.н. трябва да са в добро състояние и да отговарят на техническите изисквания (пример: 90cm висок парапет на терасата).

Критерии

Помещенията или зоните за общо ползване от гостите са съобразени с техническите изисквания и са в добро състояние.

10 Сигурност и безопасност на допълнителните услуги извън мястото за настаняване

Тук са застъпени само тези услуги, които се предлагат от собствениците на местата за настаняване, но се упражняват на открито извън обекта. За практикуването на спортни занимания и ползването на съоръжения и екипировка, гостите трябва да подпишат договор или инструкция за безопасност. Някои дейности могат да се предлагат само в присъствието на квалифициран и сертифициран инструктор. Ако се предлагат услуги на външни изпълнители – предлагани от съседни обекти или други местни хора, и предложението е оформено в пакет с крайна цена, то се прилагат разпоредбите на Директивата за пакетните туристически пътувания и може да бъде изискана регистрация като туроператор.

Водни спортове - плаване, водни колела, скутери

Обща информация

В някои страни съществуват специални схеми за сертифициране на дейности на открито. Техническото състояние на оборудването, наличието на съоръжения за безопасност (спасителни жилетки, каски, комплекти за първа помощ и т.н.) подлежат на проверка. В някои страни квалификацията/ сертифицирането на инструктори/ водачи се проверява. Указанията за безопасност трябва да са представени на клиентите и да са подписани от тях. В някои случаи в договорите между доставчиците на услуги и клиентите са фиксирани определени отговорности и задължения на двете страни.

Критерии

- Цялото оборудване е в добро състояние и се поддържа
- Разполагате с всички необходими разрешителни
- Указанията за безопасност са подписани от клиентите

10.1 Езда

Обща информация

В някои държави няма разписани изисквания за сигурност и безопасност при предлагането на езда на туристите. В други държави се прилагат определени схеми. Там където няма определени правила, при проверките за придобиване на марка за качество в селския туризъм, инспекторите може да проверяват основните изисквания като техническо състояние и външен вид на съоръженията и екипировката, поведението на инструкторите, видимостта на инструкциите за безопасно ползване и т.н.

Критерии

- Оборудването и екипировката е в изправност и с добър външен вид*
- Имате всички необходими разрешителни*
- Инструкциите за безопасност за достъпни и предоставени на гостите*

10.2 Маршрути сред природата

Обща информация

Изискванията за безопасност може да бъдат заложи в схемата за придобиване на марка за качество в селския туризъм. Сред тях са добро техническо състояние на маршрута (маркировка, пътека, мостове, стъпала и т.н.), информация (посока, предупреждения – ако има, информация за обектите/ обитателите по маршрута, изисквания за поведение сред природата и т.н.).

Критерии

- Маршрутите са в добро състояние и са годни за ползване от туристите*

10.3 Велосипеди

Обща информация

Могат да се прилагат нормите за предоставяне на услуги на открито или критерии за безопасност в схемите за придобиване на марка за качество в селския туризъм. Изискванията зависят от предлаганите услуги. Ако собствениците на мястото за настаняване предлагат велосипеди за кратки разходки в района, няма специфични изисквания. Ако се предлагат велосипеди под наем за цели велосипедни преходи, услугата може да подлежи на проверки по нормите за предоставяне на услуги на открито. Основните изисквания за безопасност се отнасят до техническото състояние на оборудването и екипировката, информацията за маршрута, допълнителните услуги - ако има такива (например: трансфер на багаж, спешни ремонти), наем на инструктор/водач, инструкциите за безопасност и наличието на договори с клиентите.

Критерии

- Цялото оборудване е в добро състояние и е годно за ползване
- Инструкции за безопасност са преоставени на гостите

10.4 Плуване

Обща информация

Ако в мястото за настаняване се предлага възможност за плуване на открито извън обекта, е нужно да бъде проверявана чистотата на водата, условията за плуване, да се постави информация и предупредителни знаци, да се предоставят спасителни жилетки, да се инструктират гостите и те да се разписват под инструкциите.

Критерии

- Добро състояние на инфраструктурата*
- Инструкциите за безопасност са подписани от гостите*

11 Сигурност и безопасност на храните и напитките

В повечето страни има строги правила по отношение на приготвянето, съхранението и продажбата на храна. Местата за настаняване в селския туризъм, които са регистрирани като търговски обекти, се третират по същия начин както компаниите за кетъринг и ресторантите. Когато те не са регистрирани като търговски обекти, а техните собственици са физически лица (в случая на самостоятелни стаи) осигуряването на храна и напитки може да е възможно със строги ограничения.

11.1 Законодателни и основни изисквания

Обща информация

Всяка държава има свое законодателство по отношение на предлагането на храни и напитки, включително и в местата за настаняване на село. Обикновено е разрешено предлагането на храна без разрешително за ресторант само в стаите и къщите за гости и може да се предлага само на регистрирани гости.

Критерии

Регистрирали сте вашето място за настаняване по изискванията на органите за контрол по храните – ако е приложимо

11.2 Проверка на съхранението и хигиената при подготвяне на храна

Обща информация

Квалификация за боравене с храна обикновено се изисква дори ако услугата не е регистрирана като бизнес. Мониторинг се осъществява чрез проверка на възможността за проследяване на хранителните продукти (регистрирани доставчици), съхранение и обработка (подходяща температура, пространство за съхранение и т.н.) – често има трудности за спазването им в селския туризъм.

Критерии

Имате разрешение да предлагате храна

Превантивни мерки

- Използвайте чисти дрехи за лично ползване.
- Мийте ръцете си със сапун, топла вода и четка за нокти. Изплаквате и подсушавайте добре ръцете си. Препоръчително е да пазите ноктите си къси и чисти и използвайте хартиени кърпи, когато ги подсушавате.
- Използвайте ръкавици за еднократна употреба и шапка или мрежа за коса, за не замърсите на храната с косата си.
- Да не се пуши, яде или дъвчете дъвка.
- Винаги измивайте ръцете си:

- Преди започване на готвенето и винаги след като се върнете от почивка.
 - След носене на храна
 - След кихане, кашняне или издухване на носа
- Винаги покривайте добре раните си
 - Ако страдате от някаква болест задължително уведомете управителя
 - Пазете се от заразяване/ да не заразите другите
 - Използвайте чисти прибори и съдове за подготвяне и сервиране на храна. Почиствайте съдовете и приборите добре с препарат и топла вода, за да избегнете отставането на остатъци от храната
 - Винаги гответе храната над 70 °C.
 - Ползвайте питейна вода за готвене, лед, миене на съдовете и т.н.
 - Уверете се, че температурата за охлаждане е под 4 °C и температурата за замразяване е под -18 °C
 - Складирайте храната в чисти помещения, далеч от външни фактори. Не я поставяйте на пода или в контакт със стените
 - Размразявайте храната в хладилно помещение/ хладилник.
 - Хранителните отпадъци трябва да се изхвърлят във водонепропускливи контейнери, които могат да се почистват лесно и имат самозатварящи се капаци
 - Почиствайте и дезинфектирайте ежедневно подовете, съдовете, приборите, контейнерите за боклук, работните плотове и останалите пространства
 - Използвайте контейнери и затворени превозни средства за превозване на храната
 - Използвайте чисти превозни средства с плоски, добре изолирани или охладени повърхности за пренасяне на храна, които трябва да се съхранява при ниска температура.

11.3 Производство и продаване на храна

Обща информация

Ако се предлага храна в едно място за настаняване се прилагат редица разпоредби по отношение на домашно приготвени продукти (собствено производство или от съседни ферми) и диви продукти (напр билкови чайове, горски плодове, гъби, събрани в природни зони). Домашно приготвен алкохол е обект на специално лицензиране.

Критерии

- *Имате всички необходими разрешителни и лицензи за предлагане на храна и алкохол*