

Drošība Lauku Tūrismā

Rokasgrāmata lauku tūrisma uzņēmējiem

Saturs

Saturs	1
1 Vispārējās prasības drošībai	3
1.1 Licences, atļaujas un saskaņojumi lauku tūrisma uzņēmējdarbībai	3
1.1.1 Vispārējās prasības ēkām	3
1.1.2 Ūdens apgādes un kanalizācijas sistēmas	4
1.1.3 Ūdens kvalitāte	4
1.1.4 Atkritumu izvešana	5
1.1.5 Gāze un ventilācija	6
1.1.6 Licences tūrisma pakalpojumu sniegšanai	7
1.1.7 Ceļa norādes	8
1.1.8 TV un autortiesību licences	9
1.1.9 Peldbaseina licence	10
1.1.10 Alkohola licence	11
1.1.11 Izklaides pasākumu licence	11
2 Uzņēmējdarbība un nodokļi	12
2.1 Uzņēmējdarbības juridiskās formas	12
2.2 Nodokļu likumdošana	13
3 Apdrošināšana	14
4 Statistika	15
5 Mārketingu un publicitāte	16
5.1 Negodīga komercprakse	16
Sūdzības	17
5.2 Tiešais mārketingu	18
5.3 Komplekso ceļojumu piedāvājums	19
5.4 Norādes	20
6 Darbinieki	21
6.1 Darba laiks	22
6.2 Minimālā alga	22
6.3 Diskriminācija	23
6.4 Brīvais laiks vecākiem ar bērniem	24
6.5 Drošība darba vietā	25
6.6 Sociālais nodrošinājums	26
7 Klienti	27
7.1 Rezervācijas	27
7.2 Klientu reģistrācija un datu aizsardzība	28
7.3 Cenu noteikšana un maksājumu pieņemšana	29
7.4 Rezervācijas atcelšana un neierašanās	30
7.5 Klientu nepieņemšana (diskriminācija, bērni)	31
7.6 Noteikumi klientiem un līgumi	31
7.7 Klienti ar invaliditāti	31

7.8	Bagāža un personiskās mantas	32
7.9	Bērnu drošība	33
8	Naktsmītnes drošība.....	34
8.1	Vispārējās prasības naktsmītnēm	34
8.2	Ugunsdrošība	35
8.2.1	Ēku ugunsdrošība.....	35
8.2.2	Apkures sistēmas un kamīni	36
8.2.3	Mēbeļu un istabas iekārtas priekšmetu ugunsdrošība	37
8.2.4	Ugunsdrošība telpās (smēķēšana utt.)	38
8.3	Ūdens apgādes un kanalizācijas sistēmas	39
8.4	Elektrība	40
8.4.1	Elektroinstalāciju drošība.....	40
8.4.2	Elektroierīču drošība.....	41
8.5	Gāze un ventilācija.....	42
8.6	Skaņas izolācija	43
8.7	Klientu drošība lauku tūrisma mītnē	44
8.7.1	Uzkopšana	44
8.7.2	Alerģēni	45
8.7.3	Mājdzīvnieki.....	46
8.7.4	Pirmā palīdzība	47
8.7.5	Slidenas grīdas.....	48
8.7.6	Kāpnes	49
8.7.7	Ieejas apgaismojums.....	50
8.7.8	Zemas durvis.....	51
9	Drošība atpūtas telpās.....	52
9.1	Saunas un peldbaseini.....	52
9.2	Spa	53
9.3	Fitnessa zāle	54
9.4	Citas klientiem izmantojamas zonas	55
10	Drošība aktīvajā atpūtā.....	56
10.1	Ūdens sports: laivas, ūdens velosipēdi, ūdens motocikli	56
10.2	Zirgu izjādes	57
10.3	Dabas takas.....	58
10.4	Velosipēdi	59
10.5	Peldēšana.....	60
11	Pārtikas un dzērienu drošība	61
11.1	Likumdošanas un vispārējās prasības	61
11.2	Pārtikas aprīte un ēdiena gatavošanas higiēna	61
11.3	Pārtikas ražošana un tirdzniecība	62

1 Vispārējās prasības drošībai

1.1 Licences, atļaujas un saskaņojumi lauku tūrisma uzņēmējdarbībai

Lauku tūrisma uzņēmējdarbībai nepieciešamās atļaujas un saskaņojumi no valsts, reģionālajām un vietējām iestādēm ievērojami atšķiras atkarībā no uzņēmuma veida:

- Mazās lauku tūrisma mītnes, piemēram, "B&B" – naktsmājas ar brokastīm un nelielas brīvdienu mājas daudzās valstīs netiek uzskatītas par uzņēmējdarbību. Tādējādi netiek piemērotas daudzas prasības, kas attiecas pakalpojumu sniedzējiem vai biznesa uzņēmumiem.
- Citos gadījumos tiek piemēroti visi uzņēmējdarbību reglamentējošie noteikumi un likumdošana, kas attiecas uz pakalpojumu sniegšanu.

1.1.1 Vispārējās prasības ēkām

Vispārēja informācija

Atsevišķas brīvdienu mājas un privātas naktsmītnes ar 3-5 viesu guļamistabām bieži netiek uzskatītas par biznesa uzņēmumiem un sabiedriskās lietošanas ēkām. Šajos gadījumos spēkā ir privāto dzīvojamo ēku celtniecības un drošības noteikumi. Īpašas papildus prasības var piemērot, ja naktsmītne piedāvā arī ēdināšanu. Dažos gadījumos pastāv papildu prasības ugunsdrošībai. Prasības ēkām ir sarežģīts jautājums, kas dažādās Eiropas valstīs tiek risināts atšķirīgi. Lai precizētu informāciju, noskaidrojiet savas valsts vai reģiona likumdošanas prasības.

Lielākas viesu mājas vai brīvdienu māju kompleksi parasti tiek uzskatīti par sabiedriskās lietošanas ēkām, tādēļ nepieciešamas visas attiecīgās atļaujas un saskaņojumi. Ja tiek celtas jaunas ēkas, ir nepieciešama būvatļauja. Pastāv noteikumi attiecībā uz ēku pārbūvi vai paplašināšanu, plānošanu un celtniecību, kā arī atbilstību apbūvei.

Kritēriji

- Jūs zināt, kādi valsts, reģionālie un vietējie būvniecības noteikumi attiecas uz Jūsu uzņēmumu atbilstoši tā veidam un lielumam.
- Jūsu uzņēmums atbilst attiecīgajiem valsts, reģionālajiem un vietējiem būvniecības noteikumiem.

Ugunsdrošība

Vispārēja informācija

Pastāv tehnisko noteikumu prasības attiecībā uz elektriskajām instalācijām un elektroierīcēm, apkures sistēmām un kamīniem, mēbelēm un iekārtas priekšmetiem, izmantojamiem materiāliem, konstrukcijām, izmēriem, utt. Vispārējo ugunsdrošību pārbauda ugunsdrošības dienesti.

Kritēriji

- *Jūs zināt, kādi ugunsdrošības noteikumi attiecas uz jūsu uzņēmumu atbilstoši tā veidam un lielumam.*
- *Jūsu uzņēmums atbilst attiecīgajiem ugunsdrošības noteikumiem.*

1.1.2 Ūdens apgādes un kanalizācijas sistēmas

Vispārēja informācija

Pastāv tehnisko noteikumu prasības ūdens apgādes un kanalizācijas iekārtām un sistēmām. Pilsētās, kur to nodrošina sabiedriskie pakalpojumi, parasti specifisku prasību nav, taču lauku apvidos tādas var būt. Lauku tūrisma kvalitātes sistēmu ietvaros tiek pārbaudīts, vai ūdens apgāde un kanalizācija strādā, vai nav nepatīkamu smaku un citu neērtību viesiem.

Kritēriji

- *Jūs zināt, kādi ūdens apgādes un kanalizācijas noteikumi attiecas uz jūsu uzņēmumu.*
- *Jūsu uzņēmuma ūdens apgādes un kanalizācijas sistēmas atbilst noteiktajām prasībām atbilstoši uzņēmuma veidam un lielumam.*
- *Ūdens apgādes un kanalizācijas sistēmas ir labā tehniskā kārtībā.*

1.1.3 Ūdens kvalitāte

Vispārēja informācija

Pastāv zināmi tehniskie noteikumi un inspekciju pārbaude attiecībā uz ūdens ieguves avotiem un tā kvalitāti, ko var pārbaudīt laboratorijas analīzēs. Var būt prasība, ka ūdens ieguves avotiem jābūt pārtikas un higiēnas kontroles dienestu pārbaudītiem. Dažās valstīs tiek prasīta laboratorijas analīze, kas apliecina ūdens kvalitāti apliecina, un tās rezultātiem jāatrodas viesiem redzamā vietā.

Kritēriji

- *Jūs varat uzrādīt derīgu pārtikas un higiēnas dienestu izsniegtu sertifikātu, ja tas nepieciešams atbilstoši noteikumu prasībām.*
- *Jūs varat uzrādīt ūdens laboratorijas analīžu rezultātus, ja tas nepieciešams atbilstoši noteikumu prasībām.*

1.1.4 Atkritumu izvešana

Vispārēja informācija

Atkritumu apsaimniekošanas prasības parasti tiek piemērotas lauku apvidos, kur nav pieejami sabiedriskie atkritumu savākšanas pakalpojumi.

Kritēriji

- Jūs izmantojat atbilstoša atkritumu apsaimniekošanas uzņēmuma pakalpojumus.*

1.1.5 Gāze un ventilācija

Vispārēja informācija

Prasības nosaka būvnormatīvi, vai arī tās ir ietvertas sertifikāta prasībās gāzes iekārtu uzstādīšanai, utt. Naktsmītnes telpu apsaimniekotājs ir atbildīgs par to, lai gāzes iekārtām un dūmvadiem tiek veikta regulāra apkope un pārbaudes. Pamata prasība ir sniegt klientiem tikai un vienīgi drošus pakalpojumus un garantēt drošību visā pakalpojuma izmantošanas laikā.

Kritēriji

- *Jūs zināt, kādas ir prasības gāzes apgādei un ventilācijai.*
- *Jūsu uzņēmums atbilst gāzes un ventilācijas drošības prasībām.*

Profilaktiskie pasākumi

- Izmantojiet adekvātas dūmu izvadīšanas un ventilācijas sistēmas.
- Kontrolējiet temperatūru, gaisa mitrumu un ventilāciju jūsu darba vietā.
- Uzturiet ierīces labā tehniskā kārtībā.
- Izmantojiet personiskos aizsarglīdzekļus.
- Katra darba veikšanai izmantojiet atbilstošu darba apģērbu.

1.1.6 Licences tūrisma pakalpojumu sniegšanai

Vispārēja informācija

Dažās Eiropas valstīs lauku tūrisma naktsmītne drīkst darboties tikai kā licencēts uzņēmums. ES likumdošana nereglamentē lauku tūrismu. Licences lauku tūrisma uzņēmējdarbībai nosaka nacionālās likumdošanas.

Kritēriji

Jums ir lauku tūrisma uzņēmējdarbībai nepieciešamās licences/atļaujas.

1.1.7 Ceļa norādes

Vispārēja informācija

Noteikumi attiecībā uz ceļa norādēm un to izvietošanu atšķiras dažādās valstīs. Parasti ir standarta noteikumi un prasības attiecībā uz:

- INovietojumu, piem., pie galvenajiem ceļiem, pie iebraucamā ceļa, utt.
- Veidu, piem., reklāma, ar apgaismojumu vai bez, virziena norādes, norādes pie ieejas, utt..
- Nosacījumiem, piem., iestādes, ar ko nepieciešams saskaņot tūrisma uzņēmumu norādes, piem., vietējās plānošanas iestādes, satiksmes direkcijas, utt.

Kritēriji

- *Jūsu uzņēmumam ir uzstādītas ceļa norādes atbilstoši minimālajām likumdošanas prasībām vai vispārējiem noteikumiem.*
- *Jūsu uzņēmumam ir pieejamas GPS koordinātes.*

1.1.8 TV un autortiesību licences

Vispārēja informācija

Ja viesu mājā ir pieejama mūzikas ierakstu atskaņošanas aparatūra, īpašniekam jānoslēdz līgums ar autortiesību aģentūrām, kas atbildīgas par mūzikas ierakstu publisku atskaņošanu. Eiropā ir divas galvenās institūcijas: viena pārstāv mūzikas autorus un otra – māksliniekus. Katrai organizācijai ir savs atšķirīgs līgums.

Kritēriji

Ja Jūs nodrošināt mūzikas ierakstu atskaņošanas vai pārraidīšanas iespējas publiskā telpā, Jums ir līgums ar attiecīgajām organizācijām, kas darbojas Jūsu valstī.

Saunas licence

Vispārēja informācija

Valstīs, kur sauna ir populāra, būvnormatīvu ietvaros pastāv tehniski noteikumi saunām gan kā atsevišķām ēkām, gan tad, ja sauna ir iebūvēta dzīvojamā mājā vai dzīvoklī. Spēkā ir arī higiēnas prasības. Dažās valstīs tiek prasīta publiskās saunas licence.

Kritēriji

- Jums ir nepieciešamā licence vai atļauja.

1.1.9 Peldbaseina licence

Vispārēja informācija

Dažās valstīs uz peldbaseiniem tiek attiecināti publisko peldbaseinu veselības un drošības noteikumi pat tad, ja peldbaseins atrodas atsevišķā brīvdienu mājā. Citās valstīs nepastāv nekādi īpaši noteikumi attiecībā uz peldbaseiniem, atkarībā no tā, vai peldbaseins tiek atzīts kā publisks vai privāts.

Kritēriji

- Jums ir nepieciešamā licence vai atļauja.

1.1.10 Alkohola licence

Vispārēja informācija

Licence ir obligāta prasība alkoholisko dzērienu pārdošanai. Dažādās Eiropas valstīs prasības atšķiras. Mājražotāju produkcijai var būt specifiski noteikumi vai franšīze.

Kritēriji

- Jums ir nepieciešamā licence vai atļauja.*

1.1.11 Izklaides pasākumu licence

Vispārēja informācija

Ja rīkojat publiskus pasākumus, piemēram, sporta spēles, dejas, koncertus, kino vakarus, utt., parasti nepieciešama atļauja no pašvaldības. Formalitātes atšķiras atkarībā no pasākuma mēroga, veida un dalībnieku skaita. Pastāv noteikumi attiecībā uz pieļaujamo trokšņa līmeni un citiem iespējamiem traucējumiem vietējiem iedzīvotājiem.

Kritēriji

- Jums ir visi nepieciešamie saskaņojumi un licences, lai organizētu atsevišķu vai regulāru publisku pasākumu.*

2 Uzņēmējdarbība un nodokļi

2.1 Uzņēmējdarbības juridiskās formas

Vispārēja informācija

Lai veiktu lauku tūrisma uzņēmējdarbību, ir jāreģistrējas kā nodokļu maksātājam. Eiropas valstīs pastāv daudz dažādas juridiskās uzņēmējdarbības un ienākumu gūšanas formas. Visbiežāk sastopamās ir: fiziskas personas ienākumi, ienākumi no īpašuma apsaimniekošanas, sabiedrība ar ierobežotu atbildību, individuālais uzņēmējs, fiziska persona, kas veic saimniecisko darbību, utt. Lauku tūrisms var arī būt nozare vai nodaļa lielākā uzņēmumā, piemēram, akciju sabiedrībā, NVO, utt.

Kritēriji

- Jums ir noteikta juridiskā uzņēmējdarbības forma.*
- Jūs zināt savus pienākumus un tiesības.*
- Jūsu īpašums ir reģistrēts kā lauku tūrisma naktsmītne.*

2.2 Nodokļu likumdošana

Vispārēja informācija

Lauku tūrisma uzņēmumi maksā dažādus nodokļus, atkarībā no darbības veida:

- Ja lauku tūrisma darbība netiek uzskatīta par uzņēmējdarbību, ienākumi tiek attiecināti uz personiskajiem ienākumiem no algota darba vai ienākumiem no īpašuma pārvaldīšanas. Šajā gadījumā parasti nepiemēro PVN, vai arī tas ir iekļauts franšīzes sistēmā.
- Ja lauku tūrisms tiek uzskatīts par uzņēmējdarbību, ienākumi tiek deklarēti atsevišķi no algotā darba un, tāpat kā jebkurā citā uzņēmējdarbībā, ir spēkā noteikumi par saimnieciskās darbības izmaksu atļaušanu pirms nodokļu nomaksas. Dažādās valstīs atšķiras arī PVN piemērošanas nosacījumi un likmes. Dažās valstīs nacionālā likumdošana paredz samazinātu PVN likmi lauku tūrisma uzņēmumiem, parasti naktsmītnēm (5-12 %).

Dažās valstīs lauku tūrisma uzņēmumiem ir dažādi nodokļu atvieglojumi un tie var būt saskaņoti ar nodokļu atvieglojumiem lauksaimnieciskajai darbībai.

Kritēriji

- Jūs zināt visus nodokļus, kuri Jums jāmaksā.*

3 Apdrošināšana

Vispārēja informācija

Eiropas valstīs ir dažādas apdrošināšanas polises lauku tūrisma pakalpojumiem. Parasti obligāta ir civiltiesiskās atbildības apdrošināšana nekustamajam īpašumam, kamēr cita veida apdrošināšana ir brīvprātīga. Dažkārt lauku tūrisma profesionālās asociācijas slēdz līgumu ar apdrošinātāju kompānijām, lai iegūtu labākus līguma nosacījumus saviem biedriem. Līgumā var iekļaut īpašuma, civiltiesisko, trešās puses veselības, dzīvības un īpašuma, kā arī cita veida apdrošināšanu. Apdrošināšana atkarīga arī no uzņēmuma veida.

Sociālā apdrošināšana – skat. sociālā drošība, darbinieki.

Kritēriji

- *Jūs zināt, kāda apdrošināšana nepieciešama atbilstoši likumdošanai, varat uzrādīt obligāto apdrošināšanu un savu izvēlēto papildus apdrošināšanu.*

4 Statistika

Vispārēja informācija

Statistikas datus apkopo valsts iestādes, organizācijas, tūrisma asociācijas un lauku tūrisma uzņēmumi savai privātai lietošanai. Lauku tūrisma uzņēmumi reģistrē rezervācijas un klientu informāciju saskaņā ar spēkā esošo datu aizsardzības likumdošanu, un pēc pieprasījuma sniedz datus iestādēm, tūrisma asociācijām, tūrisma padomēm un citiem, kas tos izmanto mārketinga analīzei, turpmākās attīstības plānošanai un mārketinga vajadzībām.

Kritēriji

- *Jūs zināt obligātās prasības un laicīgi tās izpildāt.*

5 Mārketings un publicitāte

5.1 Negodīga komercprakse

Vispārēja informācija

ES Direktīva par Negodīgu Komerccpraksi nodrošina patērētāju tiesību aizsardzību, taču katrai valstij ir sava nacionālā likumdošana saistībā ar šo direktīvu. Pamatā, lauku tūrisma uzņēmumiem, kā jebkuram citam pakalpojumam, kas tiek piedāvāts klientam, ir jānodrošina tas, kas solīts jebkāda veida reklāmā vai mārketīngā. Tas attiecas uz nepatiesiem vai maldinošiem paziņojumiem saistībā ar kvalitāti, ērtībām, atrašanās vietu un pakalpojumiem, novecojušu informāciju vai kvalitātes zīmju lietošanu bez attiecīga saskaņojuma, un citiem aspektiem.

Kritēriji

- Jūs pilnībā pārzināt savu produktu, lai varētu sniegt precīzu un patiesu informāciju.*
- Jūs varat nodrošināt to, ko esat solījuši reklāmā un mārketīngā.*

Sūdzības

Vispārēja informācija

Visās Eiropas valstīs ir prasība, lai biznesa uzņēmumos ir klientiem pieejamas sūdzību veidlapas. Tas var nebūt vajadzīgs, ja pakalpojums netiek uzskatīts par uzņēmējdarbību, īpaši brīvdienu mājām un dzīvokļiem vai atsevišķām istabām.

- *Jūs zināt savus pienākumus attiecībā uz klientu sūdzību iesniegšanu.*
- *Visas nepieciešamās veidlapas ir pieejama.*

5.2 Tiešais mārketingis

Vispārēja informācija

EK direktīva Par Privātumu un Elektronisku Komunikāciju aizsargā indivīdus pret nevēlamas mārketinga informācijas saņemšanu. Nacionālā likumdošana var noteikt kārtību attiecībā uz tiešā mārketinga telefona zvaniem, faksiem, e-pastiem un citām tiešā mārketinga formām. Nacionālā likumdošana aizsargā personas datus klientu datu bāzēs, e-pasta adresu sarakstos, utt.

Kritēriji

- Jūs zināt datu aizsardzības likumdošanas prasības.*
- Jūs zināt nacionālās likumdošanas prasības attiecībā uz tiešo mārketingu.*

5.3 Komplekso ceļojumu piedāvājums

Vispārēja informācija

Komplekso Ceļojumu Direktīva aizsargā Eiropas valstu klientus, kas rezervē kompleksos ceļojumus. Ja lauku tūrisma uzņēmums piedāvā pakalpojumu kompleksu, kas ilgst vairāk par 24 stundām un iekļauj divus no šādiem pakalpojumu veidiem: transporta pakalpojums, naktsmītne vai citus būtiskus tūrisma pakalpojumus, uz šo lauku tūrisma uzņēmumu attiecas Komplekso Ceļojumu direktīva un/vai no tās izrietošā nacionālā likumdošana. Daudzās valstīs šādus pakalpojumus drīkst sniegt tikai reģistrēta ceļojumu aģentūra, tātad, individuāls lauku tūrisma uzņēmums nedrīkst piedāvāt kompleksos pakalpojumus, jo šāda darbība tiek uzskatīta par nelikumīgu un draud sods.

Kritēriji

Ja sniegsat atļautus kompleksos tūrisma pakalpojumus, Jūs zināt savus pienākumus un atbildību.

5.4 Norādes

Vispārēja informācija

Virziena norādes, uzņēmuma nosaukums uz ēkām, ieejas un auto novietnes apzīmējumi parasti ir ietverti kā prasības lauku tūrisma kvalitātes sistēmās. Var būt prasība izmantot organizācijas logo, ievērot noteiktus izmērus, izmantot noteiktus materiālus vai krāsas.

Kritēriji

- *Jūsu tūrisma uzņēmumam ir nepieciešamās norādes (ieeja, auto novietne, utt.).*

6 Darbinieki

Vispārēja informācija

Lauku tūrisma uzņēmumiem, kas izmanto algotu darbaspēku, ir jāievēro savas valsts darba likumdošana. Jāņem vērā dažādi aspekti, taču svarīgākā prasība ir tā, ka darba attiecībām jābūt noformētām rakstiskā līgumā, ko parakstījušas abas puses – darba devējs un darba ņēmējs.

Kritēriji

- Ja izmantojat algotu darbaspēku, jums ir rakstiski līgumi ar darbiniekiem.*

6.1 Darba laiks

Vispārēja informācija

Nacionālā likumdošana nosaka darba stundu skaitu nedēļā vai dienā, pusdienu pārtraukumu un citus darba pārtraukumus, apmaksātu atvaļinājumu noteiktos laika posmos, atpūtas laikus, darba stundu uzskaiti un citus pasākumus gadījumos, kad tiek izmantots algots darbaspēks.

Kritēriji

Ja nodarbināt algotu darbaspēku, Jūs zināt nacionālās darba likumdošanas prasības un sekojat izmaiņām.

6.2 Minimālā alga

Vispārēja informācija

Nacionālā likumdošana nosaka minimālo algu valstī un tās nosacījumus: minimālās algas apmēru, darbiniekus, kas var saņemt minimālo algu, izņēmumus, ar kādiem nosacījumiem attiecināma minimālā alga (piem., darba nespēja un atvaļinājums), utt.

Kritēriji

Jūs zināt nacionālās likumdošanas prasības attiecībā uz minimālo algu un tām sekojat.

6.3 Diskriminācija

Vispārēja informācija

Dažās Eiropas valstīs likumdošana un tās ieviešana attiecībā uz diskrimināciju ir sīki izstrādāta, turpretī citās valstīs lauku tūrismā diskriminācijas jautājumi praktiski netiek skatīti. Vispārēji diskriminācijas jautājumi skar tādas jomās kā invaliditāte, dzimums, grūtniecība un bērna piedzimšana, rase, reliģija vai ticība, seksuālā orientācija un vecums.

Kritēriji

- *Ja nodarbināt algotu darbaspēku, Jūs zināt likumdošanas prasības saistībā ar diskrimināciju.*
- *Ja nodarbināt algotu darbaspēku, Jūs ievērojat labu praksi attiecībā uz diskriminācijas jautājumiem.*

6.4 Brīvais laiks vecākiem ar bērniem

Vispārēja informācija

Likumdošana attiecībā uz brīvo laiku vecākiem ar bērniem ir spēkā lauku tūrismā tāpat, kā jebkurā citā uzņēmējdarbībā. Likumdošana attiecas uz ģimenei draudzīgu darba vietu, elastīgu darba laiku, maternitātes un paternitātes tiesībām, piemēram, pēcdzemdību atvaļinājums un pabalsts mātei un tēvam, utt.

Kritēriji

- *Ja nodarbināt algotu darbaspēku, Jūs zināt likumdošanu saistībā ar maternitātes un paternitātes tiesībām.*
- *Ja nodarbināt algotu darbaspēku, Jūs ievērojat labas prakses prasības saistībā ar maternitātes un paternitātes tiesībām.*

6.5 Drošība darba vietā

Vispārēja informācija

Daudzi punkti šajā rokasgrāmatas nodaļā sakrīt ar vispārējām darba drošības prasībām. Darba drošības likumdošana nosaka darbinieku aizsardzību pret negadījumiem darba vietā un arodslimību profilaksi. Darba drošības noteikumi balstās uz visām ES valstīm kopēja juridiskā pamata, no kā atvasinātas nacionālās likumdošanas prasības katrā valstī. Tās attiecas uz darba vides kvalitāti un piemērotību darba veikšanai, darbinieku ērtībām, darba vietas kārtību un tīrību, aprīkojuma, elektrisko instalāciju tehnisko stāvokli, utt.

Kritēriji

- Jūs zināt spēkā esošos darba drošības noteikumus.*
- Jūs ievērojat visus spēkā esošos darba drošības noteikumus.*

6.6 Sociālais nodrošinājums

Vispārēja informācija

Sociālo nodrošinājumu nosaka nacionālā likumdošana attiecībā uz sociālo nodokli, darbinieku sociālajām garantijām.

Kritēriji

□ *Jums ir formāli līgumi ar darbiniekiem, Jūs esat nacionālajā sociālās drošības sistēmā reģistrēts darba devējs un laicīgi veicat nepieciešamos maksājumus.*

7 Klienti

7.1 Rezervācijas

Vispārēja informācija

Lauku tūrisma uzņēmumiem jābūt noteiktai rezervāciju kārtībai, kas nosaka:

- atbildes uz pieprasījumiem
- rezervāciju pieņemšanu
- rezervāciju informācijas reģistrēšanu, piem., cenas un maksājamās summas, pakalpojumus, datumus, personu skaitu
- rakstisku detalizētu rezervācijas apstiprinājumu
- maksājumus, tai skaitā, depozīta iemaksu, maksājumu skaidrā naudā, bankas pārskaitījumu, maksājumus ar norēķinu kartēm un priekšapmaksu
- rezervācijas atcelšanu, tai skaitā, klienta veiktās iemaksas atgriešanu vai neatgriešanu.

Rezervācijas noteikumiem jābūt klientam saprotami un skaidri izklāstītiem pirms rezervācijas. ES direktīva Par E-komerciju ir jauna direktīva, kas pagaidām vēl nav iestrādāta valstu nacionālajā likumdošanā. Tā nosaka dažas formālas prasības. Svarīgākās ir:

- prasība norādīt vispārējos pirkuma (rezervēšanas) nosacījumus
- prasība sniegt klientam rezervācijas apstiprinājumu, norādot detalizētu rezervācijas informāciju, tai skaitā, cenu, rezervētos datumus, pakalpojumus, un citu informāciju. Apstiprinājums jāsniedz "uzglabājamā" formātā, piem., e-pastā, datnē vai SMS ziņojumā. Mutiska vienošanās pa tālruni neatbilst šīm prasībām.

Kritēriji

- Jums ir noteikta rezervēšanas kārtība un informācija par to ir publiski pieejama.*
- Jums ir izstrādāti savi rezervēšanas noteikumi un tie ir publiski pieejami.*

7.2 Klientu reģistrācija un datu aizsardzība

Vispārēja informācija

Klientu reģistrāciju parasti pieprasa imigrācijas dienesti. Dažādās valstīs pastāv atšķirīga kārtība attiecībā uz to, kādi dati tiek ievākti un kā tie tiek nodoti iestādēm. Noformējot rezervāciju, tiek reģistrēti klienta personiskie dati, tai skaitā, vārds un uzvārds, e-pasta adrese, kredītkartes numurs, pases numurs, tautība, utt. Tajā pat laikā ir jāievēro spēkā esošā personas datu aizsardzības likumdošana.

Kritēriji

- *Jūs zināt valsts imigrācijas dienestu prasības.*

7.3 Cenu noteikšana un maksājumu pieņemšana

Vispārēja informācija

Naktsmītnes saimnieks ir atbildīgs par to, lai cenas būtu norādītas iespiedmateriālos un interneta reklāmā, e-pastos un jebkurā rakstiskā vai mutiskā formā. Cenu informācijai jāietver visi pakalpojumi, lai nepieļautu slēptās izmaksas. Ir ieteicams cenas izstādīt telpās. Dažās valstīs maldinoša cenu informācija tiek uzskatīta par krimināli sodāmu noziegumu.

Kritēriji

□ *Jūs esat norādījuši korektas un aktuālas cenas visās drukātajās, interneta un cita veida reklāmās.*

7.4 Rezervācijas atcelšana un neierašanās

Vispārēja informācija

Skaidri jānorāda rezervāciju atcelšanas kārtība attiecībā gan uz klienta, gan naktsmītnes saimnieka atceltu rezervāciju. Par atcelšanas noteikumiem jāinformē rezervācijas saskaņošanas laikā, pirms galīgā apstiprinājuma un maksājuma. Lai nodrošinātu rezervāciju vai kompensētu iespējamo neierašanos, bieži tiek prasīts depozīts. Rezervējot brīvdienu māju vai dzīvokli, parasti jāiemaksā lielāka pirmā iemaksa, nekā naktsmītnēs ar apkalpošanu, lai gan tas var būt atkarīgs no rezervācijas ilguma vai sezonas, piem., Ziemsvētku vai Lieldienu brīvdienās. Ja rezervāciju atceļ saimnieks, viņam jāatrod līdzvērtīga vai augstāka standarta naktsmītne klientam vai arī jāatdod pilna vai daļēja klienta iemaksa, saskaņā ar iepriekš noteikto un klientam paziņoto rezervācijas atcelšanas kārtību.

Naktsmītņu saimniekiem ir stingri ieteicams noteikt savu rezervāciju atcelšanas kārtību, lai izvairītos no problēmām ar pasūtījumiem, rezervācijas laika saīsināšanu un klienta neierašanos. Ja klients atceļ rezervāciju vai saīsina apstiprināto uzturēšanās laiku, viņš ir pārkāpis ar saimnieku noslēgto rezervācijas līgumu. Ja saimnieks atceļ iepriekš apstiprinātu rezervāciju, līgumu ir pārkāpis viņš.

Kritēriji

- Jums ir noteikta rezervāciju atcelšanas kārtība.*
- Klienti pirms rezervācijas tiek informēti par rezervāciju atcelšanas kārtību.*

7.5 Klientu nepieņemšana (diskriminācija, bērni)

Vispārēja informācija

Drošības jautājumi attiecas arī uz iespēju izvēlēties un nepieņemt klientus. Piemēram, saimnieks var atteikties pieņemt klientus, ja tie izturas neadekvāti, atrodas apreibinošu vielu un/vai alkohola ietekmē, nespēj vai nevēlas maksāt, traucē citiem viesiem vai tml. Dažos lauku tūrisma uzņēmumos ir iekšējās kārtības noteikumi vai instrukcijas telpu izmantošanai. Īpašuma drošībai un lai novērstu iespējamus bojājumus, dažu uzņēmumu iekšējā kārtība nosaka, ka netiek uzņemti viesi ar maziem bērniem vai/un mājdzīvniekiem. Šīs lietas nenosaka oficiālā likumdošana vai noteikumi, taču, ja saimnieki atsakās pieņemt viesus, ir jābūt pamatotam iemeslam, nevis tikai aizdomām.

Kritēriji

Jums ir izstrādāti iekšējās kārtības noteikumi un tie ir izvietoti viesim redzamā vietā, novēršot pārkāpumus un diskrimināciju.

7.6 Noteikumi klientiem un līgumi

Vispārēja informācija

Vietās, kur ir paaugstināts risks, piemēram, saunās, peldbaseinos, burbuļvannās vai bērnu rotaļlaukumos klientiem jālūdz parakstīties, ka tie izlasījuši lauku tūrisma uzņēmuma iekšējās kārtības noteikumus un attiecīgo ierīču lietošanas noteikumus. Līdz ar to klienti uzņemas atbildību par adekvātu izturēšanos un ierīču pareizu izmantošanu, nepieļaujot risku savai drošībai, veselībai un dzīvībai. Naktsmītnes īpašnieks parasti ir atbildīgs par iekārtu un ierīču tehnisko stāvokli. Specifiskos gadījumos, piemēram, apkalpojot grupas, svinības, u.tml., saimnieks vai pakalpojuma sniedzējs un klients noslēdz līgumu, kurā fiksē pakalpojumus, datumus, laikus, viesu skaitu, maksājuma noteikumus, atcelšanas nosacījumus, konsekvences, ja radušies bojājumi, utt.

Kritēriji

Jūsu uzņēmumā redzamā vietā ir izvietotas klientiem paredzēto iekārtu un ierīču lietošanas instrukcijas.

7.7 Klienti ar invaliditāti

Vispārēja informācija

Dažās valstīs pastāv noteikumi attiecībā uz telpu fizisko pieejamību visiem klientiem, tai skaitā, klientiem ar ierobežotām pārvietošanās spējām vai cita veida nespēju. Lai gan klientus nedrīkst diskriminēt invaliditātes dēļ, laukos bieži nav iespējams nodrošināt visas nepieciešamās ērtības personām ar invaliditāti. Situācija un prasības dažādās valstīs ievērojami atšķiras.

Kritēriji

Jūs spējat sniegt adekvātu informāciju par savu uzņēmumu saistībā ar telpu piemērotību personām ar invaliditāti.

7.8 Bagāža un personiskās mantas

Vispārēja informācija

Naktsmītnēs ar apkalpošanu saimnieki ir atbildīgi par klientu mantu drošību. Tas iespējams, nododot klientu rīcībā bagāžas glabāšanas telpas, seifus, klientu istabām jābūt aizslēdzamām, jākontrolē trešo personu piekļūšana telpām, jāinformē klienti par nepieciešamajiem drošības pasākumiem. Brīvdienu mājās lielāka atbildība par savām mantām ir pašiem klientiem.

Kritēriji

- Jūs klientiem izsniedzat viņu istabu atslēgas.*

7.9 Bērnu drošība

Vispārēja informācija

Naktsmītņu pakalpojumu sniedzēji ir atbildīgi par drošu vidi bērniem. Tas attiecas uz rotaļu laukumiem, lauku saimniecību, telpām, ūdeņiem, pārtiku, un citām jomām. Klienti jāinformē par drošību, atbilstošās vietās izvietojot brīdinājuma zīmes un drošības instrukcijas.

Kritēriji

- *Jūs zināt, kuras vietas Jūsu uzņēmumā ir potenciāli bīstamas bērniem un esat veikuši pasākumus, lai novērstu nelaimes gadījumus.*
- *Jūs sniežat klientiem drošības instrukcijas (mutiska informācija vai brīdinājuma zīmes, kur nepieciešams).*

8 Naktsmītnes drošība

8.1 Vispārējās prasības naktsmītnēm

Vispārēja informācija

Lauku tūrisma naktsmītnēm, kā iepriekš norādīts, jāievēro minimālās likumdošanas prasības. Šajā nodaļā aplūkoti drošības aspekti, kas ietverti lauku tūrisma kvalitātes sistēmās. Šīs prasības noteiktas gan klientu, gan saimnieku ērtībai, kā arī, vadoties no veselā saprāta.

Ja naktsmītne ir reģistrēta kādā no brīvprātīgajām sertifikācijas sistēmām, sertifikātam jābūt ar derīgu termiņu. Lauku tūrisma kvalitātes, zīmola, sertifikācijas un citas sistēmas parasti ietver specifiskas drošības prasības. Tās var konkretizēt vai papildināt esošās likumdošanas prasības.

Kritēriji

- Naktsmītnes kvalitātes sertifikātam vai citiem sertifikātiem ir derīgs termiņš.*
- Jūsu uzņēmums atbilst minimālajām likumdošanas prasībām.*

8.2 Ugunsdrošība

8.2.1 Ēku ugunsdrošība

Vispārēja informācija

Ugunsdrošība ir ietverta ēku būvniecības noteikumos. Attiecībā uz naktsmītnēm noteikumi pieprasa ugunsdzēsības aparātus, signalizāciju, redzamās vietās izvietotas instrukcijas rīcībai ugunsgrēka gadījumā, glābšanas dienestu tālruņa numurus, utt. Svarīgi ir arī logi, adekvātas durvis un aizslēgšanas sistēma.

Kritēriji

- *Jums ir ugunsdrošības dienestu sertifikāts, ja tas nepieciešams..*
- *Jums ir nepieciešamais ugunsdrošības aprīkojums.*

Profilakses pasākumi:

- Uzglabājiet degvielu un citus viegli uzliesmojošus šķidrumus drošā attālumā no uguns.
- Nededziniet salmus.
- Īpaši piesardzīgi uzglabājiet naftas kurināmos produktus. Tie nedrīkst izlīt vai izšļakstīties. Ja ir jūtama naftas produktu smaka, tas var nozīmēt, ka tvertnē ir sūce.
- Darba vietā neglabājiet kastes, konteinerus, papīru un atkritumus.
- Viegli uzliesmojošas vielas glabājiet labi vēdinātās un drošās vietās.
- Pirms iedarbiniet iekārtas ar iekšdedzes dzinēju, pārliecinieties, ka degviela nav izšļakstījusies.
- Izmantojiet tikai ierīces ražotāja ieteikto degvielu.
- Nepieļaujiet bojātu elektroierīču lietošanu.
- Pievērsiet uzmanību marķējumam. Pārbaudiet, vai tāds ir pie izejām, signalizācijas slēdža un pie ugunsdzēsamā aparāta atrašanās vietas.
- Uzturiet ugunsdzēsības līdzekļus labā tehniskā kārtībā. Regulāri tos pārbaudiet un pārliecinieties, ka tie ir atbilstoši ugunsgrēka dzēšanai.
- Ugunsdzēsamajiem aparātiem jābūt pieejamiem, un tiem jāatrodas vietās, kur ir vislielākais risks ugunsdrošībai.
- Ugunsgrēka gadījumā saglabājiet mieru. Nekliedziet, neskraidiet, negrūstiet citus, lai neradītu paniku.
- Ja izcēlies lielāks ugunsgrēks, izsauciet ugunsdzēsējus, necentieties to dzēst saviem spēkiem.
- Ja telpā ir daudz dūmu, rāpojiet pa grīdu, pie grīdas ir vairāk skābekļa.
- Ja Jūsu apģērbs aizdegas, nesāciet skriet, jo tādā veidā degšana notiek ātrāk. Apstājieties, krītiņiet zemē un vārtieties, lai apdzēstu liesmas.

8.2.2 Apkures sistēmas un kamīni

Vispārēja informācija

Šie jautājumi parasti ietverti būvniecības noteikumos. Naktsmītnēm papildu var būt prasība izvietot redzamā vietā apkures sistēmu un kamīnu lietošanas instrukcijas.

Kritēriji

- *Jūsu apkures sistēma atbilst noteikumiem un tai tiek veiktas atbilstošas apkopes.*
- *Ja klientiem ir pieeja apkures iekārtām, redzamā vietā atrodas adekvātas drošības instrukcijas.*

Profilakses pasākumi:

- Uzstādiet kamīnus ar durvīm un nenovietojiet viegli uzliesmojošus materiālus tuvāk par diviem metriem no kamīna.
- Pārvietojamiem piknika griliem izvēlieties visdrošāko vietu. Ja iespējams, izmantojiet nepārvietojamas grilēšanas iekārtas.

8.2.3 Mēbeļu un istabas iekārtas priekšmetu ugunsdrošība

Vispārēja informācija

Naktsmītnes īpašnieks ir atbildīgs par to, lai telpās izmantotie materiāli nav viegli uzliesmojoši vai ir uguns izturīgi.

Kritēriji

□ *Jūsu uzņēmuma telpās un iekārtos jāizmanto ugunsdrošības prasībām atbilstoši materiāli.*

8.2.4 Ugunsdrošība telpās (smēķēšana utt.)

Vispārēja informācija

Skaidri jānorāda iekšējās kārtības noteikumi attiecībā uz smēķēšanu. Smēķēšanas vietām jābūt attiecīgi apzīmētām, tajās jābūt izvietotiem pelnu traukiem.

Kritēriji

- Smēķēšanas vietas ir norādītas.*
- Smēķēšanas vietās ir pelnu trauki.*

8.3 Ūdens apgādes un kanalizācijas sistēmas

Vispārēja informācija

Papildus būvnormatīviem, tiek pārbaudīts, vai ūdens apgādes un kanalizācijas sistēmas atbilst naktsmītnes kapacitātei (uzņemamo viesu skaitam, īpaši grupu pasākumos).

Kritēriji

- *Ūdens apgādes un kanalizācijas sistēmas jauda atbilst naktsmītnes uzņemamo viesu skaitam.*

8.4 Elektrība

8.4.1 Elektroinstalāciju drošība

Vispārēja informācija

Papildus būvnormatīvu prasībām, lauku tūrisma kvalitātes inspekcijas pārbauda elektroinstalācijas, piemēram, elektrības vadus telpās, rozetes, utt.

Kritēriji

- Elektroinstalācijas atbilst būvnormatīvu prasībām un ir labā tehniskā kārtībā.*

8.4.2 Elektroierīču drošība

Vispārēja informācija

Lauku tūrisma kvalitātes inspekcijas pārbauda, vai elektroierīces ir darba kārtībā un labā tehniskā stāvoklī.

Kritēriji

□ *Elektroierīces ir darba kārtībā un labā tehniskā stāvoklī.*

Profilakses pasākumi

- Pārbaudiet elektrības vadus, kontaktdakšas un rozetes. Nepieļaujiet bojātu ierīču lietošanu, piemēram, tādu, kurām bojāta elektrības vada izolācija.
- Neatstājiet elektrības vadus mētājamies uz grīdas virsmas.
- Ja ievērojat ko neparastu, piemēram, jūtat deguma smaku vai nelielu elektriskās strāvas triecienu, nekavējoties atvienojiet elektroierīci no strāvas padeves tīkla.
- Ja elektroierīce darbojas ar traucējumiem, atvienojiet to no strāvas padeves tīkla, iezīmējiet bojāto ierīci, un ierakstiet sev atgādinājumu, lai problēmu vēlāk novērstu.
- Nelietojiet tīrīšanai izsmidzināmos vai šķidros līdzekļus, ja elektroierīce ir pieslēgta strāvas padeves tīklam. Sildītājus, TV un lampas tīriet ar mitru drānu. Nav nepieciešams tos atvienot no strāvas padeves tīkla.
- Neaizskariet elektrības vadu savienojumus ar slapju grīdas mazgājamo.
- Nepieļaujiet, ka elektrības vadi atrodas karstumā, ūdenī, naftas produktos vai citos apstākļos, kas var bojāt to izolāciju.
- Izmantojiet atbilstoša standarta kontaktdakšas.
- Ja uzņemat klientus no ārvalstīm, Jums nepieciešami Anglijas, ASV un Schuko DIN standarta adapteri, lai klienti varētu pieslēgt savas elektroierīces elektriskajiem tīkliem.
- Ja sabojājies strāvas sadales panelis, nelabojiet to saviem spēkiem. Apdrošināšanas polise var nesegt bojājumus, ja tie nav radušies profesionāla elektriķa darbības rezultātā.
- Neremontējiet elektroierīces, ja jums ir slapjas rokas vai pēdas.
- Pirms elektroierīču tīrīšanas pārliecinieties, ka tās ir atvienotas no strāvas.
- Lai atvienotu elektroierīci no strāvas, nevelciet aiz vada, bet satveriet kontaktdakšu.
- Neatslēdziet elektriskās drošības sistēmas vai sazemējumu.
- Nepieļaujiet elektriskā tīkla pārslodzi.
- Nelietojiet strāvas sadalītājus un nesavienojiet vadus saviem spēkiem.

8.5 Gāze un ventilācija

Vispārēja informācija

Papildus būvnormatīvu prasībām, lauku tūrisma kvalitātes inspekcijas pārbauda, vai tiek nodrošināta adekvāta ventilācija (piem., atverami logi, ventilatori, gaisa kondicionēšana).

Kritēriji

- *Gāzes un ventilācijas aprīkojums ir darba kārtībā un labā tehniskā stāvoklī.*

Profilakses pasākumi

- Nodrošiniet regulāru gāzes iekārtu pārbaudi. Pārbaudiet, vai gāzes vadi neatrodas zem spiediena un vai ventilācijas režģi nav nosegti.
- Uzglabājiet gāzes balonus labi vēdinātā telpā, neturiet tos karstumā.
- Gāzes balonu pārvadāšanai izmantojiet atbilstošus ratiņus. Pārvietojot gāzes balonu, grieziet tā apakšu.
- Ja domājat, ka ir noplūdusi gāze, neieslēdziet apgaismojumu, nededziet šķiltavas vai sērkokļus. Aizveriet gāzes krānus un izvēdiniet telpu.

8.6 Skaņas izolācija

Vispārēja informācija

Lauku tūrisma kvalitātes sistēmās tiek prasīta adekvāta skaņas izolācija viesu istabās, lai nepieļautu traucējumus. Prasības sienām un izolācijas materiāliem nosaka būvnormatīvi.

Kritēriji

- *Sienu un izolācijas materiāli atbilst būvnormatīvu prasībām.*

Profilakses pasākumi

- Izvēlieties piemērotu aprīkojumu un ierīces, ņemot vērā to radīto trokšņa līmeni.
- Kontrolējiet trokšņu avotus.
- Samaziniet troksni.

8.7 Klientu drošība lauku tūrisma mītnē

Klientu drošībai lauku tūrisma naktsmītnēs ir vairāki aspekti:

8.7.1 Uzkopšana

Vispārēja informācija

Uzkopšanai jānodrošina vismaz minimālais higiēnas līmenis. Uzkopšanu saunās, virtuvēs un tamlīdzīgās vietās pārbauda pārtikas un higiēnas dienesti. Vispārējo tīrību pārbauda lauku tūrisma kvalitātes sistēmas.

Kritēriji

□ *Istabas ir tīras un kārtīgas.*

Profilakses pasākumi

- Pievērsiet uzmanību drošības uzlīmēm un vienmēr ievērojiet ķīmisku vielu glabāšanas un pārvietošanas instrukcijas, bīstamības un riska profilaksi, lietojiet personiskos darba aizsardzības līdzekļus.
- Ķīmiskas vielas uzglabājiet labi vēdinātā un drošā vietā.
- Pēc iespējas mazāk izmantojiet toksiskas ķīmiskas vielas.
- Ķīmisko vielu traukus glabājiet cieši noslēgtus, vietās, kur tie nav pakļauti karstuma vai tiešu saules staru iedarbībai.
- Nepārlejiet ķīmiskas vielas citos traukos.
- Nejauciet ķīmiskas vielas.
- Pēc ķīmisku vielu lietošanas mazgājiet rokas.
- Ja uz Jūsu ķermeņa nonākusi ķīmiska viela, attiecīgo ķermeņa daļu iegremdējiet aukstā ūdenī, bet nekādā gadījumā neturiet zem tekoša ūdens strūkļas.
- Ja notikusi saindēšanās ar ķīmisku vielu, dzeriet iespējami daudz ūdens.
- Turiet viegli pieejamā vietā tuvākās medicīnas iestādes tālruni.

8.7.2 Alerģēni

Vispārēja informācija

Lai gan ne likumdošanas noteikumi, ne lauku tūrisma kvalitātes sistēmas nekontrolē šo jomu, lauku tūrisma uzņēmējiem jāapzinās vairāki faktori, kas var izraisīt alerģijas (ēdiens, mājdzīvnieki, putekļi, ziedputekšņi, pelējums) un jāveic profilakses pasākumi.

Kritēriji

Jūs zināt, kas var izraisīt alerģiju, un esat veikuši pasākumus, lai samazinātu risku.

8.7.3 Mājdzīvnieki

Vispārēja informācija

Mājdzīvnieki nedrīkst atrasties viesu telpās galvenokārt alergēnā faktora vai iespējamās agresīvas uzvedības dēļ. Tas pats attiecas uz viesu mājdzīvniekiem. Šī iemesla dēļ daži saimnieki neuzņem viesus ar mājdzīvniekiem. Pastāv prasība to skaidri norādīt naktsmītnes informācijā pirms rezervācijas.

Kritēriji

□ *Jums ir noteikta iekšējā kārtība attiecībā uz mājdzīvniekiem un attiecīgā informācija izvietota viesiem redzamā vietā.*

8.7.4 Pirmā palīdzība

Vispārēja informācija

Lauku tūrisma kvalitātes sistēmās tiek prasīts, lai viesiem būtu pieejama pirmās palīdzības aptieciņa, pirmās palīdzības dienesta un glābšanas dienestu tālruņa numuri.

Kritēriji

- Viesiem ir pieejama pirmās palīdzības aptieciņa.*
- Redzamā vietā atrodas neatliekamās palīdzības dienestu tālruņa numuri.*

Profilakses pasākumi

- Turiet viegli pieejamā vietā tuvākās medicīnas iestādes tālruni.

8.7.5 Slidenas grīdas

Vispārēja informācija

Grīdas seguma materiāli jāizvēlas rūpīgi. Ja grīda var būt slidenā, jāizvieto brīdinājuma zīmes.

Kritēriji

□ *Jūsu uzņēmuma telpās ir izvietotas brīdinājuma zīmes pie slidenām grīdām.*

Profilakses pasākumi

- Pievērsiet īpašu uzmanību nelīdzenām un bojātām grīdām.
- Grīdas virsmas pārklājiet ar neslīdošu pārklāju vai nomainiet tās pret neslīdošu grīdu.
- Paklājus piestipriniet pie grīdas un pārlicinieties, vai malas un stūri nav uzlocījušies, lai novērstu klupšanu.
- Ja uz grīdas kas izlijis, piem., eļļa, ūdens, vai tml., nekavējoties uzslaukiet. Slapjo laukumu skaidri iezīmējiet. Lai izvairītos no paslīdēšanas virtuvē, ir ieteicams trauku mazgāšanas vietā uzstādīt nožogojumu.
- Neatstājiet instrumentus un darbarīkus uz grīdas.
- Neatstājiet uz grīdas vadus, auklas, šļūtenes, u. tml.
- Aizvāciet no grīdas jebkāda veida šķēršļus.
- Uzstādiet gaismekļus, kas nodrošina pietiekamu apgaismojumu.

8.7.6 Kāpnes

Vispārēja informācija

Kāpnēm jāatbilst būvnormatīviem attiecībā uz stāvumu, pakāpienu platumu un augstumu. Kāpnēm jābūt ar margām. Kāpņu tehnisko stāvokli pārbauda lauku tūrisma kvalitātes sistēmu inspekcijas.

Kritēriji

- Kāpnes atbilst būvnormatīvu prasībām.*

8.7.7 Ieejas apgaismojums

Vispārēja informācija

Apgaismojums pie ieejas ir prasība lauku tūrisma kvalitātes sistēmās. Tas nepieciešams, lai ieeju varētu viegli atrast tumsā un izvairītos no nelaimes gadījumiem klūpot vai krītot.

Kritēriji

- *Ieejas apgaismojums ir ierīkots un ir darba kārtībā.*

8.7.8 Zemas durvis

Vispārēja informācija

Durvju augstums ir noteikts būvnormatīvos, taču zemas durvis sagādā problēmas vēsturiskās ēkās. Jāuzstāda brīdinājuma zīmes.

Kritēriji

- Durvju augstums atbilst būvnormatīvu prasībām.*
- Ja durvis ir zemas, pie tām ir brīdinājuma zīme.*

Profilakses pasākumi

- Gaitenjiem jābūt vismaz 1m platiem un 2,5m augstiem.
- Iezīmējiet zemas gaitenjus vecās ēkās un uzstādiet signalizāciju, kas brīdina pirms atsišanās pret griestiem vai durvju malu.

9 Drošība atpūtas telpās

Iekštelpu aktivitātes parasti notiek viesu nama telpās (galvenajā ēkā vai atsevišķās ēkās), īpašnieks ir atbildīgs par drošību.

9.1 Saunas un peldbaseini

Vispārēja informācija

Redzamā vietā jāizvieto instrukcijas un iekšējās kārtības noteikumi, ko klienti var izlasīt pirms tie izmanto saunu vai peldbaseinu. Inspekcijas veic pārtikas un higiēnas dienesti.

Kritēriji

- *Saunu un peldbaseinu ir pārbaudījušas attiecīgās inspekcijas, ja tas nepieciešams.*

9.2 Spa

Vispārēja informācija

Redzamā vietā jānovieto sertifikāts, kas apliecina SPA apkalpojošā personāla atbilstošu medicīnisko izglītību. Inspekcijas veic pārtikas un higiēnas dienesti.

Kritēriji

- *Darbinieku sertifikāti novietoti redzamā vietā.*
- *SPA telpas un iekārtas pārbaudījusi attiecīga inspekcija, ja tas nepieciešams.*

9.3 Fitnesa zāle

Vispārēja informācija

Kvalitātes sistēmu inspekcijas pārbauda, vai aprīkojums ir darba kārtībā un labā tehniskā stāvoklī.

Kritēriji

- *Aprīkojums ir darba kārtībā un labā tehniskā stāvoklī.*

9.4 Citas klientiem izmantojamas zonas

Vispārēja informācija

Bērnu rotaļu istabām, kopējām atpūtas telpām, terasei un citām telpām jābūt labā kārtībā, jāatbilst būvnormatīviem (piem., 90cm augstas margas terasēm vai takām) un jābūt labā tehniskā stāvoklī.

Kritēriji

□ *Visām zonām vai teritorijām, ko piedāvājat klientiem, jāatbilst noteikumu prasībām un jābūt labi uzturētām.*

10 Drošība aktīvajā atpūtā

Prasības attiecas tikai uz tiem pakalpojumiem, kurus piedāvā/nodrošina tūrisma uzņēmuma saimnieki sev piederošajās telpās vai teritorijā. Ja notiek āra sporta aktivitātes un tiek izmantots attiecīgs aprīkojums, starp klientu un mītnes īpašnieku pirms tam tiek noslēgts līgums vai klients paraksta drošības instrukciju. Dažas aktivitātes atļauts veikt tikai kvalificēta un sertificēta instruktora klātbūtnē. Ja pakalpojumus sniedz trešā puse, piemēram, kaimiņu uzņēmums, un tie tiek iekļauti kompleksā piedāvājumā, tad spēkā ir Komplekso Ceļojumu Direktīva un tās noteikumi.

10.1 Ūdens sports: laivas, ūdens velosipēdi, ūdens motocikli

Vispārēja informācija

Lauku tūrisma kvalitātes sistēmās var būt drošības kritēriji tūrisma aktivitātēm. Dažās valstīs pastāv īpašas tūrisma aktivitāšu sertifikācijas sistēmas. Tiek pārbaudīts aprīkojuma tehniskais stāvoklis, drošības aprīkojums (glābšanas vestes, ķiveres, pirmās palīdzības aptieciņas utt.). Dažās valstīs tiek pārbaudīta instruktoru kvalifikācija/sertifikāti. Klienti iepazīstas ar drošības instrukcijām un tās paraksta. Dažos gadījumos tiek slēgts līgums starp pakalpojuma sniedzējiem un ņēmējiem, ko paraksta abas puses.

Kritēriji

- Viss aprīkojums ir darba kārtībā un labā stāvoklī.*
- Jums ir visas nepieciešamās licences.*
- Viesiem tiek sniegtas drošības instrukcijas.*

10.2 Zirgu izjādes

Vispārēja informācija

Ir valstis, kurās nepastāv nekādi drošības noteikumi attiecībā uz zirgu izjāžu piedāvājumu tūristiem. Citās valstīs uz zirgu izjādēm attiecas tūrisma aktivitāšu kvalitātes prasības. Ja nav atsevišķu prasību, lauku tūrisma kvalitātes sistēmu ietvaros var tikt pārbaudītas pamata prasības, piemēram, aprīkojuma un inventāra tehniskais un vizuālais stāvoklis, instruktoru darbs, drošības instrukciju esamība un pieejamība, utt.

Kritēriji

- Viss aprīkojums ir darba kārtībā un labā stāvoklī.*
- Jums ir visas nepieciešamās licences.*
- Viesiem tiek sniegtas drošības instrukcijas.*

10.3 Dabas takas

Vispārēja informācija

Drošības noteikumu prasības var būt ietvertas lauku tūrisma kvalitātes sistēmās, piemēram, takas tehniskais stāvoklis (takas segums, tilti, pakāpieni, utt.), informācija (ceļa norādes, nepieciešamās brīdinājuma zīmes, informācija par objektiem dabas takā, ieteikumi apmeklētājiem, utt.).

Kritēriji

- *Infrastruktūra darba kārtībā un labā tehniskā stāvoklī.*

10.4 Velosipēdi

Vispārēja informācija

Spēkā var būt tūrisma aktivitāšu kvalitātes sistēmas vai drošības kritēriji lauku tūrisma kvalitātes sistēmās. Prasības atkarīgas no piedāvātajiem pakalpojumiem. Ja viesu mājas īpašnieki piedāvā dažus velosipēdus īsiem izbraucieniem pa apkārtni, parasti netiek attiecinātas nekādas īpašas prasības. Ja tiek piedāvāti velomaršruti un velosipēdi tiek iznomāti, uz šo pakalpojumu var attiekties tūrisma aktivitāšu kvalitātes sistēma. Pamata drošības prasības attiecas uz aprīkojuma un piederumu tehnisko stāvokli, maršruta informāciju, papildus pakalpojumiem, ja tādi tiek sniegti (piem., bagāžas transfērs, avārijas remonts), instruktoru/gidu prasmēm, drošības instrukcijām un līgumiem ar klientiem.

Kritēriji

- Aprīkojums ir darba kārtībā un labā stāvoklī.*
- Viesiem tiek sniegtas drošības instrukcijas.*

10.5 Peldēšana

Vispārēja informācija

Ja viesu nams piedāvā peldēšanās iespējas ārpus telpām savā privātajā teritorijā un ūdeņos, svarīgākie drošības jautājumi var būt: ūdens tīrība (aplēcinājums), peldvieta (piem., upes, dīķa vai ezera gultnes stāvums, ūdens dziļums, straume, plūstošās smilts, utt.), informācija un brīdinājuma zīmes klientiem, glābšanas inventārs, instrukcijas un paraksts par atbildību.

Kritēriji

- Aprīkojums ir darba kārtībā un labā stāvoklī.*
- Viesiem tiek sniegtas drošības instrukcijas.*

11 Pārtikas un dzērienu drošība

Vairumā valstu pastāv stingri noteikumi attiecībā uz ēdiena gatavošanu, uzglabāšanu un pārdošanu. Lauku tūrisma uzņēmumi tiek pakļauti tādiem pašiem noteikumiem kā ēdināšanas uzņēmumi/restorāni. Ja klientus uzņem naktsmītne, kas netiek uzskatīta par biznesa uzņēmumu, pārtikas un dzērienu pasniegšana iespējama ar ļoti striktiem ierobežojumiem.

11.1 Likumdošanas un vispārējās prasības

Vispārēja informācija

Katrā valstī pastāv nacionālā likumdošana attiecībā uz pārtiku un higiēnu, tai skaitā, lauku tūrisma uzņēmumos. Bieži ēdienu pasniegt bez īpašas ēdināšanas licences drīkst tikai tās naktsmītnes, kurās istabas savā mājā izīrē saimnieks, un tikai klientiem, kuri tur nakšņo.

Kritēriji

- *Jūsu uzņēmums ir reģistrēts pārtikas un higiēnas atbildīgajā iestādē, ja tas nepieciešams.*

11.2 Pārtikas aprīte un ēdiena gatavošanas higiēna

Vispārēja informācija

Pat ja pakalpojums netiek uzskatīts par uzņēmējdarbību, ir nepieciešama pārtikas aprītes pārbaude. Pārtikas aprīti parasti pārbauda inspekcijas, kas vērtē pārtikas izsekojamību (reģistrācijas žurnāls), uzglabāšanu un aprīti (adekvāta temperatūra, uzglabāšanas telpa, utt.). Lauku tūrisma uzņēmumiem visas prasības nereti ir grūti izpildāmas.

Kritēriji

- *Jums ir pārtikas un higiēnas atbildīgo dienestu apstiprinājums/atļauja, ja tas nepieciešams*

Profilakses pasākumi

- Lietojiet tīru un individuālu apģērbu.
- Mazgājiet rokas ar ziepēm, siltu ūdeni un nagu birsti. Rokas rūpīgi noskalojiet un noslaukiet. Ieteicams apgriezt īsus nagus, lai tie ir tīri, slaucīt rokas papīra dvieļos.
- Izmantojiet vienreiz lietojamus cimdus un galvassegu, lai ēdienā neieklūst mati.
- Nesmēķējiet, neēdiet un nekošļājiet gumiju.
- Vienmēr mazgājiet rokas:
 - Pirms veicamā darba un pēc pārtraukuma
 - Pēc ēdiena apstrādes
 - Pēc klepošanas, šķaudīšanas vai deguna šņaukšanas
- Vienmēr pārsieniet brūces.
- Ja esat tādā stāvoklī, kas saistīts ar higiēnas risku, informējiet menedžeri.
- Nepieļaujiet inficēšanos.
- Ēdiena gatavošanai un pasniegšanai izmantojiet tīrus instrumentus. Rūpīgi tos mazgājiet mazgājamā līdzekļa šķīdumā un siltā ūdenī, lai pie galda piederumiem nepaliktu pieķērušās ēdiena atliekas.
- Vienmēr ēdienu termiski apstrādājiet temperatūrā virs 70 °C.
- Izmantojiet dzeramo ūdeni ēdiena gatavošanai, ledus sasaldēšanai, tīrīšanai, utt.
- Pārliecinieties, ka dzesēšanas temperatūra ir zem 4 °C un saldēšanas temperatūra ir zem -18 °C.
- Uzglabājiet ēdienu tā, lai uz to neiedarbojas ārējās vides faktori. Nenovietojiet to uz grīdas vai saskarē ar sienu.
- Atsaldējiet ēdienu dzesēšanas kamerā.

- Ēdiena atliekām izmantojiet ūdensdrošus konteinerus no viegli tīrāma materiāla un ar automātisku hermētisku aizvēršanas sistēmu.
- Katru dienu tīriet un dezinficējiet grīdas segumu, instrumentus, atkritumu kastes, darba vietas, utt.
- Ēdiena pārvadāšanai izmantojiet atbilstošas tvertnes un slēgtu autotransportu.
- Tāda ēdiena pārvadāšanai, kas uzglabājams zemā temperatūrā, izmantojiet tīrus transporta līdzekļus, kuros ir līdzenas izolētas vai dzesējošas virsmas.

11.3 Pārtikas ražošana un tirdzniecība

Vispārēja informācija

Ja lauku tūrisma uzņēmums pārdod pārtikas produktus, spēkā ir prasības, kas attiecas uz mājražotājiem (sava produkcija vai no kaimiņu saimniecībām) un savvaļas pārtiku (piem., zāļu tējas, ogas, dabā vāktas sēnes). Alkohola ražošanai mājas apstākļos nepieciešama īpaša licence.

Kritēriji

- *Jums ir visas nepieciešamās licences/atļaujas, lai ražotu/pārdotu pārtikas produktus.*