

ELŻBIETA KMITA

*Centrum Doradztwa i Edukacji w Rolnictwie
w Krakowie*

SYSTEM KATEGORYZACJI WIEJSKIEJ BAZY NOCLEGOWEJ W POLSCE

W grudniu br. dobiega końca realizacja programu TOURIN II: „Rozwój turystyki na terenach wiejskich i zalesionych”, prowadzonego na zlecenie Urzędu Kultury Fizycznej i Turystyki (UKFiT), a finansowanego ze środków Unii Europejskiej PHARE.

Program składał się z trzech, prowadzonych równolegle przez różne zespoły eksperckie projektów, pn.: „Plan Główny Turystyki Wiejskiej”, „Rozwój Wiejskiej Bazy Noclegowej” oraz „Turystyka Aktywna i Specjalnego Zainteresowania”.

Wykonawcą drugiego z wymienionych projektów „Rozwój Wiejskiej Bazy Noclegowej” było międzynarodowe Konsorcjum DG Agropgress International GmbH, Niemcy i Centrum Doradztwa i Edukacji w Rolnictwie, Oddział w Krakowie.⁽¹⁾ Główne zadania projektu koncentrowały się wokół wypracowania strategii rozwoju wiejskiej bazy noclegowej, strategii marketingowej, strategii interpretacji dziedzictwa kulturowego, systemu szkoleń kwaterodawców wiejskich, systemu doradztwa ekonomicznego i wsparcia finansowego wraz z niezbędnymi do ich realizacji instrumentami. Celem projektu było wsparcie instytucjonalnej struktury turystyki wiejskiej w Polsce, czyli lokalnych stowarzyszeń agroturystycznych i Federacji Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne”.

System kategoryzacji wiejskiej bazy noclegowej jest jednym z wypracowanych w projekcie instrumentów przekazanych Federacji Turystyki Wiejskiej

- (1) Obie instytucje od kilku lat współpracują ze sobą w zakresie rozwoju turystyki wiejskiej. Między innymi w latach 1992-1993 wspólnie organizowały pionierskie szkolenia dla kadry doradczej ODR nt.: „Agroturyzm jako dodatkowe źródło dochodu na wsi”, w ramach bilateralnej współpracy Ministerstw Rolnictwa Polski i Niemiec. Szkolenie teoretyczne w kraju w połączeniu z wyjazdem studyjnym do Niemiec, stanowiły punkt zwrotny w podejściu doradztwa rolniczego do agroturystyki, wpływając istotnie na stopień zaangażowania doradców w rozwój turystyki wiejskiej. Doświadczenia, zdobyte na szkoleniach w Polsce i w Niemczech, wzbudziły entuzjazm doradców i zaowocowały konkretnymi działaniami w poszczególnych województwach.

„Gospodarstwa Gościnne” jako narzędzie kontroli jakości, promocji i marketingu. Moment ten poprzedzony został wielomiesięcznym procesem tworzenia systemu, w którym najistotniejsze elementy stanowiły:

- analiza doświadczeń polskich,
- analiza najlepszych doświadczeń europejskich,
- analiza poziomu wiejskiej bazy noclegowej w Polsce,
- udział europejskich ekspertów w procesie opracowywania kryteriów,
- udział polskich ekspertów w procesie opracowywania kryteriów,
- udział polskich kwaterodawców w procesie opracowywania kryteriów,
- konsultacje z UKFiT,
- pilotażowa kategoryzacja.

Doświadczenia europejskie

Zaangażowanie w projekcie ekspertów z wielu krajów europejskich (m.in. Niemiec, Austrii, Wielka Brytania, Finlandia, Islandia, Szwajcaria, Hiszpania), umożliwiło dostęp do materiałów źródłowych i pozwoliło na wszechstronną analizę funkcjonujących w Europie systemów oceny jakości wiejskiej bazy noclegowej.

Europejskie systemy oceny jakości można podzielić na:

- ujednolicone dla wszystkich obiektów turystycznych w mieście i na wsi (np. Wielka Brytania, Irlandia, Islandia);
- ustalone przez organizacje kwaterodawców wiejskich i obowiązujące członków tych organizacji (np. Francja, Niemcy, Austria);

oraz

- wyznaczające minimalny standard dla obiektów firmowanych znakiem jakości (Niemcy);
- wprowadzające gradację jakości (np. Francja, Austria, Hiszpania).

W Niemczech toczy się aktualnie ożywiona dyskusja nad wprowadzeniem systemu kategoryzacji w miejsce dotychczasowych znaków jakości dla form wypoczynku: „Urlop w zagrodzie chłopskiej” i „Urlop na wsi”. Wspólny dla wszystkich landów niemieckich system kategoryzacji wdrażany będzie od 1998 roku.

Europejska Federacja EROGITES⁽²⁾ powołała w swej strukturze Komisję ds. marketingu i jakości, której zadaniem jest opracowanie ujednoliconych kryteriów oceny jakości obiektów turystyki wiejskiej dla, w celu zapewnienia jednoznacznego wizerunku turystyki wiejskiej, przejrzystości ofert i współpracy w zakresie marketingu. Prace zmierzają do stworzenia zunifikowanego systemu kategoryzacyjnego dla europejskich organizacji członkowskich EUROGITES.

(2) Federacja Stowarzyszeń ds. Urlopu w Wiejskiej Zagrodzie i Turystyki na Terenach Wiejskich.

Europejskie systemy oceny jakości poza kontrolą standardu wyposażenia technicznego obiektów kładą nacisk na elementy oferty decydujące o wiejskim charakterze (np. położenie i architektura obiektu, obecność zwierząt gospodarskich, zagospodarowanie otoczenia, czynne rolnictwo, itp.). Tendencją ostatnich lat jest uwzględnianie zakresu i jakości usług prowadzonych w obiekcie jako czynnika wpływającego na ocenę.

Warunki polskie

Analizę warunków polskich zapewnili eksperci krajowi, w tym kilkunastoposobowa grupa pracowników Ośrodków Doradztwa Rolniczego. Przeprowadzono także bieżące konsultacje z praktykami-liderami stowarzyszeń agroturystycznych oraz badania przewidziane w ramach projektu. Utrzymywany był także stały kontakt z ekspertami pracującymi nad tworzeniem nowego prawa turystycznego, aby zapewnić zgodność założeń systemu kategoryzacji z Ustawą o Usługach Turystycznych.⁽³⁾

Identyfikacja rzeczywistego poziomu usług w zakresie zakwaterowania w Polsce stanowiła istotny fragment pracy, ze względu na konieczność znalezienia rozwiązania, które z jednej strony odpowiadałoby krajowym realiom, z drugiej zaś zapewniałoby włączenie się Polski perspektywicznie do systemu europejskiego. Dodatkowo ze względu na brak doświadczenia w prowadzeniu kategoryzacji ze strony polskich kwaterodawców i inspektorów proponowany system kategoryzacyjny musiał być oparty przede wszystkim na kryteriach obiektywnych. Do podstawowych kryteriów obiektywnych należą: powierzchnia pomieszczeń, wymiary łóżek, liczba osób korzystających z jednego węzła sanitarnego w obiekcie, itp.

Badaniami o zasadniczym znaczeniu dla wyznaczenia kryteriów kategoryzacyjnych objęte zostały gminy reprezentujące trzy regiony o odmiennych walorach turystycznych: Bieszczady, Mazury i Zamojszczyzna. Łącznie w badaniach udział wzięło 18 gmin. Inspekcji poddanych zostało 136 obiektów turystyki wiejskiej, o łącznej pojemności 941 miejsc noclegowych. Wśród obiektów turystyki wiejskiej, w których przeprowadzono szczegółową inspekcję dominującą grupę stanowiły obiekty prowadzone przez rolników. Podstawowym typem oferowanego zakwaterowania były pokoje gościnne, którymi niezależnie od regionu dysponowało ponad 3/4 obiektów. Znacznie mniej popularne były jednostki mieszkalne z samodzielnym wyżywieniem. Poszczególni kwaterodawcy oferowali najczęściej do 5 pokoi gościnnych.

Analiza powierzchni pokoi gościnnych, które poddano inspekcji wskazała na przewagę we wszystkich regionach pokoi o stosunkowo dużej powierzchni.

(3) Ustawa o Usługach Turystycznych została uchwalona przez Sejm RP 29 sierpnia 1997 r. (Dz. U. 133 z 29.X.97).

W przypadku pokoi jednoosobowych blisko 90% stanowiły pokoje o powierzchni większej niż 7 m², zaś ponad połowa pokoi dwuosobowych przekraczała 12 m² powierzchni.

Podobna sytuacja dotyczyła mieszkań i domów wakacyjnych. Przestrzeń mierzona tu w powierzchni przypadającej na 1 osobę kształtowała się w przeważającej liczbie badanych jednostek na poziomie powyżej 12 m²/osobę (47%).

Najczęściej w badanych obiektach wbn goście otrzymywali do dyspozycji łazienkę wspólną dla mieszkańców kilku pokoi gościnnych - 80% badanych obiektów.

15% obiektów, w których prowadzono inspekcję oferowało gościom łazienkę wspólną z gospodarzami. Średnio w regionach na jedną wannę lub prysznic w obiekcie przypadało 6 turystów.

W 40-60% przypadków łóżka oferowane przez wiejskie kwatery nie osiągały wymiarów oczekiwanych przez gości. Powszechnie wykorzystywano jako podstawowy sprzęt do spania dla gości wersalki lub inne rozkładane kanapy z wieloczołkowymi materacami, nie odpowiadające pożądanym standardom.⁽⁴⁾

Proces tworzenia systemu

Opracowywanie kryteriów kategoryzacyjnych oraz kwestionariuszy inspekcji kategoryzacyjnych odbywało się w czasie stałej dyskusji pomiędzy ekspertami pracującymi w projekcie, zlecniodawcą - UKFiT, oraz bezpośrednio odbiorcami - stowarzyszeniami agroturystycznymi. W okresie od października 1996 do kwietnia 1997 odbyło się łącznie 5 ogólnopolskich warsztatów kategoryzacyjnych, w trakcie których ustalano i dyskutowano założenia systemu. Prace nad systemem zakończone zostały opracowaniem kryteriów kategoryzacyjnych oraz kwestionariusza inspekcji kategoryzacyjnej. Założenia te przyjęte zostały przez Federację Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne” na Walnym Zjeździe 8 maja 1997 roku.

Proces szerokiej konsultacji społecznej, poza oczywistym wkładem merytorycznym przyniósł również skutek w postaci zaangażowania i akceptacji systemu przez środowisko kwaterodawców wiejskich. Przełamane zostały wyraźne opory wobec wymagań kategoryzacyjnych, które zaczęły być postrzegane nie jako ograniczenia, a jako szanse na stymulowanie wysokiej jakości i dobrego wizerunku turystyki wiejskiej, a tym samym narzędzie jej rozwoju.

Wdrożenie systemu kategoryzacji

Wykonawcy projektu dużą wagę przykładali do fazy wdrożenia systemu, uznając, że kryteria kategoryzacyjne muszą podlegać koniecznym zmianom

(4) Pełną analizę stanu wiejskiej bazy noclegowej znajduje się w raporcie o stanie wiejskiej bazy noclegowej, PHARE-TOURIN: PL.-9310-02-02, Kraków 1997.

w wyniku dostosowywania się do zmiennych warunków środowiska społeczno-ekonomicznego, natomiast prawidłowe funkcjonowanie systemu wymaga przygotowania odpowiednich stałych mechanizmów powszechnego rozumienia systemu oraz jego prawidłowej realizacji. Każda inspekcja kategoryzacyjna jest bardzo użyteczna dla indywidualnego kwaterodawcy. Równie ważna jest suma inspekcji dla całego środowiska kwaterodawców poprzez zapewnienie minimum standardów jakości oraz określenie różnych poziomów usług i wyposażenia. Niezadowoleni klienci narzekają nie tylko na poszczególne kwatery, lecz na cały typ produktu - w tym przypadku turystykę wiejską. Kilka nieodpowiednich kwater może więc zaszkodzić działalności znaczącej liczby kwaterodawców. Zadowoleni klienci są źródłem najlepszego i najbardziej oszczędnego marketingu. U podstaw systemu kategoryzacji leży idea zapewnienia pewnej i rzetelnej informacji o wiejskiej bazie noclegowej jako produkcie.

System kategoryzacji może działać prawidłowo wyłącznie dzięki profesjonalnie prowadzonym inspekcjom kategoryzacyjnym, zwłaszcza, iż inspekcje zakładają pewną dawkę subiektywnej oceny. Niezbędna do tego celu jest kadra dobrze przygotowanych i rozumiejących swą rolę inspektorów.

W ramach projektu w okresie od lipca do września br. odbyło się 6 praktycznych szkoleń regionalnych dla przyszłych inspektorów. Przeszkolonych zostało ponad 100 osób, które zyskały akredytację Federacji Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne” do pełnienia tej funkcji.

Latem 1997 roku przeprowadzono także pilotażową kategoryzację w wybranych regionach, której celem było przetestowanie kwestionariusza kategoryzacyjnego oraz zbadanie czasu i środków niezbędnych dla przeprowadzenia kategoryzacji pojedynczego obiektu. Doświadczenia inspektorów prowadzących pilotażowe kategoryzacje posłużyły do ustalenia ostatecznych warunków organizacyjno-finansowych prowadzenia inspekcji kategoryzacyjnych.

Druki kwestionariuszy kategoryzacyjnych oraz instrukcje dla inspektorów zostały przekazane Federacji Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne” w listopadzie br. Federacja została także wyposażona w niezbędne środki, w tym komputerową bazę danych dla rejestracji kategoryzowanych obiektów, a pracownicy biura Federacji zostali przeszkoleni w jej obsłudze. Tym samym rozpoczęty został etap funkcjonowania systemu.

Podstawowe założenia systemu

System kategoryzacji wiejskiej bazy noclegowej jest systemem dobrowolnym. Kategoryzacja prowadzona jest przez Federację Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne” i stanowi dla niej narzędzie rozwoju produktu i sprawowania kontroli nad jakością. Kwaterodawca zyskuje prawo do umieszczenia oferty w materiałach promocyjnych Federacji, do których inaczej nie miałby

dostępu. Kategoryzacją objęte są obiekty znajdujące się na terenach wiejskich, które nie podlegają ustawowemu obowiązkowi standaryzacji. Ustawa o usługach turystycznych nakłada obowiązek standaryzacji na następujące typy zakładów hotelarskich: hotele, motele, pensjonaty, domy wycieczkowe, schroniska i schroniska młodzieżowe, kempingi i pola biwakowe. Większość obiektów wiejskiej bazy noclegowej zaliczana jest w myśl ustawy do grupy tzw. innych obiektów, które takiemu obowiązkowi nie podlegają. System kategoryzacji opracowany w projekcie dotyczy zwłaszcza grupy „inne obiekty”, równocześnie dopuszcza kategoryzację zakładów hotelarskich jako dodatkową formę oceny jakości.

System przewiduje kategoryzację czterech typów wiejskiej bazy noclegowej:

- **POKÓJ GOŚCINNY** - pokój spełniający funkcje sypialni dla 1-4 osób z dostępem do łazienki, WC oraz pomieszczeń wspólnych.
- **SAMODZIELNA JEDNOSTKA MIESZKALNA** (mieszaknie wakacyjne/dom wakacyjny wolnostojący) - składa się z min. jednego pokoju sypialnego, łazienki, WC oraz kompletnie wyposażonej kuchni. Wynajmowana jest w całości rodzinie lub grupie zaprzyjaźnionych osób.
- **KWATERA GRUPOWA** - pomieszczenie sypialne o podstawowym standardzie, wyposażone w powyżej 4 miejsca noclegowe, z dostępem do łazienki, WC oraz pomieszczeń wspólnych.
- **PRZYZAGRODOWE POLE NAMIOTOWE** - oferuje turystom miejsce na ustawienie namiotu lub przyczepy kempingowej z dostępem do punktu poboru wody i WC.

System umożliwia skategoryzowanie zarówno poszczególnych pomieszczeń noclegowych jak i całego obiektu. W początkowym okresie kategorie przyznawane będą jednak jedynie poszczególnym pomieszczeniom.

Obiekt musi spełniać wymagania ogólne oraz szczegółowe dla określonej kategorii w danym typie zakwaterowania, jak również musi spełnić niezbędne minimum punktów w zakresie pozycji odnoszących się do jakości i obsługi.

KRYTERIA KATEGORYZACJI

ZASADY SZCZEGÓŁOWE

1. POKOJE GOŚCINNE

Kategoria STANDARD

Obiekt i wszystkie pokoje gościnne muszą spełniać wszystkie *Wymogi Ogólne* oraz szczegółowe wymagania kategorii STANDARD odnoszące się do pokoi gościnnych zgodnie z podanymi kryteriami.

Kategorie 1, 2 i 3

Obiekt i wszystkie pokoje gościnne muszą spełniać wszystkie szczegółowe wymogi danej kategorii odnoszące się do pokoi gościnnych oraz wszystkie wymogi określone dla niższych kategorii.

2. SAMODZIELNE JEDNOSTKI MIESZKALNE - domy wolnostojące i mieszkania wakacyjne.**Kategoria 1**

Obiekt i wszystkie jednostki mieszkalne muszą spełniać wszystkie *Wymogi Ogólne* oraz szczegółowe wymogi kategorii 1 dla samodzielnych jednostek mieszkalnych zgodnie z podanymi kryteriami.

Kategorie 2 i 3

Obiekt i wszystkie samodzielne jednostki mieszkalne muszą spełniać wszystkie szczegółowe wymogi danej kategorii oraz wszystkie wymogi określone dla niższych kategorii.

3. POKOJE GRUPOWE - pokoje o podstawowym wyposażeniu, zbliżone standardem do schronisk młodzieżowych.**Kategoria Standard**

Obiekt i wszystkie pokoje grupowe muszą spełniać wszystkie *Wymogi Ogólne* oraz szczegółowe wymogi odnoszące się do pokoi grupowych zgodnie z podanymi kryteriami.

4. PRYZAGRODOWE POLA KEMPINGOWE - są oceniane jeśli stanowią dodatkowy rodzaj zakwaterowania oferowany przez kwaterodawcę.**Kategoria Standard**

Obiekt oraz przyzagrodowe pola kempingowe muszą spełniać wszystkie *Wymogi Ogólne* oraz szczegółowe wymogi odnoszące się do przyzagrodowych pól kempingowych zgodnie z podanymi kryteriami.

WARUNKI UCZESTNICTWA

- Właściciel obiektu uiszcza opłatę za inspekcję. Służyć ma to ustanowieniu zasady odpłatności za tę usługę, nawet jeżeli opłata na tym etapie nie pokrywa kosztów.
- Cała infrastruktura na terenie obiektu jak też wszystkie pozostałe zabudowania powinny spełniać wszystkie wymogi ustawowe jak też określone w innych regulacjach dotyczących obiektu, bądź też prowadzonej przez

kwaterodawcę działalności. Wymogi te mogą obejmować następujące zagadnienia:

- Przepisy bezpieczeństwa przeciwpożarowego.
 - Przepisy dotyczące ochrony zdrowia.
 - Przepisy budowlane.
 - Przepisy bezpieczeństwa.
 - Wpis do ewidencji prowadzonej przez gminę.
- Obowiązkiem właściciela biorącego udział w kategoryzacji jest pozwolenie na przeprowadzanie inspekcji bez uprzedzenia.

WYMOGI OGÓLNE

Muszą być spełnione wszystkie następujące ogólne wymogi:

- Właściwe oznaczenie położenia obiektu oferującego zakwaterowanie oraz możliwość kontaktu z właścicielem.
- Utrzymywanie w dobrym stanie wjazdu do obiektu i jego bezpośredniego sąsiedztwa.
- Podwórze i budynki w dobrym stanie - okna pomalowane, ściany budynków dobrze utrzymane. Brak zagrożeń dla zdrowia i życia.
- Wspólnie użytkowane pomieszczenia i pokoje dla gości w dobrym stanie - dotyczy to zarówno pokrycia ścian jak i jakości/stanu mebli i wyposażenia. Podłączenia elektryczne powinny być właściwie i bezpiecznie umocowane.
- Oświetlenie zapewniające praktyczne wykorzystanie obiektu.
- Właściwy poziom temperatury w użytkowanych pomieszczeniach i pokojach dla gości.
- Brak nieprzyjemnych zapachów w budynkach i w bezpośrednim sąsiedztwie.

POKOJE GOŚCINNE

Standard - wymogi minimalne

Wymagania stawiane tej kategorii są ekwiwalentne do wymogów stosowanych w innych państwach europejskich. W przypadku gdy wymogi te są różnicowane, przyjęty zostanie wyższy standard wymagań w odniesieniu do:

- liczby gości przypadających na jedną łazienkę,
- powierzchni sypialni,
- wymiarów łóżek.

Obiekt musi spełniać *Ogólne Warunki Uczestnictwa*, *Ogólne Wymogi* oraz następujące wymogi kategorii STANDARD:

1. Wewnętrzny zamek, zasuwa lub równoważny sposób zamknięcia na klucz. Jeżeli nie ma takiej możliwości należy zapewnić inne zabezpieczenie rzeczy wnoszonych przez gościa.
2. Minimalna powierzchnia pokoju jednoosobowego to 7 m², dwuosobowego - 12 m². *(jeżeli kwatery o powierzchni nie spełniającej powyższego są już wykorzystywane można uczynić wyjątek i zaniżyć powierzchnie minimalne do 6 m² i 10 m² odpowiednio. W wypadku zaniżonych standardów pomieszczenie musi być wystarczająco duże, aby pozwolić na swobodny dostęp do łóżek, drzwi, szuflad, szaf itd.)*
3. Wszystkie łóżka powinny być nie mniejsze niż 190x90 cm (pojedyncze) i 190x140 cm (podwójne). *Dopuszczalne są łóżka o wymiarach nie mniejszych niż 185x80 cm i 180x125 cm, ale muszą one być wymienione na większe w czasie nie dłuższym niż dwa lata - przed sezonem letnim 1999 r. Wszystkie nowe kwatery muszą mieć łóżka nie mniejsze niż 200x90 cm i 200x140 cm.*
4. Materace powinny być wysokiej jakości, sprężynowe lub piankowe.
5. Pościel i powłoczki na poduszki muszą być czyste i w dobrym stanie.
6. Pościel powinna być zmieniana nie rzadziej niż raz w tygodniu i przy każdej zmianie gości.
7. Łóżka powinny być ślane codziennie (usługa taka przynajmniej powinna być zaoferowana).
8. Pokoje gościnne powinny być sprzątane codziennie (usługa taka przynajmniej powinna być zaoferowana).
9. Czysty ręcznik do rąk powinien być wywieszony dla każdego gościa, ręcznik kąpielowy na życzenie.
10. Obowiązkowy wieszak na ręczniki lub jego odpowiednik.
11. Nowa kostka mydła dla każdego gościa lub też dozownik mydła.
12. We wszystkich pokojach powinno być okno, które można otworzyć.
13. Wszystkie okna powinny być przesłonięte nieprzezroczystymi zasłonami lub żaluzjami.
14. Temperatura pomieszczeń ma wynosić nie mniej niż ok. 18°C.
15. W widocznym miejscu należy umieścić informację, w jaki sposób można się skontaktować z właścicielem jeżeli w nocy pojawi się jakiś problem.
16. Goście powinni mieć dostęp do swoich pokoi przez cały czas.
17. Dla każdego gościa powinny być przeznaczone nie mniej niż cztery wieszaki i miejsce do rozpakowania ubrań.

18. Koło każdego łóżka należy umieścić nocny stolik.
19. W każdym pokoju musi znajdować się kosz na śmieci i przynajmniej jedno krzesło, a także szklanka dla każdego z gości.
20. Brak rzeczy osobistych gospodarza i jego rodziny w łazience.
21. Lustro.
22. Farby na ścianach, tapety i wykładzina podłogowa muszą być w dobrym stanie.
23. Instalacja elektryczna, włączając w to gniazda i wtyczki muszą być bezpieczne i utrzymane w dobrym stanie.

Łazienki

Nie może przypadać więcej niż osiem osób na jedną łazienkę. Łazienka powinna być wyposażona w wannę/prysznic, umywalkę, WC, jak również w ręcznik do rąk, mydło/dozownik płynnego mydła, papier toaletowy, matę łazienkową oraz kosz z pokrywą. W łazience musi znajdować się gniazdko do podłączenia suszarki i golarki. Pomieszczenie powinno posiadać dobrą wentylację. Jeżeli łazienka służy zarówno gościom, jak i rodzinie gospodarza, powinna być wyposażona w standardowe środki czystości i urządzenia sanitarne, a goście powinni mieć priorytet w korzystaniu. Osobiste rzeczy rodziny nie powinny znajdować się w łazience. Wszystkie żarówki powinny być przysłonięte kloszami.

Ogólne uwagi

Pomieszczenia wspólne, w tym pomieszczenie wypoczynkowe, powinny być sprzątane codziennie. Goście powinni mieć dostęp do pomieszczenia wypoczynkowego, które nie powinno być wykorzystywane do celów sypialnych.

Oświetlenie powinno być dostateczne, żarówki należy osłonić kloszami lub abażurami.

Kategoria 1 - POKOJE GOŚCINNE

Wszystkie poprzednie wymogi plus następujące:

1. Klucz do każdego pokoju.
2. Minimalna powierzchnia pokoju to 7 m² (pojedynczy) i 12 m² (podwójny). Dla każdej następnej osoby dodatkowo co najmniej 3,5 m².
3. Minimalne wymiary łóżek to 200x90 cm (pojedyncze) i 200x140 (podwójne).
4. Każdy pokój powinien być wyposażony w szafę ubraniową z półkami.

5. Przynajmniej jedna łazienka powinna być oddana do wyłącznego użytku gości; na jedną łazienkę nie może przypadać więcej niż 6 osób.
6. Wszystkie pokoje powinny być wyposażone w umywalki.
7. Jeżeli jest tylko jedna toaleta, powinna być ona oddzielona od łazienki i oddana do wyłącznego użytku gości.
8. Lampa do czytania.
9. Wygodne krzesło.

Uwagi ogólne

Wygodne pomieszczenie wypoczynkowe dla gości.

Możliwość zamówienia gorącego napoju wieczorem lub dostęp do urządzeń kuchennych.

Dostęp do telefonu.

Informacja turystyczna dla gości na miejscu.

W większym obiekcie recepcja lub odpowiednik.

Dzwonek do przywołania pomocy oraz informacja, w jaki sposób można się skontaktować z kwaterodawcą.

Kategoria 2 - POKOJE GOŚCINNE

Wszystkie punkty jak powyżej, a także:

1. Przynajmniej 50% pokoi powinno być wyposażone w niezależny węzeł sanitarno-higieniczny (WC, prysznic/wanna, umywalka).
2. Gniazdko do podłączenia suszarki lub maszynki do golenia w pobliżu lustra i lampy.
3. Gniazodka elektryczne i lampki przy biurku i lustrze.
4. Nocny stolik i lampka przy każdym łóżku.
5. Miejsce do pisania (biurko) lub jego odpowiednik.
6. Fotel.

Ogólnie

Jadalnia lub też wygodny aneks jadalny, gdzie można spożywać posiłki. Możliwość zamówienia bardzo wczesnego śniadania lub też dostęp do urządzeń kuchennych.

Usługa budzenia lub dostępny budzik.

Dostęp do kolorowego telewizora, jeżeli nie ma go w pokoju.

Pomoc przy wnoszeniu bagaży na życzenie.

Dostęp do lodówki.

Dostęp do pralki.

Kategoria 3 - POKOJE GOŚCINNE

Wszystkie powyższe punkty oraz:

1. Przynajmniej 90% pokoi posiada niezależny węzeł sanitarno-higieniczny.
2. Powierzchnia minimalna - 10 m² w pokoju jednoosobowym i 14 m² w dwuosobowym (włączając w to łazienkę).
3. Wysokiej jakości łóżko z materacem sprężynowym.
4. Dwa krzesła wypoczynkowe oraz stolik okolicznościowy w każdym pokoju.
5. Miejsce na bagaż lub odpowiednik.
6. Duże lustro.
7. Tabelet w łazience.

Ogólnie

Pokoje oraz pomieszczenia wspólne gustownie wyposażone w meble wysokiej jakości.

Wysokiej jakości pościel i ręczniki.

Wysokiej jakości zastawy i wykładziny.

Ogólne bardzo dobre wrażenie.

Ułatwiony dostęp do telefonu dla gości.

Żelazko i ewentualnie deska do prasowania na życzenie.

Możliwość prania ubrań gości.

SAMODZIELNE JEDNOSTKI MIESZKALNE

- mieszkania wakacyjne, domy wolnostojące

Obiekt musi spełniać *Ogólne Warunki Uczestnictwa*, *Wymogi Ogólne* oraz następujące wymogi poszczególnych Kategorii:

Kategoria 1 - SAMODZIELNE JEDNOSTKI MIESZKALNE

1. Odpowiednia liczba miejsc noclegowych stosowana do zarejestrowanej liczby gości; mogą być to łóżka piętrowe lub rozkładane.
2. Goście powinni mieć klucz do jednostki jak też nieograniczony dostęp do niej.

3. Powierzchnia we wszystkich pokojach powinna pozwalać na swobodny dostęp do mebli, wyposażenia, szuflad, szafek itp.
4. Jednostka musi być wyposażona w system grzewczy zapewniający 18°C w pomieszczeniach.
5. Wszystkie pokoje w jednostce powinny być wyposażone w zasłony lub żaluzje, które zasłaniają całe okna.
6. W każdym pokoju musi być przynajmniej jedno okno na ścianie zewnętrznej, które można otworzyć.
7. Brak osobistych rzeczy gospodarza lub jego rodziny w jednostce mieszkalnej.
8. Informacja dotycząca kontaktu z gospodarzem umieszczona na widocznym miejscu.
9. Odpowiednie materace. Wszystkie materace, na łóżkach, łóżkach piętrowych lub rozkładanych, powinny być przykryte pokryciami nadającymi się do wielokrotnego prania.
10. Możliwość powieszenia okryć wierzchnich przy wejściu.
11. Szafa lub odpowiednik.
12. Przynajmniej jedno wygodne krzesło.
13. Stół kuchenny lub odpowiednik oraz odpowiednia liczba krzeseł kuchennych.
14. Taborety mogą zastąpić krzesła w tej kategorii.
15. Łazienka wyłącznie do użytku gości.
16. Jeden ręcznik do rąk dla każdego gościa.
17. Aneks kuchenny z następującym podstawowym wyposażeniem:
18. Przynajmniej jednokomorowy zlew.
19. Przynajmniej jednopalnikowa kuchenka.
20. Lodówka.
21. Miejsce na naczynia.
22. Garnki i patelnie (przynajmniej 2 szt.).
23. Sztućce, zastawa, szklanki - odpowiednia ilość do pojemności jednostki.
24. Ostre noże.
25. Chochła.
26. Otwieracze do puszek i butelek.
27. Ściereczki.
28. Odpowiednia ilość sprzętu i środków czystości.

29. Kosz na śmieci. Łatwy dostęp do zewnętrznego pojemnika na śmieci, jak też kosz na śmieci w kuchni.
30. Obiekt powinien spełniać minimalną ilość dodatkowych pozycji odnoszących się do usług i jakości oferty zamieszczonych na końcu opisu kryteriów.

Łazienka

Minimalne wyposażenie łazienki obejmuje: wannę lub prysznic, umywalkę, WC oraz ręcznik do rąk, mydło/dozownik mydła w płynie, papier toaletowy, ławkę do prania matę łazienkową, lustro oraz kosz na śmieci z pokrywą. W łazience powinno być bezpieczne gniazdko elektryczne do podłączenia golarki lub suszarki.

Ogólnie

Odpowiednie oświetlenie pomieszczeń. Żarówki powinny być osłonięte abażurami lub kloszami.

Kategoria 2 - SAMODZIELNE JEDNOSTKI MIESZKALNE

Wszystkie powyższe punkty oraz:

1. Oprócz lustra w łazience powinno być lustro w przedpokoju.
2. Taboret w przedpokoju, jeżeli jest miejsce.
3. Przynajmniej jedna osobna sypialnia w jednostce z maksimum trzema łózkami, z których dwa powinny być komfortowe (jednoczęściowe).
4. Kuchnia powinna mieć lepsze wyposażenie, w tym przynajmniej dwupalnikową kuchenkę, odpowiedni stół i krzesła.
5. W pomieszczeniu wypoczynkowym odpowiednie umeblowanie oraz stół okolicznościowy.
6. Wygodne miejsca do siedzenia, w liczbie odpowiadającej pojemności jednostki.
7. Obiekt powinien spełniać minimalną ilość dodatkowych pozycji odnoszących się do usług i jakości oferty zamieszczonych na końcu opisu kryteriów.

Kategoria 3 - SAMODZIELNE JEDNOSTKI MIESZKALNE

Wszystkie powyższe punkty oraz:

1. Minimalna powierzchnia jednostki na cztery osoby - 30 m². Na każdą dodatkową osobę powinno przypadać co najmniej 5 m².
2. Ogólne bardzo dobre wrażenie wysokiego standardu jednostki, zarówno wewnątrz jak też na zewnątrz. Zasłony i wykładziny podłogowe wysokiej jakości i odpowiednie wysokiej jakości umeblowanie.
3. Wysokiej jakości łóżka z materacami sprężynowymi dla dorosłych (dorośli nie powinni spać na łóżkach piętrowych).
4. Przynajmniej jedna sypialnia powinna mieć lampki i szafki nocne.
5. Jednostka powinna być wyposażona w radio i telewizor.
6. Jeżeli w jednostce śpi więcej niż 8 osób powinno być oddzielne WC.
7. Dostęp do telefonu wewnątrz jednostki lub w najbliższym otoczeniu.
8. Dostęp do pralki, żelazka i deski do prasowania.
9. Kuchnia powinna być całkowicie wyposażona - czteropalnikowa kuchenka z piecykiem, elektryczny mikser, kuchenka mikrofalowa, toster, ekspres do kawy oraz wysokiej jakości zastawa i sztućce.
10. Obiekt powinien posiadać minimalną ilość dodatkowych pozycji odnoszących się do usług i jakości oferty zamieszczonych na końcu opisu kryteriów.

POKOJE GRUPOWE

Standard - wymogi minimalne

Pomieszczenia te mają bardzo podstawowe wyposażenie i nie są przeznaczone do wynajmu jako pokoje gościnne. Ich standard przypomina bardziej schronisko młodzieżowe. W wielu wypadkach będą one wykorzystywane jako kwatery dla grup dzieci szkolnych, co powinno być brane pod uwagę przy ocenie rozmiarów łóżek.

1. Powierzchnia pozwalająca na swobodny dostęp do mebli i wyposażenia.
2. Odpowiednie wymiary łóżek. Łóżka mogą być piętrowe lub rozkładane.
3. Maksymalnie 12 osób/łazienkę.
4. Możliwość utrzymania temperatury wewnątrz pomieszczeń 18°C. Oświetlenie odpowiednie dla sposobu użytkowania pokoju. Zadowalający stan umeblowania.

5. Brak zagrożeń dla zdrowia i życia. Możliwość otwierania przynajmniej jednego okna.
6. Odpowiednie materace z zabezpieczeniami.
7. Przynajmniej jedno krzesło w pokoju.
8. Możliwość powieszenia ubrań.
9. Lustro i kosz na śmieci.
10. Zadowalające wyposażenie i stan łazienki.
11. Brak rzeczy osobistych gospodarza i jego rodziny w łazience.
12. Dostęp do pomieszczenia wypoczynkowego.
13. Możliwość zamówienia śniadania lub dostęp do urządzeń kuchennych.
14. Instrukcje dotyczące kontaktu z gospodarzem umieszczone w widocznym miejscu.

PRYZAGRODOWE POLA KEMPINGOWE

- Standard - wymogi minimalne

Przyzagrodowe pola kempingowe są dodatkowym rodzajem zakwaterowania oferowanym przez kwaterodawcę.

Obiekt oraz przyzagrodowe pola kempingowe muszą spełniać *Ogólne Warunki Uczestnictwa*, wszystkie *Wymogi Ogólne* oraz szczegółowe wymogi odnoszące się do przyzagrodowych pól kempingowych zgodnie z podanymi kryteriami:

1. Ogrodzenie wokół terenu.
2. Odpowiednie źródła zaopatrzenia w wodę.
3. Toalety. Przynajmniej jedna toaleta wyłącznie dla gości kempingu.
4. Kosz na śmieci bądź odpowiednik.
5. Kosz opróżniany regularnie.
6. Gospodarz zapewnia czystość i porządek na terenie kempingu.
7. Regulamin wywieszony na widocznym miejscu.
8. Miejsca do parkowania.
9. Minimalny teren na jeden namiot - 300 m².
10. Liczba namiotów nie większa niż urzędowe minimum określone dla kategoryzacji kempingów.

Wymagana liczba dodatkowych pozycji dotyczących jakości

Kategoria	Minimalna liczba pozycji	
	Pokoje gościnne	Samodzielne jednostki
Standard	1	
Kategoria 1	2	2
Kategoria 2	3	3
Kategoria 3	5	5

Dodatkowe wyposażenie związane z jakością

- ♦ Barbecue lub miejsce na ognisko.
- ♦ Stosowane urządzenia/środki ochrony środowiska.
- ♦ Piękny ogród.
- ♦ Dobrze utrzymany lub odnowiony tradycyjny budynek.
- ♦ Teren rekreacyjny.
- ♦ Urządzenia do rekreacji, jak też sprzęt do zabaw dla dzieci.
- ♦ Pozycja według uznania inspektora.
- ♦ Pozycja według uznania inspektora.

Wymagana liczba dodatkowych pozycji dotyczących obsługi

Kategoria	Minimalna liczba pozycji	
	Pokoje gościnne	Samodzielne i mieszkalne
Standard	1	
Kategoria 1	2	2
Kategoria 2	3	3
Kategoria 3	5	5

Dodatkowe pozycje związane z obsługą

- ♦ Organizowanie barbecue party lub podobnych form rozrywki.
- ♦ Specjalne posiłki: wegetariańskie, z wykorzystaniem własnych produktów, bądź produktów ekologicznych.
- ♦ Specjalne formy powitania, dodatkowe usługi, jak popołudniowa kawa z ciasteczkami.
- ♦ Organizowanie wycieczek rowerowych, wędrówek, itp.
- ♦ Podwożenie.
- ♦ Nauka tradycyjnych rzemiosł lub podobne.
- ♦ Pozycja według uznania inspektora.
- ♦ Pozycja według uznania inspektora..