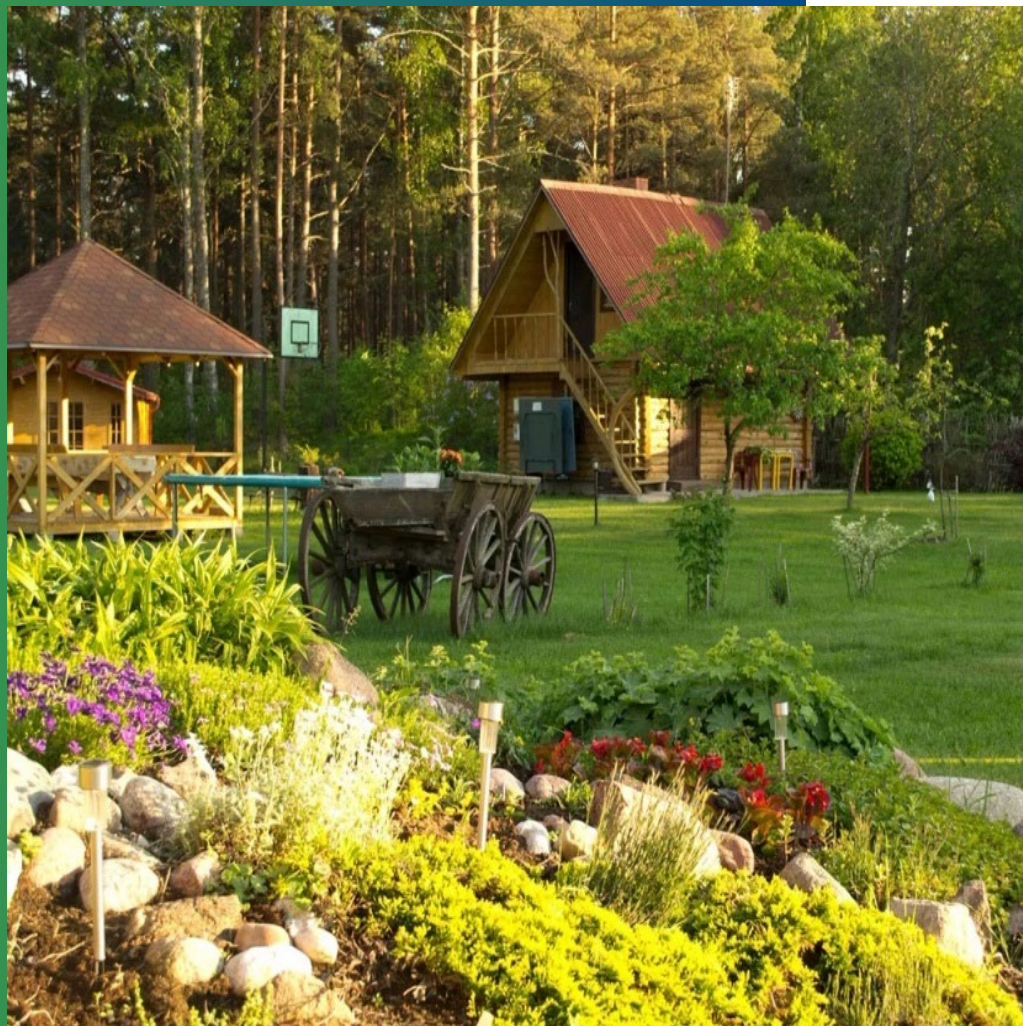


Основы сельского туризма

**Абашева Ольга Валерьевна,
кандидат экономических наук,
доцент кафедры менеджмента
и права Удмуртского
Государственного Аграрного
Университета**



Сельский гостевой дом





От сельского туризма гости ожидают:

- Спокойствия и размеренной жизни, обстановки.
- Чистого воздуха, сельской тишины и натуральных продуктов.
- Возможности приобщиться к сельскохозяйственным работам в свое удовольствие.
- Домашней атмосферы и пищи, деревенской бани.
- Близости к природе, возможности больше времени проводить на свежем воздухе в лесу, на озере и др. (сбор грибов, ягод, рыбалка).
- Новых впечатлений, знакомства с местными традициями, расширения кругозора, возможности приобщения к другой культуре и обычаям, участия в местных праздниках и развлечениях, общения с сельскими жителями.
- Развлечений для детей и организованного досуга для взрослых.
- Смены обстановки, позволяющей снять стресс, накопившийся в городских условиях, получить психологическую разгрузку.
- Приемлемых цен.



Чего хотят туристы и как их принимать?

Основными интересами / ожиданиями туристов от «сельского туризма» можно назвать две составляющие, условно назовем их:

- Размещение (быт).
- Впечатления (досуг).

Начнем с размещения.

Гостиничный бизнес как составляющая туризма является одним из важных элементов сферы услуг. В этой лекции речь пойдет об особенностях размещения туристов в гостевых домах, расположенных в сельской местности.



Что такое гостевой дом?

К сельским гостевым домам могут относиться: дома в деревне, агротуристские фермы, дома рыбака и охотника, заимки, бунгало и другие малые средства размещения. Сельский гостевой дом могут называть сельской усадьбой.

Хозяева гостевого дома предоставляют услуги кратковременного проживания, а также дополнительные услуги по организации питания, досуга постояльцев, экскурсионной программы и т.д.

Проживание в таком доме может быть как самостоятельным, так и совместным с хозяевами.

Каковы основные требования, предъявляемые к размещению в гостевых домах?



- Безопасность жизни и здоровья (в т. ч. чистота, свежесть воздуха, качество питьевой воды).
- Наличие определенного набора удобств.
- Добрые отношения с хозяевами.

Занимайтесь тем бизнесом, который интересен и близок лично вам!



Сельская усадьба «У Зайца», Калининградская область



«Хозяин усадьбы «У Зайца» ведет экскурсию». Фото: С.Шульга

На востоке Калининградской области уже много лет работает сельская усадьба «У Зайца» – один из «пионеров» отечественного сельского туризма. Усадьба находится в большом немецком доме, вокруг – лес, поля, редкие населенные пункты, недалеко есть небольшая речка. Там красиво и уютно, но это есть практически везде. Главное же, ради чего туристы приезжают на усадьбу вновь и вновь, рекомендуют ее своим друзьям – это хозяин, точнее, вся его семья. Как только новый гость паркуется у дома, хозяин Сергей выходит к нему навстречу буквально с распростертыми объятиями.



Уникальность

Для того чтобы гостевой дом запомнился, он должен иметь какую-то «изюминку», особенность, иными словами, уникальность. Это может быть стиль, в котором оформлен интерьер (особенный интерес вызывает тот стиль оформления, который традиционен для данной местности).

«Изюминкой» может стать одно из личных увлечений хозяина или хозяйки, например, они что-то коллекционируют, или делают мебель своими руками, или кто-то из домашних рисует, поет или играет на музыкальных инструментах (возможно, национальных). Или здесь предлагают блюда национальной кухни и мастер-классы по их приготовлению. Или держат в хозяйстве коз и производят продукцию на основе козьего молока. Вариантов много, главное выбрать то, что действительно характеризует именно этого хозяина, и именно эту семью, их жизнь, их интересы и достоинства. Тогда это будет оценено гостями. Всегда интересно наблюдать за тем, чем люди занимаются профессионально.



Дизайн в сельском туризме

Вопрос оформления сельского гостевого дома – в числе первых и очень важных из тех, что вам придется решить. Важно понимать, что туристы едут за сельским колоритом и атмосферой, а не за городским «евроремонтом». Вы никогда не удивите горожан, если будете стремиться к тому, чтобы сделать все, как в хорошей городской квартире – у них дома это уже есть. Да и едут они к вам не затем, чтобы снова смотреть на пластиковые рамы, сайдинг, современные обои и заборы из яркого металлопрофиля. Старайтесь избегать всего этого, а лучше воссоздайте атмосферу старинного села или добавьте в дом какой-то своей авторской идентичности, создайте свой стиль.

Применяйте по возможности натуральные материалы, типичные для вашей местности. Избегайте ярких кричащих цветов – живя на природе, используйте цвета природы. Мебель, сделанная своими руками, скатерти ручной работы, баночки с соленьями и травами на полках – все эти мелочи, которые хочется рассматривать и о которых хочется говорить, имеют большое значение.





Как правильно выбрать с какими туристами работать?

Начинающие владельцы гостевых домов зачастую думают: «Да какая разница? Кто приедет и будет согласен платить – с тем и буду работать!» Конечно, отказывать на первых порах нежелательно.

Однако вам необходимо сразу, лучше на самом начальном этапе организации гостевого дома, понять и определить «своего туриста».

Тех, с кем вам будет понятнее, приятнее и интереснее работать в дальнейшем. Тогда вы заранее подготовите ваш дом должным образом и оборудуете свое пространство теми предметами интерьера и быта, которые будут удобны и необходимы именно этой категории туристов.



Ваши туристы в основном	Особенности данной группы туристов	Что нужно организовать в своем гостевом доме или на участке
Семьи, мамы с маленькими детьми, пожилые люди (пенсионеры) с внуками	Для этой категории особенно важны: – чистота и свежесть воздуха, – тишина, уединенность, – наличие определенного набора удобств.	Качели, детскую площадку, маленькие домики-«прятки», игрушки, книжки, мультфильмы, сказочных героев, все то, чем можно развлечь детей; а также учитывайте количество тепла в доме, наличие дополнительных детских кроватей, ярких элементов, посуды, других принадлежностей, связанных с детством



Одиночные
путешественни-
ки, командиро-
вочные

Как правило, это люди, при-
езжающие на территорию с
деловыми и иными целями,
предпочитающие останавли-
ваться в спокойных местах
в силу особенностей своего
характера, либо транзитные
туристы, передвигающиеся по
территории региона.

Обычно эту категорию тури-
стов интересует наличие связи
и интернет



Туристы с палатками	Неприхотливая категория туристов. Как правило, организаторы такого лагеря заранее разрабатывают программу для группы. Это могут быть волонтеры, студенты, люди науки или просто любители походных условий и песен у костра.	Достаточно места для размещения палаточного кемпинга на вашем участке, наличие больших емкостей для приготовления пищи, оборудованное место для костра, навес-тент от дождя, настилы под палатки, места для стирки и сушки белья, длинные уличные деревянные столы под навесом, уличные туалеты, умывальники и места для мытья посуды, баню и другое оборудование, необходимое для «кемпинговых» туристов. Важно обеспечить безопасность туристов, ночующих в палатках, а также проинформировать их о правилах безопасности проживания на природе в данной местности.
------------------------	---	---



Ваши туристы в основном	Особенности данной группы туристов	Что нужно организовать в своем гостевом доме или на участке
Рыбаки, охотники	Как правило, это самая неприхотливая группа из всех представленных. Эти люди точно знают, чего хотят, зачем приехали и что им от вас нужно. Это может быть либо только проживание, либо плюс сама организация рыбалки или охоты. Приемом таких групп занимаются обычно те хозяева, которые сами являются заядлыми рыбаками или охотниками.	Все необходимое для организации рыбалки, охоты, последующей разделки и первичной заготовки рыбы и дичи; может понадобиться предоставление необходимого оборудования и инвентаря; транспорт и сопровождение. Важно проинформировать туриста обо всех действующих на территории правилах и сроках охоты и рыбалки. В противном случае, претензии
Гости «одного дня» (без проживания)	Этой группе в первую очередь важна познавательная, образовательная и культурная составляющая сельского быта.	Предложите им культурную программу: маршруты за пределы села, общение с домашними животными, участие в местном празднике, экскурсионное обслуживание.



Этнографы,
историки,
ценители
традиций

Самая узкая аудитория, случайно такие туристы к вам не приедут. Только если вы обладаете какими-то уникальными знаниями, наследием, особенными материалами местного быта, национальных традиций, исторических событий, коллекций старинных предметов, иных объектов, представляющих особую ценность для специалистов, тогда эти специалисты станут находить вас, бережно передавать друг другу информацию о вашей теме, начнет образовываться узкий круг «своих» посетителей, единомышленников, тех, кто понимает толк в конкретном вашем увлечении. Стоит добавить, что, как правило, это очень непрехотливые гости! Так как едут они не столько отдохнуть, сколько за «идеей».

Материалы и объекты по теме.



Ваши туристы в основном	Особенности данной группы туристов	Что нужно организовать в своем гостевом доме или на участке
Компании взрослых, корпоративы	Данная группа, пожалуй, самая беспокойная. Много шума, музыки, возможны алкоголь и конфликты внутри группы, все это не оставит вас, как хозяина, в стороне. Делать ставку на данную группу туристов стоит только в том случае, если не возражают ваши соседи, и если вы сами любите яркие эмоции, шумные посиделки и тусовки. В противном случае вы очень быстро устанете от вашего гостевого бизнеса.	Наличие мангала, бани, большой комнаты-столовой или зала для праздника, большого стола (или нескольких столов в доме и на улице / на террасе), музыкального оборудования, телевизора с DVD, возможно, караоке, достаточное количество посуды, бокалов, фужеров, других принадлежностей, необходимых для отдыха больших компаний. Важно, чтобы гости не мешали вашим соседям. Рекомендуется предусмотреть как можно больше вариантов для активного отдыха (спортивный инвентарь для игр, прокат лыж, велосипедов и пр., продумать варианты экскурсий и прогулок по окрестностям, интерактивные программы, мастер-классы и т.п.). В ваших интересах, чтобы гости были заняты, а не просто сидели за столом.



Иностранцы

Как ни удивительно, но обычно это одна из самых комфортных групп. Они некапризны, не будут ругаться и требовать повышенного внимания к себе. Если территория интересна иностранцу, и он уже приехал к вам, то ему будет интересно наблюдать за всеми проявлениями жизни на этой территории. И за позитивными (достоинствами), и за негативными (недостатками) тоже.

Приветствуется знание минимального (бытового) иностранного языка у хозяев или наличие англоговорящего помощника, приходящего хотя бы на пару часов в день. В этом случае создание позитивного образа вашего региона, делающего его привлекательным для иностранного туриста, становится важной составляющей вашей деятельности как «хозяина» не только гостевого дома, но и «хозяина» территории.



Определите «свою» аудиторию

Выберите ту группу туристов, с кем вам будет понятнее, приятнее и интереснее работать в дальнейшем.



«Образ хозяина / хозяйки»

Успешный хозяин гостевого дома – это «гибкий» и «довольный» хозяин.

- Он способен быстро реагировать на запросы и просьбы гостя, вносить изменения в оборудование дома в зависимости от состава группы гостей (обеспечить связью, шампунями, установить детскую кровать, сделать пандусы для перемещения инвалидной коляски, убрать или добавить спальные места и пр.).
- Имеет договоренности с другими односельчанами на оказание дополнительных услуг своим гостям (экскурсии, катание на лодках, прокат велосипедов, мастер-классы по ремеслам и промыслам, иное, если он не делает этого сам).
- Умеет разрешать конфликтные ситуации.



Поддерживает радушную атмосферу в своем доме.

Способен принять к сведению любое замечание в свой адрес, стремится повышать качество своих услуг.

И самое главное – он доволен своей жизнью, своим делом, ему нравится жить там, где он живет, и так, как он живет. Важно гордиться своей территорией, регионом, поселком, своим домом и своим образом жизни.

Образ хозяина должен быть привлекательным как внешне, так и внутренне.

К внешним признакам относятся некие особенные, узнаваемые элементы одежды или запоминающиеся привычки (один хозяин всегда встречает гостей в характерной национальной шляпе, другая хозяйка – всегда в традиционном ярком сарафане).

А к внутренним признакам относятся самодостаточность, достоинство, интерес к людям и искреннее радушие.

Гостевая усадьба «Козий двор» на удаленном от центральных дорог хуторе Калининградской области



В хозяйстве около 50 коз. Любой гость может наблюдать, как она общается со своими козами. Кормит, доит, чистит, заботится, разговаривает.

Далее цедит молоко, готовит творог, свежий козий сыр. Все делает спокойно и размеренно, с улыбкой, с большой любовью и с явным удовольствием от происходящего. И это спокойствие и удовлетворенность передается и ее гостям.

Хозяин Виктор. Работает. В его ведении несколько ульев, большое хозяйство, баня, собственный частный музей старинной домашней утвари (много лет он занимается коллекционированием старинных вещей, это интересно и ему самому, и его гостям). Приусадебный участок большой и ухоженный, с двумя скамейками и клумбой. По территории двора расставлена коллекция старинной сельскохозяйственной техники на конной тяге.

Пример





Гордитесь своей деревней, домом и делом.
По мнению многих экспертов, это то, что оставляет у туристов
одно из самых благоприятных впечатлений.



Дополнительные платные услуги:

Питание. Для самостоятельного приготовления пищи гостям предоставляется оборудованная кухня. По договоренности приготовление пищи может осуществляться владельцем жилья.

Однако это не относится к услуге по сдаче жилья в аренду или краткосрочному проживанию.

Вы всегда имеете право угощать ваших гостей без оформления такого вида деятельности как «Общественное питание».

Однако если вы делаете это официально и за деньги, вам надо получить ОКВЭД «Общественное питание», пройти проверку Роспотребнадзора, иметь санитарную книжку, иметь декларации о соответствии качеству на продукты питания.



- Катание на лошади, квадроцикле, снегоходе.
- Прокат велосипедов, лодок, оборудования и снаряжения.
- Транспортные услуги на собственном транспорте хозяина.
- Продажа продукции подсобного хозяйства.
- Организация рыбалки, похода в лес, сбора ягод и грибов.
- Участие туристов в мастер-классах (работа с деревом, плетение сетей, ловля и приготовление рыбы, сыроварение, любая традиционная заготовка, любые другие местные ремесла и промысла). Этим можно заниматься у себя в доме или догово- рившись с соседом. Любая кооперация с односельчанами – это большой плюс в копилку впечатлений туриста.

Мастер-класс





Экскурсионные услуги

Этому умению необходимо постоянно учиться: на курсах, через книги, перенимая опыт других людей. Если в принимающей семье отсутствует человек, способный оказать качественные экскурсионные услуги, следует также поискать его в ближайшем окружении (среди родственников, соседей, друзей) и побудить его обучиться на экскурсовода-гида-проводника.

Оригинальная экскурсионная услуга будет сильным магнитом вашего гостевого дома и дополнительным источником дохода для вас.



«Экскурсия в музей Ортои, Республика Алтай»



«Экскурсия в музей Ортош, Республика Алтай»



Вариант 1: «Тур выходного дня»

Владелец гостевого дома предоставляет услуги по проживанию на два выходных дня (одна или две ночи) как основной пакет услуг.

Дополнительно предоставляет услуги по прогулкам вокруг деревни, организации рыбной ловли, баню, организует пикник, осмотр местных достопримечательностей и т. п.

Причем дополнительные услуги предоставляются за отдельную плату, по договоренности.



Вариант 2: «Недельный сельский тур»

Владелец сельского дома предоставляет услуги по проживанию на срок от 3 до 10 дней. К длительному отдыху туристы обычно предъявляют более высокие требования. Набор дополнительных услуг может быть таким же, как в первом варианте, но нужно будет дополнить количество предложений.

Желательно, чтобы каждый день происходило что-то интересное.

Направленность развлекательных мероприятий будет зависеть от специализации вашего хозяйства и хозяйств ваших односельчан, участвующих в сельско-туристической деятельности вместе с вами: велосипедные или конные прогулки, рыбалка, демонстрация процессов сельскохозяйственного производства (сбор меда, стрижка овец, уход за животными, производство творога, сыра и т. д.), знакомство с традиционными народными промыслами, мастер-классы по ремеслам, организация экскурсий для осмотра местных достопримечательностей.



Полезные советы

- Продумайте заранее организацию приема гостей – встреча, оформление, знакомство с условиями проживания.
- В оформление обычно входит: запись паспортных данных; прием оплаты; выписка квитанции (бланка строгой отчетности, если вы работаете как индивидуальный предприниматель или как физическое лицо), один экземпляр квитанции выдается гостю, один остается у владельца. На основании этой квитанции вы делаете позднее запись в свою книгу доходов. Более подробно об использовании бланков строгой отчетности мы поговорим в главе о предпринимательстве.
- Существенно облегчит будущие отношения четкий письменный договор между владельцем гостевого дома и туристом.



- Оплату удобнее принимать в начале отдыха туристов. Владелец должен учитывать, что поступившие деньги становятся окончательно заработанными только после отъезда туриста, если его отдых закончился благополучно. Если отдых продолжительный, то оплату лучше взять частями. Плата за дополнительные услуги гостевого дома взимается до оказания этой услуги, по договоренности с гостями.
- Следите за качеством продуктов питания и чистотой в доме.
- Если вы содержите домашних животных, то необходимо получить в местной администрации справку о состоянии здоровья скота, кроликов, птицы при реализации продукции собственного производства.



- Во избежание имущественных претензий гостей и хозяев друг к другу рекомендуется строго разграничить места семейного, гостевого и общего пользования. Заранее предупредите гостей об этих разграничениях.
- При первом знакомстве расскажите гостям о требованиях пожарной безопасности в вашем доме, покажите, где находятся ключи, мусорное ведро, как пользоваться водой и пр. Рекомендуется проинформировать гостей о местных условиях, расписании движения рейсовых автобусов, если таковые есть, о расположенных рядом с населенным пунктом природных объектах, о культурных и других мероприятиях.
- Составьте и распечатайте внутренние правила пользования гостевым домом. Наличие такой памятки облегчит туристам первое знакомство с домом, а вас освободит от долгих перечислений того, что можно в вашем доме, а что нельзя.



Отдельно расскажите о действиях в случае возникновения чрезвычайной ситуации (отключение электроэнергии, водоснабжения и тепла). Заранее продумайте механизмы экстренной помощи при возникновении проблем со здоровьем (аллергическая реакция, отравление, укус клеща, укусы животных, другое). Имейте аптечку первой медицинской помощи и быстрый доступ к вызову врачей (связь).

Разрешение конфликтных и спорных вопросов. В любом бизнесе могут возникать конфликтные или околоконфликтные ситуации.

А в гостевом – особенно. Туристы – это прежде всего потребители, которые платят, чтобы получить приятное, интересное, максимально комфортное и неустойчивое времяпровождение. Конфликтные ситуации обычно порождаются существенным различием между ожиданиями туриста и его конкретными впечатлениями, полученными от поездки и проживания. Например, стоимость услуг гостевого дома показалась туристу завышенной при отсутствии необходимых бытовых условий (нет горячей воды, холодный туалет во дворе и пр.). Предупредите туриста заранее обо всех нюансах вашего гостевого дома.



- Относитесь к потребностям гостей внимательно и гостеприимно. В то же время не нужно чрезмерно навязчиво предлагать свою помощь и дополнительные услуги. Соблюдайте «золотую середину»!

Позвольте гостям чувствовать себя у вас легко
и непринужденно, как дома.



Требования, предъявляемые к сельским гостевым домам





Область применения	«Сельские гостевые дома должны...»	«Владельцам гостевого дома рекомендуется...»
Требования к территории	Зоны отдыха и хозяйствования должны быть аккуратными и незахламленными Место содержания домашних животных должно быть чистым, удобным для подхода и кормления	– обеспечить пешеходные дорожки, тропы, подъездные пути – огораживать, озеленять территорию – разделять зоны отдыха и хозяйствования
Туристская информация гостевого дома		Включать в информационное обеспечение: – информацию о расстояниях между гостевым домом и ближайшими населенными пунктами и достопримечательностями – информацию о местном общественном транспорте – номера телефоном и адреса больниц, магазинов, кафе – инструкции о поведении при пожаре и в чрезвычайных ситуациях – правила проживания в гостевом доме – предоставление каталогов историко-культурных и природных объектов



Оснащение
и оборудова-
ние гостевых
домов

В гостевом доме должна быть укомплектована аптечка для оказания первой доврачебной помощи. Аптечку необходимо периодически обновлять и пополнять содержимое, проверяя сроки годности медикаментов

Гостевые дома рекомендуется оборудовать:

- искусственным и аварийным освещением
- холодным водоснабжением (фильтрация, очистка воды или иметь запас бутилированной воды не менее чем на сутки)
- горячим водоснабжением (или возможностью нагрева воды)
- отоплением
- телефонной связью, доступной для гостей

Интерьер
гостевого
дома

В оформлении гостевого дома рекомендуется использовать колорит народного творчества и современные архитектурно-художественные традиции



Область применения	«Сельские гостевые дома должны...»	«Владельцам гостевого дома рекомендуется...»
Требования к помещениям гостевого дома	Площадь комнат гостевого дома должна позволять гостю свободно, удобно и безопасно передвигаться, и использовать все оборудование и мебель. Минимальная площадь комнат не нормируется	Рекомендуется: – разделить зоны проживания гостей и хозяев – оснастить кухню / мини-кухню: • плитой / печью • холодильником (или погребом) • моечной раковиной • кухонными шкафчиками, столовыми приборами и посудой, чайником • местом (полкой или шкафом) для хранения продуктов • мусорным ведром для пищевых отходов • моющими средствами для обработки посуды и комплектом тряпок – предусмотреть наличие комнаты / места для багажа, помещения для стирки и сушки одежды – в зоне проживания гостей рекомендуется располагать санузел, в сельских гостевых домах, принимающих туристов только в летний период, допускается оборудование санузла и душевой кабины во дворе гостевого дома



Требования
к услугам
гостевого
дома

Услуги гостевых домов должны соответствовать следующим критериям:

- безопасность предоставляемых услуг
- транспортная доступность
- полноценность, достаточность, достоверность информации о сельском гостевом доме и предоставляемых услугах
- готовность персонала (собственников, управляющих) сельского гостевого дома к оказанию услуг

Рекомендуется предоставлять следующие основные услуги:

- прием гостей для размещения не менее 8 часов в сутки
- услуги питания или создание условий для самостоятельного приготовления пищи
- санитарную уборку жилых комнат, в т. ч. к заезду гостей
- смену постельного белья – не менее одного раза в неделю и при каждом новом заезде
- смену полотенец не менее одного раза в 5 дней или при каждом новом заезде



Область применения	«Сельские гостевые дома должны...»	«Владельцам гостевого дома рекомендуется...»
Требования к безопасности гостевого дома	Услуги сельских гостевых домов должны обеспечивать безопасные условия для жизни и здоровья проживающих туристов, сохранность их имущества, с соблюдением правил и требований, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации [1], [2], [3], [4] и федеральных органов исполнительной власти, в т. ч. ГОСТ Р 32611. Собственники гостевых домов должны обеспечить минимальный уровень риска для жизни и здоровья гостей	
Противопожарная безопасность	Собственники гостевых домов несут полную ответственность за безопасность принятых ими гостей и обязаны обеспечить противопожарную безопасность дома. Все прибывающие в гостевой дом должны быть ознакомлены с инструкцией о мерах пожарной безопасности, включая поведение при пожаре и в чрезвычайных ситуациях	Рекомендуется иметь инструкции о мерах пожарной безопасности и первичные средства пожаротушения. Обслуживающий персонал должен знать меры пожарной безопасности и соблюдать их. Разведение костров должно производиться в специально отведенных местах под контролем персонала собственника



Санитар-
но-гигие-
нические
показатели

Для обеспечения жизни и здоровья гостей необходимо соблюдать санитарно-эпидемиологические требования, в т. ч. по содержанию санитарно-технического оборудования, инвентаря, защите от насекомых и грызунов, обработке белья (стирка, глажка и хранение белья).

Питьевая вода, используемая для хозяйственно-питьевых целей, должна соответствовать гигиеническим требованиям, быть безопасной и безвредной по химическому составу.

Собственник должен регулярно проводить уборку прилегающих территорий, мест общего пользования, помещений, обеспечить сбор и вывоз жидких и твердых отходов (наличие выгребных ям, контейнерных площадок). Регулярно проводить мероприятия по обработке территории вокруг дома по периметру от клещей, информировать гостей об опасности укусов клещей (памятка, взаимоосмотр)



Область применения	«Сельские гостевые дома должны...»	«Владельцам гостевого дома рекомендуется...»
Травмоопасность		Для снижения риска травмоопасности гостей собственнику гостевого дома рекомендуется ознакомить их с правилами проживания, техникой безопасности и другими факторами риска, и мерами по предупреждению травм в данной местности



Требования
к персоналу
гостевого
дома

Персонал сельского гостевого дома должен быть подготовлен к работе и обслуживанию гостей, в т. ч.:

- иметь навыки по проведению и организации уборок
- иметь навыки по приготовлению пищи и обслуживанию гостей (только при оказании услуг питания)
- при наличии иностранных туристов владеть иностранным языком
- владеть необходимой туристской информацией о регионе, в котором расположен сельский гостевой дом
- владеть навыками использования сельскохозяйственной техники (при наличии) и знать технику ее безопасности
- уметь обращаться с домашними животными (при наличии), знать технику безопасности
- иметь базовые знания и навыки по оказанию первой доврачебной помощи
- владеть навыками по применению первичных средств пожаротушения и эвакуации людей при чрезвычайных ситуациях
- знать этику общения с гостями, проявлять приветливость, доброжелательность, предупредительность
- проходить периодические медицинские освидетельствования



Сельские гостевые дома должны соответствовать требованиям нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных документов федеральных органов исполнительной власти [1] и [2], а также требованиям настоящего стандарта

- [1] ФЗ от 24.11.1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» с изменениями и дополнениями.
- [2] СанПиН 2.1.2.2645-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях».
- [3] Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 года № 2300-1 в редакции федеральных законов с изменениями и дополнениями.
- [4] ФЗ от 22.07.2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности». ГОСТ Р 32611-2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов».



Спасибо за внимание!