****

 Gæðaviðmið fyrir tveggja stjörnu hótel

 Gátlisti nr. 110

 3. útgáfa 2018

****

|  |  |
| --- | --- |
| **Efnisyfirlit** | **Bls.** |
| 1 | Aðkoma og nánasta umhverfi | 3 |
| 2 | Öryggismál  | 3 |
| 3 | Sameiginleg rými | 4 |
| 4 | Herbergi | 5 |
| 5 | Hreinlætis- og snyrtiaðstaða | 6 |
| 6 | Hreinlæti og þrif  | 7 |
| 7 | Veitingaaðstaða og máltíðir | 8 |
| 8 | Stjórnun fyrirtækisins | 8 |
| 9 | Menning og saga | 9 |

**Í 3. útgáfu eru gæðaviðmið fyrir tveggja stjörnu hótel sett fram í formi gátlista sem þátttakendur fylla sjálfir út. Athugið að gæðaviðmið sem eru rauðlituð eru lágmarksviðmið sem þurfa að vera uppfyllt. Til að gátlistinn sé metinn fullnægjandi af úttektaraðila er nauðsynlegt að gefa greinargóðar skýringar, þar sem þörf þykir, með tilvísun í gæðahandbók, myndir eða önnur gögn. Gæðaviðmið merkt (N) eru ný frá fyrri útgáfu.** **Úttektaraðili mun fara yfir atriði úr gátlistanum í úttekt.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.** | **Aðkoma og nánasta umhverfi** | **Já** | **Nei** | **Hvernig uppfyllt/skýringar** |
|  | **Yfirbragð og ásýnd utandyra** |  |  |  |
| 1 | Öll skilti, merki og fánar eru í góðu ásigkomulagi. |  |  |  |
| 2 | Innkeyrsla, tröppur og gangstígar eru örugg. Lýsing utandyra. |  |  |  |
| 3 | Skjólsæl svæði utandyra (afmörkuð aðstaða; pallur eða verönd), snyrtileg garðhúsgögn, blómabeð/ker o.s.frv. |  |  |  |
| 4 | Umhverfi utandyra er glæsilegt í alla staði og mannvirki falla vel að umhverfinu. Sérstakur metnaður er lagður í hönnun, frágang, efnisval og landslagsmótun. (N) |  |  |  |
| **2.** | **Öryggismál** |  |  |  |
| 5 | Sameiginleg rými t.d. gangar og stigar eru með góðri lýsingu til að tryggja þægindi og öryggi gesta. (N) |  |  |  |
| 6 | Reykskynjarar eru í öllum svefnrýmum gesta, á göngum og í öðrum sameiginlegum rýmum, þeir prófaðir og skipt um rafhlöður árlega. (N) |  |  |  |
| 7 | Slökkvitæki, eru á staðnum, sem starfsfólk kann að nota, og þau yfirfarin reglulega. (N) |  |  |  |
| 8 | Teikningar sem sýna neyðarútgönguleiðir eru sýnilegar gestum í hverju herbergi/svefnrými. (N) |  |  |  |
| 9 | Neyðarlýsing er til staðar. |  |  |  |
| 10 | Óheftur aðgangur er að neyðarútgöngum. (N) |  |  |  |
| 11 | Greinargóðar upplýsingar um viðeigandi öryggisatriði t.d. neyðarsími 112, öryggi í og við heita potta, vaktsími læknis, o.fl. eru sýnilegar gestum á herbergjum eða í sameiginlegu rými. (N) |  |  |  |
| 12 | Sjúkrakassi, yfirfarinn reglulega. |  |  |  |
| 13 | Hægt að læsa herbergjum innanfrá. |  |  |  |
| 14 | Gægjugat er á herbergjahurðum. |  |  |  |
| 15 | Aukalæsing er á herbergjahurðum. |  |  |  |
| 16 | Hjartastuðtæki. |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.** | **Sameiginleg rými** |  |  |  |
|  | **Aðbúnaður og innréttingar** |  |  |  |
| 17 | Setustofa/bókastofa aðskilin eða stúkuð af frá móttöku og matsal.Húsgögn, búnaður og innréttingar í góðu ásigkomulagi, lítil merki um notkun og slit. Viðeigandi lýsing. |  |  |  |
| 18 | Sjónvarp er í setustofu eða öðru sameiginlegu rými. |  |  |  |
| 19 | Bar, uppsettur og opinn 7 daga vikunnar, opnunartími þarf að vera auglýstur. |  |  |  |
|  | **Aðgengi** |  |  |  |
| 20 | Aðgengilegt fyrir hjólastólanotendur. Fyrirtækið hefur verið tekið út og samþykkt af óháðum aðila, viðurkenndum af Öryrkjabandalagi Íslands, vegna aðgengismála. |  |  |  |
| 21 | Aðgengilegt fyrir göngu og handskerta. Fyrirtækið hefur verið tekið út og samþykkt af óháðum aðila, viðurkenndum af Öryrkjabandalagi Íslands, vegna aðgengismála.  |  |  |  |
| 22 | Aðgengilegt fyrir blinda og sjónskerta. Fyrirtækið hefur verið tekið út og samþykkt af óháðum aðila, viðurkenndum af Öryrkjabandalagi Íslands, vegna aðgengismála. |  |  |  |
| 23 | Aðgengilegt fyrir heyrnaskerta. Fyrirtækið hefur verið tekið út og samþykkt af óháðum aðila, viðurkenndum af Öryrkjabandalagi Íslands, vegna aðgengismála. |  |  |  |
| 24 | Aðgengilegt fyrir astma og ofnæmissjúklinga. Fyrirtækið hefur verið tekið út og samþykkt af óháðum aðila, viðurkenndum af Öryrkjabandalagi Íslands, vegna aðgengismála. |  |  |  |
| 25 | Aðgengilegt fyrir einstaklinga með þroskahömlun. Fyrirtækið hefur verið tekið út og samþykkt af óháðum aðila, viðurkenndum af Öryrkjabandalagi Íslands, vegna aðgengismála. |  |  |  |
| 26 | Aðgengilegt fyrir einstaklinga með lestrarörðugleika. Fyrirtækið hefur verið tekið út og samþykkt af óháðum aðila, viðurkenndum af Öryrkjabandalagi Íslands, vegna aðgengismála. |  |  |  |
| 27 | Lyfta í húsinu.  |  |  |  |
|  | **Móttaka og starfsfólk** |  |  |  |
| 28 | Móttaka er merkt. |  |  |  |
| 29 | Móttaka er mönnuð 14 tíma. Opnunartími má vera skemmri yfir vetrarmánuði. |  |  |  |
| 30 | Hægt er að ná í starfsmann/næturvörð símleiðis allan sólarhringinn. |  |  |  |
| 31 | Næturvörður á staðnum. |  |  |  |
| 32 | Móttökurými með þægilegum sætum, hægt er að kaupa drykki. |  |  |  |
| 33 | Í móttöku er talað a.m.k. eitt tungumál auk íslensku. |  |  |  |
| 34 | Í móttöku eru töluð a.m.k. tvö tungumál auk íslensku. |  |  |  |
| 35 | Aðstoð með farangur, sé þess óskað. |  |  |  |
|  | **Ýmis þjónusta**  |  |  |  |
| 36 | Hótelið er reyklaust. |  |  |  |
| 37 | Hægt er að greiða með debet- og kreditkortum. |  |  |  |
| 38 | Þráðlaus internetaðgangur í sameiginlegu rými. |  |  |  |
| 39 | Til sölu/í boði eru nokkrar teg. af snyrtivörum (t.d. tannbursti, tannkrem, rakvélasett). |  |  |  |
| 40 | Geymsla verðmæta möguleg í móttöku, (öryggishólf/skápur). |  |  |  |
| 41 | Skóburstunaráhöld, sé þess óskað.  |  |  |  |
| 42 | Drykkir til sölu. |  |  |  |
| 43 | Læst farangursgeymsla. |  |  |  |
| 44 | Hægt er að fá klaka. |  |  |  |
| 45 | Nasl til sölu, t.d. snakk, hnetur, súkkulaði. |  |  |  |
| 46 | Þvotta – og strauþjónusta, skilað eftir samkomulagi. |  |  |  |
| 47 | Upplýsingaskjár frá Safe Travel. (N) |  |  |  |
|  | **Afþreying/tómstundir** |  |  |  |
| 48 | Aðstaða til tómstunda t.d. fótboltaspil, billjardborð. |  |  |  |
| 49 | Leikaðstaða fyrir börn t.d. innileikhorn eða leiktæki utandyra. |  |  |  |
| 50 | Heitur pottur með öruggu aðgengi. Upplýsingar og leiðbeiningar til gesta sýnilegar. |  |  |  |
| 51 | Hægt er að leigja ýmis konar útivistarbúnað (t.d. skíði, hjól, bát). |  |  |  |
| **4.** | **Herbergi**  |  |  |  |
|  | **Aðbúnaður og húsgögn** |  |  |  |
| 52 | Húsgögn, búnaður og innréttingar í góðu ásigkomulagi, lítil ummerki um notkun og slit. |  |  |  |
| 53 | Hægt að opna herbergjahurðir að fullu. |  |  |  |
| 54 | Herbergi með stillanlegu hitastigi. |  |  |  |
| 55 | Opnanlegur gluggi á útvegg eða góð loftræsting. |  |  |  |
| 56 | Eins manns rúm, lágmarksstærð 0,90m x 2,00m og tveggja manna rúm 1,60m x 2,00m. |  |  |  |
| 57 | Lítið slitnar, hreinar og vel útlítandi rúmdýnur að lágmarki 13 cm að þykkt.  |  |  |  |
| 58 | Hlífðardýna/hlífðarlak. |  |  |  |
| 59 | Koddar og sængur eru hrein og snyrtileg.  |  |  |  |
| 60 | Sængurfatnaður (lín), hreinn og snyrtilegur. (N) |  |  |  |
| 61 | Gluggatjöld (til að rökkva). |  |  |  |
| 62 | Fatahengi/fataskápur. |  |  |  |
| 63 | Fjögur samstæð herðatré á hvert rúmstæði (a.m.k. 2 með buxnaslá), ekki vírherðatré.  |  |  |  |
| 64 | Einn stóll. |  |  |  |
| 65 | Borð eða skrifborð. |  |  |  |
| 66 | Laus/lausar rafmagnsinnstungur í herbergi. |  |  |  |
| 67 | Viðeigandi herbergjalýsing, loftljós og/eða lampar. |  |  |  |
| 68 | Náttborð/hilla. |  |  |  |
| 69 | Lesljós við rúm. (N) |  |  |  |
| 70 | Ruslakarfa.  |  |  |  |
| 71 | Strauborð og straujárn, sé þess óskað. |  |  |  |
| 72 | Sjónvarp (flatskjár). |  |  |  |
| 73 | Eins manns rúm, lágmarksstærð 0,90m x 2,00m og tveggja manna rúm 1,80m x 2,00m. |  |  |  |
| 74 | Eins manns rúm, lágmarksstærð 1,00m x 2,00m og tveggja manna rúm 2,00m x 2,00m. |  |  |  |
| 75 | Lítið slitnar, hreinar og vel útlítandi rúmdýnur að lágmarki 18 cm að þykkt.  |  |  |  |
| 76 | Lítið slitnar, hreinar og vel útlítandi rúmdýnur að lágmarki 22 cm að þykkt.  |  |  |  |
| 77 | Myrkvunargluggatjöld. |  |  |  |
| 78 | Eitt sæti á hvert rúmstæði. |  |  |  |
| 79 | Einn þægilegur stóll eða sófi.  |  |  |  |
| 80 | Lesljós fyrir hvert rúmstæði. |  |  |  |
| 81 | Stór spegill (líkamsstærð). |  |  |  |
| 82 | Töskuhilla/töskugrind. |  |  |  |
| 83 | Internetaðgangur á herbergjum. |  |  |  |
| 84 | Te/kaffisett á herbergjum. |  |  |  |
| 85 | Kæliskápur á herbergjum (tómur). |  |  |  |
| 86 | Barnarúm, sé þess óskað. |  |  |  |
| 87 | Aukakoddi, sé þess óskað. |  |  |  |
| 88 | Teppi, sé þess óskað. |  |  |  |
| **5.**  | **Hreinlætis- og snyrtiaðstaða** |  |  |  |
| 89 | Búnaður og innréttingar í góðu ásigkomulagi, lítil ummerki um notkun og slit. |  |  |  |
| 90 | Gólf, veggir og loft líta vel út. |  |  |  |
| 91 | Öll herbergi með sturtu (baðkar) og WC. |  |  |  |
| 92 | Loftræsting, vifta eða opnanlegur gluggi. |  |  |  |
| 93 | Sturtuaðstaða aðskilin með skilrúmi/hengi. |  |  |  |
| 94 | Handlaug. |  |  |  |
| 95 | Baðmotta (tau). |  |  |  |
| 96 | Ljós yfir handlaug. |  |  |  |
| 97 | Spegill yfir handlaug. |  |  |  |
| 98 | Rafmagnsinnstunga við spegil. |  |  |  |
| 99 | Handklæðaslá/snagar. |  |  |  |
| 100 | Hilla eða borð fyrir snyrtivörur. |  |  |  |
| 101 | Eitt glas fyrir hvern gest. |  |  |  |
| 102 | Sápa við handlaug. |  |  |  |
| 103 | Sturtusápa í eða við baðaðstöðu. (N) |  |  |  |
| 104 | Auka salernisrúllur. |  |  |  |
| 105 | Eitt handklæði á hvern gest (gæðahandklæði). |  |  |  |
| 106 | Eitt baðhandklæði á hvern gest (gæðahandklæði). |  |  |  |
| 107 | Hárblásari, sé þess óskað. |  |  |  |
| 108 | Ruslakarfa. |  |  |  |
| 109 | Hálkuvörn í sturtubotni/baðkari til að lágmarka slysahættu. |  |  |  |
| 110 | Öryggishandföng t.d. í eða við sturtu/baðkar. |  |  |  |
| 111 | Handklæðaofn. |  |  |  |
| 112 | Hársápa/sjampó.  |  |  |  |
| 113 | „Tissue“. |  |  |  |
| 114 | Baðsloppur, sé þess óskað. |  |  |  |
| 115 | Inniskór, sé þess óskað. |  |  |  |
| ***6.*** | **Hreinlæti og þrif** |  |  |  |
| 116 | Mjög gott hreinlæti: Það finnast engin óhreinindi; í hornum, ofan í skúffum, á bak við ofna, undir rúmum o.s.frv. Ekki heldur með „fingurprófi“ á myndarömmum, dyrakörmum eða lömpum. Lítil sem engin merki um upplitun eða kísilsöfnun á handlaug, klósetti, sturtu/baðaðstöðu. |  |  |  |
| 117 | Herbergi þrifin/yfirfarin daglega. Felur í sér m.a. að fara yfir gólf, tæma ruslafötur, skipta um glös, búa um rúm og skipta um handklæði eftir óskum. |  |  |  |
| 118 | Skipt er um handklæði daglega, sé þess óskað. Í þágu umhverfisins eru gestir hvattir til að nota handklæði oftar en einu sinni.  |  |  |  |
| 119 | Skipt er um rúmfatnað a.m.k. 1x í viku, við lengri dvöl. |  |  |  |
| 120 | Öll sameiginleg rými yfirfarin/þrifin daglega, t.d. gangar, veitingaaðstaða, setustofa, mótttökurými, sameiginleg salernis- og baðaðstaða. |  |  |  |
| 121 | Skipt er um rúmfatnað a.m.k. 2x í viku, við lengri dvöl. |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **7.** | **Veitingaaðstaða og máltíðir** |  |  |  |  |
|  | **Veitingasalur** |  |  |  |  |
| 122 | Borð og stólar í góðu ásigkomulagi |  |  |  |  |
| 123 | Gluggatjöld fyrir gluggum (efni, rimlar, screen filma eða sólvörn í gleri), sé þess þörf. |  |  |  |  |
| 124 | Góð lýsing. |  |  |  |  |
| 125 | Barnastóll, sé þess óskað. |  |  |  |  |
|  | **Máltíðir** |  |  |  |  |
| 126 | Boðið er upp á léttan morgunverð (kaffi/te, ávaxtasafi, vatn, mjólk, brauð, smjör, 2 teg. álegg, 1 teg. morgunkorn).  |  |  |  |  |
| 127 | Morgunverðarhlaðborð eða samsvarandi morgunverðarmatseðill. Fjölbreytt úrval matvæla í boði og snyrtilega framsett, t.d. kaffi/te, ávaxtasafi, vatn, mjólk, ávextir, morgunkorn, ostur og annað álegg a.m.k. 3 teg., brauð/rúnstykki a.m.k. 3 teg., hrökkbrauð, sultur/marmelaði og egg/eggjahræra (matvæli geymd við kjörhitastig/kæld eftir því sem við á). |  |  |  |  |
| 128 | Kvöldverður (í það minnsta réttur dagsins) í a.m.k. 2 klst. á bilinu 18-22 (þarf að vera auglýstur). |  |  |  |  |
| 129 | Hlaðborð eða matseðill hússins. |  |  |  |  |
| 130 | Matvæli/hráefni úr heimahéraði, í það minnsta 3 tegundir, þau merkt sem slík. |  |  |  |  |
| **8.** | **Stjórnun fyrirtækisins** |  |  |  |  |
|  | **Almennar viðskiptavenjur**  |  |  |  |  |
| 129 | Viðskiptavinir fá staðfestingu á bókun. (N)  |  |  |  |  |
| 130 | Við bókun eru skráðar allar nauðsynlegar upplýsingar, t.d. nafn, símanúmer, þjóðerni, dagsetning bókunar, fjöldi gesta og fjöldi herbergja. Séróskir/þarfir gesta eru skráðar við bókun. |  |  |  |  |
| 131 | Viðskiptavinir eru hvattir til að koma á framfæri umsögnum, ábendingum og/eða kvörtunum.  |  |  |  |  |
| 132 | Vinnustaðaskírteini eru til fyrir alla starfsmenn. |  |  |  |  |
| 133 | Gerð hefur verið áætlun um öryggi og heilbrigði á vinnustað. Áætlunin skal vera í samræmi við leiðbeiningar Vinnueftirlitsins og byggja á gildandi vinnuverndarlögum og reglugerðum. Áætlunin skal m.a. innihalda: a. Skriflegt áhættumat sem tekur mið af vinnuaðstæðum starfsmanna. b. Áætlun um heilsuvernd og forvarnir m.a. gegn einelti og áreiti. c. Atvikaskráningu og eftirfylgni. |  |  |  |  |
|  | **Menntun og þjálfun starfsfólks** |  |  |  |  |
| 134 | Starfsfólk fær þjálfun og/eða kennslu í móttöku gesta, í samræmi við námskeiðslýsingar Vakans eða sambærilegt. Til er skrifleg lýsing á því hvernig þetta er framkvæmt og hvaða efnisþætti farið er yfir. |  |  |  |  |
| 135 | Starfsfólk fær þjálfun og/eða kennslu í þrifum í samræmi við námskeiðslýsingar Vakans eða sambærilegt. Til er skrifleg lýsing á því hvernig þetta er framkvæmt og hvaða efnisþætti farið er yfir. |  |  |  |  |
| 136 | Starfsfólk fær þjálfun og/eða kennslu í meðhöndlun og framreiðslu matvæla og mikilvægi hreinlætis í samræmi við námskeiðslýsingar Vakans eða sambærilegt. Til er skrifleg lýsing á því hvernig þetta er framkvæmt og hvaða efnisþætti farið er yfir. |  |  |  |  |
| 137 | Starfsfólk í móttöku og þjónustu hefur sótt námskeiðið „Aukin upplýsingagjöf“ á vegum Safetravel. |  |  |  |  |
| **9.** | **Menning og saga** |  |  |  |  |
| 138 | Starfsfólk getur veitt upplýsingar um svæðið, sögu þess, menningu og viðburði. |  |  |  |  |
| 139 | Ef minjagripir eru seldir á staðnum eru þeir m.a. framleiddir heima í héraði og/eða á Íslandi. |  |  |  |  |