

vakinn.is

 Gæða- og umhverfisvottun ferðaþjónustunnar

Á leið til sjálfbærrar ferðaþjónustu

4. útgáfa 2023

**Gæðaviðmið fyrir hostel**

Efnisyfirlit

[***1.*** ***Aðkoma og nánasta umhverfi*** 3](#_Toc152582450)

[**1.1 Yfirbragð og ásýnd utandyra** 3](#_Toc152582451)

[***2. Öryggismál*** 3](#_Toc152582452)

[**2.1 Lýsing, eldvarnir o.fl.** 3](#_Toc152582453)

[***3. Sameiginleg rými*** 4](#_Toc152582454)

[**3.1 Aðbúnaður og innréttingar** 4](#_Toc152582455)

[**3.2 Móttaka og starfsfólk** 4](#_Toc152582456)

[**3.3 Ýmis þjónusta** 5](#_Toc152582457)

[**3.4 Afþreying/tómstundir** 5](#_Toc152582458)

[***4. Herbergi (gistirými)*** 6](#_Toc152582459)

[**4.1 Aðbúnaður og húsgögn** 6](#_Toc152582460)

[**4.2 Rúm og rúmfatnaður** 7](#_Toc152582461)

[***5. Hreinlætis-og snyrtiaðstaða*** 8](#_Toc152582462)

[***6. Gestaeldhús*** 9](#_Toc152582463)

[**6.1 Gestaeldhús og veitingasalur/borðsalur** 9](#_Toc152582464)

[**6.2 Morgunverður** 10](#_Toc152582465)

[**6.3 Kvöldverður** 10](#_Toc152582466)

[***7. Hreinlæti og þrif*** 10](#_Toc152582467)

[**7.1 Almennt hreinlæti** 10](#_Toc152582468)

[**7.2 Hreinlæti og búnaður í gestaeldhúsi (ef við á)** 11](#_Toc152582469)

[***8. Menntun og þjálfun starfsfólks*** 11](#_Toc152582470)

[***9. Aðgengi fyrir fatlaða*** 12](#_Toc152582471)

**Eftirfarandi gæðaviðmið eru fyllt út af fulltrúa fyrirtækisins og send til úttektaraðila ásamt öðrum gögnum. Athugið að gæðaviðmið sem eru rauðlituð eru lágmarksviðmið og þurfa að vera uppfyllt. Nauðsynlegt er að gefa greinargóðar skýringar, þar sem þörf þykir, með tilvísun í gæðahandbók, myndir eða önnur innsend gögn. Gæðaviðmið merkt (N) eru ný frá fyrri útgáfu. Úttektaraðili mun fara yfir valin atriði úr gæðaviðmiðunum í úttekt.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Aðkoma og nánasta umhverfi***  | ***Já*** | ***Nei*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| **1.1 Yfirbragð og ásýnd utandyra** |  |  |  |
| 1.1.1 | Öll skilti, merki og fánar líta vel út og eru í góðu ásigkomulagi. |  |  |  |
| 1.1.2 | Nægjanleg lýsing er til staðar utandyra t.d. við bílastæði, gangstíga, tröppur, innganga o.fl. Vandlega er hugað að viðhaldi á þessum svæðum allt árið. |  |  |  |
| 1.1.3 | Skjólsæl svæði eru utandyra, (afmörkuð aðstaða; pallur eða verönd), snyrtileg garðhúsgögn, blómabeð/ker o.s.frv. |  |  |  |
| 1.1.4 | Hleðslustöð/stöðvar fyrir rafmagnsbíla eru til staðar. (N) |  |  |  |
| ***2. Öryggismál*** | ***Já*** | ***Nei*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| **2.1** **Lýsing, eldvarnir o.fl.** |  |  |  |
| 2.1.1 | Sameiginleg rými t.d. gangar og stigar eru með góðri lýsingu til að tryggja þægindi og öryggi gesta. |  |  |  |
| 2.1.2 | Reykskynjarar eru í öllum svefnrýmum gesta, á göngum og í öðrum sameiginlegum rýmum og þeir prófaðir reglulega.  |  |  |  |
| 2.1.3 | Gasskynjari er í gestaeldhúsi, ef við á. |  |  |  |
| 2.1.4 | Slökkvitæki sem starfsfólk kann að nota eru á staðnum og þau yfirfarin reglulega. |  |  |  |
| 2.1.5 | Teikningar sem sýna neyðarútgönguleiðir eru sýnilegar gestum í hverju herbergi/svefnrými. |  |  |  |
| 2.1.6 | Neyðarlýsing er til staðar. |  |  |  |
| 2.1.7 | Óheftur aðgangur er að neyðarútgöngum. |  |  |  |
| 2.1.8 | 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.  |  |  |  |
| 2.1.9 | Sjúkrakassi er yfirfarinn reglulega. |  |  |  |
| 2.1.10 | Hægt er að læsa herbergjum innanfrá (sérherbergjum). |  |  |  |
| 2.1.11 | Eldvarnarteppi og slökkvitæki er í gestaeldhúsi, ef við á. |  |  |  |
| 2.1.12 | Hjartastuðtæki er til staðar. |  |  |  |
| ***3. Sameiginleg rými*** | ***Já*** | ***Nei*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| **3.1 Aðbúnaður og innréttingar** |  |  |  |
| 3.1.1 | 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. |  |  |  |
| 3.1.2 | Sjónvarp er í setustofu eða öðru sameiginlegu rými.  |  |  |  |
| **3.2 Móttaka og starfsfólk** |  |  |  |
| 3.2.1 | Móttaka er merkt. |  |  |  |
| 3.2.2 | Móttaka er mönnuð á helstu komu- og brottfarartímum gesta.  |  |  |  |
| 3.2.3 | Hægt er að ná í starfsfólk símleiðis allan sólarhringinn.  |  |  |  |
| 3.2.4 | Móttaka er mönnuð 14 tíma. |  |  |  |
| 3.2.5 | Næturvörður er á staðnum. |  |  |  |
| **3.3 Ýmis þjónusta** |  |  |  |
| 3.3.1 | Þráðlaus internetaðgangur í sameiginlegu rými. |  |  |  |
| 3.3.2 | Upplýsingar um viðburði á svæðinu eru sýnilegar. Gestum er skapaður vettvangur til samskipta og miðlunar upplýsinga sín á milli. Uppfært reglulega. |  |  |  |
| 3.3.3 | Geymsla verðmæta möguleg í móttöku (öryggishólf/skápur). |  |  |  |
| 3.3.4 | Upplýsingaskjár frá Safe Travel.  |  |  |  |
| 3.3.5 | Drykkir eru til sölu.  |  |  |  |
| 3.3.6 | Áfengir drykkir eru til sölu (vínveitingaleyfi). |  |  |  |
| 3.3.7 | Hægt er að fá klaka. |  |  |  |
| 3.3.8 | Nasl er til sölu, t.d. snakk, hnetur, súkkulaði. |  |  |  |
| 3.3.9 | Þvottaaðstaða til afnota fyrir gesti (þvottavél og þurrkari). |  |  |  |
| 3.3.10 | Aðstaða/herbergi þar sem hægt er að þurrka útivistarfatnað/skó.  |  |  |  |
| 3.3.11 | Læst farangursgeymsla er til staðar. |  |  |  |
| 3.3.12 | Gestir geta leigt læsta skápa í sameiginlegu rými.  |  |  |  |
| 3.3.13 | Læst hirsla á “dorm” herbergjum. |  |  |  |
| 3.3.14 | Hægt er að kaupa snyrtivörur t.d. tannbursta, tannkrem, dömubindi, rakáhöld, sjampó. |  |  |  |
| 3.3.15 | Hægt er að kaupa matvæli/smávöru. |  |  |  |
| **3.4 Afþreying/tómstundir** |  |  |  |
| 3.4.1 | Aðstaða er til tómstunda t.d. fótboltaspil, billjardborð. |  |  |  |
| 3.4.2 | Leikaðstaða er fyrir börn t.d. innileikhorn eða leiktæki utandyra. |  |  |  |
| 3.4.3 | Bækur/borðspil eru í boði til afnota fyrir gesti.  |  |  |  |
| 3.4.4 | Heitur pottur er á staðnum með öruggu aðgengi. Upplýsingar og leiðbeiningar til gesta eru sýnilegar. |  |  |  |
| 3.4.5 | Hægt er að leigja ýmis konar útivistarbúnað (t.d. skíði, hjól, bát). |  |  |  |
| ***4. Herbergi (gistirými)*** | ***Já*** | ***Nei*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| **4.1 Aðbúnaður og húsgögn** |  |  |  |
| 4.1.1 | Húsgögn, búnaður og innréttingar eru í góðu ásigkomulagi, **lítil** ummerki um notkun og slit. |  |  |  |
| 4.1.2 | Hægt er að opna herbergjahurðir að fullu.  |  |  |  |
| 4.1.3 | Herbergi er með stillanlegu hitastigi.  |  |  |  |
| 4.1.4 | A.m.k. einn gluggi er í hverju herbergi, ef glugginn er ekki opnanlegur verður að vera góð loftræsting.  |  |  |  |
| 4.1.5 | Myrkvunargluggatjöld eru til staðar.  |  |  |  |
| 4.1.6 | Fatasnagar/fatahillur. |  |  |  |
| 4.1.7 | Náttborð/hilla.  |  |  |  |
| 4.1.8 | Góð lýsing er í herberginu. |  |  |  |
| 4.1.9 | Lesljós er við rúm. |  |  |  |
| 4.1.10 | Stóll er í herberginu. |  |  |  |
| 4.1.11 | Spegill er í herberginu. |  |  |  |
| 4.1.12 | Ruslakarfa er í herberginu ásamt upplýsingum um flokkun fyrirtækisins. (N) |  |  |  |
| 4.1.13 | Laus/lausar rafmagnsinnstungur eru í herberginu.  |  |  |  |
| 4.1.14 | Boðið er uppá kynjaskipt herbergi (dorm). |  |  |  |
| 4.1.15 | Fatahengi með herðatrjám/fataskápur með samstæðum herðatrjám af vandaðri gerð. |  |  |  |
| 4.1.16 | Borð er í herberginu. |  |  |  |
| 4.1.17 | Lesljós er við hvert rúmstæði. |  |  |  |
| 4.1.18 | Þægilegur stóll eða sófi. |  |  |  |
| 4.1.19 | Internetaðgangur er á herbergjum.  |  |  |  |
| 4.1.20 | Upplýsingamappa A – Ö með þeirri þjónustu sem í boði er (a.m.k. á íslensku og ensku).  |  |  |  |
| **4.2 Rúm og rúmfatnaður** |  |  |  |
| 4.2.1 | Öll rúm/kojur eru í góðu ásigkomulagi.  |  |  |  |
| 4.2.2 | Kojur mega ekki vera meira en tvær hæðir, öryggisgrind skal vera í efri svefnrýmum og tröppur til staðar. |  |  |  |
| 4.2.3 | Hreinar og vel útlítandi rúmdýnur að lágmarki 13 cm að þykkt.  |  |  |  |
| 4.2.4 | Eins manns rúm, lágmarksstærð 0,90m x 2,00m og tveggja manna rúm 1,40m x 2,00m. |  |  |  |
| 4.2.5 | Hlífðardýna/hlífðarlak er á hverju rúmi. |  |  |  |
| 4.2.6 | Lak og koddaver fylgir hverju rúmstæði. |  |  |  |
| 4.2.7 | Koddar og sængur eru hrein og snyrtileg. (Ekki sumarsængur, ef um uppbúin rúm er að ræða). |  |  |  |
| 4.2.8 | Sængurfatnaður (lín) er hreinn og snyrtilegur.  |  |  |  |
| 4.2.9 | Hreinar og vel útlítandi dýnur að lágmarki 18 cm að þykkt. |  |  |  |
| 4.2.10 | Eins manns rúm, lágmarksstærð 0,90m x 2,00m og tveggja manna rúm 1,60m x 2,00m. |  |  |  |
| 4.2.11 | Eins manns rúm, lágmarksstærð 0,90m x 2,00m og tveggja manna rúm 1,80m x 2,00m. |  |  |  |
| 4.2.12 | Barnarúm, sé þess óskað. |  |  |  |
| 4.2.13 | Hægt er fá/leigja sængurver, sé þess óskað. |  |  |  |
| 4.2.14 | Möguleiki er að fá uppbúin rúm. |  |  |  |
| 4.2.15 | Aukakoddi er í boði, sé þess óskað. |  |  |  |
| 4.2.16 | Teppi er í boði, sé þess óskað |  |  |  |
| ***5. Hreinlætis-og snyrtiaðstaða*** | ***Já*** | ***Nei*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| 5.1 | Sameiginleg hreinlætis- og snyrtiaðstaða er merkt.  |  |  |  |
| 5.2 | Gólf, veggir og loft eru hrein og líta vel út. |  |  |  |
| 5.3 | Innréttingar og búnaður í góðu ásigkomulagi. |  |  |  |
| 5.4 | A.m.k. eitt salerni er fyrir hverja **tíu** gesti. (Á við um herbergi sem ekki eru með sér salerni). |  |  |  |
| 5.5 | Sturtuhengi/hurð. |  |  |  |
| 5.6 | A.m.k. ein sturta og/eða bað fyrir hverja **tíu** gesti. Í rými þar sem eru fleiri en ein sturta þarf að vera skilrúm á milli sturta. (Á við um herbergi sem ekki eru með sér sturtu og/eða baði). |  |  |  |
| 5.7 | Hægt er að læsa baðherbergi að innan. |  |  |  |
| 5.8 | Loftræsting, vifta eða opnanlegur gluggi.  |  |  |  |
| 5.9 | Gluggar eru með ógegnsæu gleri, filmu eða gluggatjöldum til að tryggja friðhelgi gesta. |  |  |  |
| 5.10 | Lýsing er við handlaug og í lofti. |  |  |  |
| 5.11 | Rafmagnsinnstunga er við spegil. |  |  |  |
| 5.12 | Ruslakarfa. |  |  |  |
| 5.13 | Spegill er yfir handlaug. |  |  |  |
| 5.14 | Hilla eða borð fyrir snyrtivörur er við handlaug. |  |  |  |
| 5.15 | Handklæðaslá/snagar. |  |  |  |
| 5.16 | Auka salernisrúllur. |  |  |  |
| 5.17 | Handsápa. |  |  |  |
| 5.18 | Hárblásari er í boði, sé þess óskað. |  |  |  |
| 5.19 | Hálkuvörn í sturtubotni/baðkari. |  |  |  |
| 5.20 | Öryggishandfang í eða við sturtu/baðkar. |  |  |  |
| 5.21 | Gott fráleggspláss, hilla eða borð. |  |  |  |
| 5.22 | Hægt er að fá/leigja handklæði. |  |  |  |
| 5.23 | Hársápa/sturtusápa (auk handsápu). |  |  |  |
| ***6. Gestaeldhús*** | ***Já*** | ***Nei*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| **6.1 Gestaeldhús og veitingasalur/borðsalur** |  |  |  |
| 6.1.1 | Í gestaeldhúsi er eftirfarandi til staðar: Eldavél, vinnuborð, vaskur (til uppþvotta með uppþvottagrind, uppþvottalegi og uppþvottabursta), ísskápur, pottar og pönnur, borðbúnaður og helstu eldhússáhöld, kaffivél og/eða hraðsuðuketill og brauðrist. |  |  |  |
| 6.1.2 | Flokkunarílát fyrir úrgang eru vel merkt og með loki. (N) |  |  |  |
| 6.1.3 | Borð og stólar eru í góðu ásigkomulagi.  |  |  |  |
| 6.1.4 | Góð lýsing. |  |  |  |
| 6.1.5 | Barnastóll er í boði, sé þess óskað. |  |  |  |
| **6.2 Morgunverður** |  |  |  |
| 6.2.1 | Boðið er upp á léttan morgunverð (kaffi/te, ávaxtasafi, vatn, mjólk, brauð, 2 teg. álegg, 1 teg. morgunkorn).  |  |  |  |
| 6.2.2 | Léttur morgunverður er framreiddur, (í það minnsta kaffi/te, ávaxtasafi, vatn, mjólk, brauð, 2 teg. álegg, 1 teg. morgunkorn).  |  |  |  |
| 6.2.3 | Morgunverðarhlaðborð eða samsvarandi morgunverðarseðill. Fjölbreytt úrval matvæla í boði snyrtilega framsett, t.d. kaffi/te, ávaxtasafi, vatn, mjólk, ávextir, morgunkorn, ostur og annað álegg, brauð/rúnstykki, hrökkbrauð, sultur/marmelaði, sætur biti o.s.frv. (matvæli geymd við kjörhitastig/kæld). |  |  |  |
| 6.2.4 | Heitir réttir egg/eggjahræra, bacon/pylsur, o.s.frv. (að lágmarki 2 tegundir, matvælum haldið heitum).  |  |  |  |
| 6.2.5 | Matvæli/hráefni úr nærumhverfinu í boði og þau merkt sem slík. |  |  |  |
| **6.3 Kvöldverður** |  |  |  |
| 6.3.1 | Kvöldverður (í það minnsta réttur dagsins) í a.m.k. 2 klst. á bilinu 18-22 (þarf að vera auglýstur). |  |  |  |
| 6.3.2 | Veitingastaður er á staðnum. Fjölbreytt úrval rétta.  |  |  |  |
| 6.3.3 | Töluvert úrval hráefnis er úr nærumhverfinu, þarf að vera vel kynnt fyrir gestum og uppruni þekktur. |  |  |  |
| ***7. Hreinlæti og þrif*** | ***Já*** | ***Nei*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| **7.1 Almennt hreinlæti** |  |  |  |
| 7.1.1 | 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.  |  |  |  |
| 7.1.2 | Herbergi eru 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 (þar sem við á). |  |  |  |
| 7.1.3 | Öll sameiginleg rými eru yfirfarin/þrifin daglega, t.d. gangar, eldhús, matsalur, setustofa, mótttökurými, sameiginleg salernis- og baðaðstaða. |  |  |  |
| **7.2 Hreinlæti og búnaður í gestaeldhúsi (ef við á)** |  |  |  |
| 7.2.1 | Innréttingar og húsgögn eru í góðu ásigkomulagi.  |  |  |  |
| 7.2.2 | Borðbúnaður og önnur eldhúsáhöld eru snyrtileg og í góðu ásigkomulagi.  |  |  |  |
| 7.2.3 | Loftræsting, vifta eða opnanlegur gluggi. |  |  |  |
| 7.2.4 | Ísskápur er ávallt hreinn og laus við óþægilega lykt. |  |  |  |
| 7.2.5 | Skápar og skúffur eru ávallt hrein og snyrtileg. |  |  |  |
| 7.2.6 | Borð, eldavél, vaskar eru ávallt hrein og snyrtileg. |  |  |  |
| 7.2.7 | Ef uppþvottavél eða örbylgjuofn eru í eldhúsi eru þau ávallt hrein. |  |  |  |
| 7.2.8 | Skipt er um viskastykki og borðtuskur daglega. |  |  |  |
| 7.2.9 | Umgengnisreglur í gestaeldhúsi eru skýrar og sýnilegar gestum.  |  |  |  |
| ***8. Menntun og þjálfun starfsfólks*** | ***Já*** | ***Nei*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| 8.1 | Starfsfólk fær þjálfun og/eða kennslu í móttöku gesta. Til er skrifleg lýsing á því hvernig þetta er framkvæmt og hvaða efnisþætti farið er yfir. |  |  |  |
| 8.2 | Starfsfólk fær þjálfun og/eða kennslu í þrifum. Til er skrifleg lýsing á því hvernig þetta er framkvæmt og hvaða efnisþætti farið er yfir. |  |  |  |
| 8.3 | Starfsfólk fær þjálfun og/eða kennslu í meðhöndlun og framreiðslu matvæla og mikilvægi hreinlætis. Til er skrifleg lýsing á því hvernig þetta er framkvæmt og hvaða efnisþætti farið er yfir. |  |  |  |
| 8.4 | Starfsfólk í móttöku fær fræðslu um nærumhverfið, t.d. sögu, menningu, afþreyingu og viðburði, svo það geti veitt áreiðanlegar upplýsingar. (N) |  |  |  |
| 8.5 | Starfsfólk sem ekki er íslenskumælandi er hvatt og stutt til að læra íslensku. Kemur fram í nýliðaþjálfun. (N) |  |  |  |
| ***9. Aðgengi fyrir fatlaða*** | ***Já*** | ***Nei*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| 9.1 | Fyrirtækið tekur þátt í verkefninu Góðu aðgengi á vegum Ferðamálastofu og hefur staðfest að lágmarksviðmið vegna aðgengis fyrir fatlaða/hreyfihamlaða séu uppfyllt. (N) |  |  |  |
| 9.2 | Fyrirtækið tekur þátt í verkefninu Góðu aðgengi á vegum Ferðamálastofu og hefur staðfest að lágmarksviðmið vegna aðgengis fyrir sjónskerta og blinda séu uppfyllt. (N) |  |  |  |
| 9.3 | Fyrirtækið tekur þátt í verkefninu Góðu aðgengi á vegum Ferðamálastofu og hefur staðfest að lágmarksviðmið vegna aðgengis fyrir heyrnarskerta og heyrnarlausa séu uppfyllt. (N) |  |  |  |