

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

**Система стандартов безопасных условий деятельности предприятий.
Рекомендации к оказанию безопасных туристских услуг в объектах
туристской индустрии**

Издание официальное

Узбекское агентство стандартизации, метрологии и сертификации

Ташкент

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН и ВНЕСЕН Государственным учреждением «Научно-исследовательский институт стандартизации, сертификации и технического регулирования» и Государственным унитарным предприятием «Центр сертификации туристских услуг» Государственного комитета Республики Узбекистан по развитию туризма.

2 УТВЕРЖДЕН Постановлением Узбекского агентства стандартизации, метрологии и сертификации (Агентство «Узстандарт») от 6 августа 2020 года № 05-1196.

3. Настоящий стандарт РАЗРАБОТАН на основе протоколов Всемирного совета по туризму и путешествиям (WTTC) «Safe Travels: Global Protocols & Stamp for the New Normal», испанского документа «Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)» и турецкого документа «Assessment form on Covid-19 and hygiene practices applied during pandemic for accommodation and food & beverage facilities».

4. ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация о введении в действие (прекращении действия) настоящего стандарта и изменений к нему на территории Узбекистана публикуется в указателе, издаваемом агентством «Узстандарт». В случае пересмотра или отмены настоящего стандарта соответствующая информация будет опубликована в информационном указателе, издаваемом агентством «Узстандарт».

Исключительное право официального опубликования настоящего стандарта на территории Республики Узбекистан принадлежит Агентству «Узстандарт»

Содержание

1	Область применения.....	1
2	Нормативные ссылки	1
3	Термины и определения	2
4	Общие требования к объектам туристской индустрии и оказываемым услугам	2
5	Требования к персоналу	4
6	Требования к уборке и дезинфицирующим работам в объектах обслуживания	5
7	Специальные требования к обслуживанию в объектах туристской индустрии	5

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

**Корхоналар фаолиятининг хавфсиз шароитларини стандартлар тизими.
Туристлик индустрия объектларида хавфсиз туристик хизматлар
кўрсатишга доир тавсиялар**

**Система стандартов безопасных условий деятельности предприятий.
Рекомендации к оказанию безопасных туристских услуг в объектах
туристской индустрии**

**System of standards for safe conditions of enterprises.
Recommendations for the provision of safe tourism services in tourism industry
facilities**

Дата введения: 10.08.2020 г.

1 Область применения

1.1 Настоящий стандарт включает в себя рекомендации по обеспечении создания оптимальных условий труда и организации трудовой деятельности с целью охраны здоровья работников и персонала объектов туристской индустрии (далее – объект), проведении профилактических мер, оказании санитарно-гигиенических безопасных услуг туристам с целью обеспечения их здоровья в период и после массового распространения инфекционных заболеваний (эпидемия, пандемия) и имеет добровольный характер применения.

Рекомендации настоящего стандарта распространяются на услуги, предоставляемые в объектах туристской и сопутствующей инфраструктуры, в частности средствах размещения, транспорте, объектах общего питания и развлекательных, образовательных, деловых, лечебно-оздоровительных, физкультурно-спортивных объектах.

Настоящий стандарт предназначен для применения организациями, предоставляющими туристских услуг.

1.2 Стандарт также может применяться при контроле, оценке или признании объектов.

1.3 Объектам сертифицированных в соответствии с требованиями настоящего стандарта выдается специальный знак отличия.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использована нормативная ссылка на следующий стандарт:

O‘z DSt 3487:2020 Дезинфицирующий тоннель. Технические условия

Примечание – При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверять действие ссылочных стандартов на территории Республики Узбекистан по соответствующему указателю стандартов, составленному по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться замененным (измененным) стандартом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дается ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 туристская индустрия: Совокупность средств размещения, транспорта, общественного питания и развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туристскую деятельность, организаций, оказывающих экскурсионные услуги, а также услуг экскурсоводов, гидов (гидов-переводчиков) и инструкторов-проводников.

3.2 социальная дистанция: Расстояние не менее 1,5 m между лицами.

3.3 средства индивидуальной защиты: Технические и иные средства, используемые для предотвращения или уменьшения воздействия на работника вредного производственного фактора и (или) опасного производственного фактора, а также для защиты от загрязнений.

3.4 система “Uzbekistan. Safe travel GUARANTEED”; (UzSTG): Совокупность работ по установлению, внедрению и оценке требований санитарно-гигиенического безопасного обслуживания в объектах туристской индустрии, а также в туристских услугах.

3.5 «дезинфекционный барьер»: Техническая установка, предназначенная для дезинфекции транспортных средств и используемая для обработки дезинфекционным раствором.

3.6 «дезинфекционный коврик»: Напольное покрытие, предназначенное для проведения дезинфекционных работ.

3.7 «дезинфицирующий тоннель»: Дезинфицирующий тоннель, предназначенный для получения мелкодисперсных аэрозолей жидких дезинфицирующих средств с целью обеззараживания и дезинфекции верхней одежды, обуви, ручной клади и открытых кожных покровов человека.

3.8 «специальная информационная табличка (плакаты)»: Информация отражающая соблюдение социальной дистанции между клиентами и сотрудниками, частое мытье рук, использование масок и перчаток и другие.

4 Общие требования к объектам туристской индустрии и оказываемым услугам

4.1 Требования к управлению

4.1.1 Объект туристской индустрии на основе оценки риска должен иметь план действий в чрезвычайных ситуациях, в котором должны быть

подробно указаны конкретные меры, которые будут приняты для снижения риска заражения инфекцией.

4.1.2 В объекте должна быть внедрена система UzSTG и он должен иметь свои внутренние документы (инструкция) по этой системе.

4.1.3 Объект должен организовать пункт медицинского обслуживания.

4.1.4 Количество гостей не должно превышать 70% от общей вместимости объекта.

4.1.5 Мероприятий в закрытых помещениях, контактных спортивных мероприятий в бассейнах и различных мероприятий на открытом воздухе или в помещении необходимо проводить с соблюдением санитарно-гигиенических правил.

4.1.6 Необходимо предусмотреть определенное количество мест (номеров, комнат) на случай изоляции гостей с подозрительными симптомами.

4.1.7 Должна быть обеспечена социальная дистанция между клиентами и сотрудниками в общественных местах (стойка отдела приема и размещения, ресторан, туалет, перед кассой и так далее).

Примечание – Требования, приведенные в п.п. 4.1.3 – 4.1.7 применяются в условиях ограничительных мер в связи с пандемией или карантином.

4.1.8 В объекте необходимо назначить ответственного лица из среднего или высшего звена для контроля осуществления общих санитарно-гигиенических правил, мер против пандемии.

4.1.9 Необходимо разработать план уборки, дезинфекции и дезинсекции и контролировать выполнения их путем регистрации в журналах.

4.1.10 Объект должен проводить ежедневной (ежесменной) влажной уборки служебных помещений и мест общественного пользования с применением дезинфицирующих средств. Необходимо дезинфицировать каждые 2-4 h всех контактных поверхностей: дверных ручек, столб, поверхностей столов, спинок стульев, оргтехники.

4.1.11 Необходимо разработать необходимые меры применения при обнаружении повышения температуры тела установленного предела и ознакомить ответственных лиц.

4.1.12 Необходимо разработать инструкцию по подготовке дезинфицирующего раствора и ознакомить ответственных лиц.

4.1.13 Телефонные номера для связи в чрезвычайных ситуациях должны быть установлены в видных местах.

4.1.4 Вся санитарно-гигиеническая продукция, используемая в объектах туристской и сопутствующей инфраструктуры должна иметь сертификат соответствия или гигиенический сертификат.

4.1.15 Должны быть установлены специальные информационные таблички (плакаты) в видных местах всех этажей, коридоров объекта.

4.2 Требования к деятельности

4.2.1 По возможности необходимо организовать проведение онлайн регистрации.

4.2.2 При размещении в номерах количество гостей не должно превышать 1-го. Данное требование не относится к семейным гостям.

4.2.3 Объекты туристской и сопутствующей инфраструктуры должны иметь бесконтактный термометр для измерения температуры. Необходимо ежедневно измерять температуру сотрудников и клиентов согласно [1].

4.2.4 На каждом входе объекта должны быть размещены «дезинфекционные туннели» с дезинфектантом, не портящим поверхностей и тканей одежды по O‘z DSt 3487:2020, «дезинфекционные коврики» для посетителей, а также «дезинфекционные барьеры» для транспорта.

4.2.5 Объекты должны быть обеспечены защитной маской для применения сотрудниками и клиентами при их контакте. На месте где сотрудник непосредственно контактирует с клиентом должна быть учтена социальная дистанция. Маски необходимо менять каждые 2 h.

В случае если невозможно выполнить требования социального дистанцирования, необходимо установить защитный экран для обеспечения защиты персонала и клиентов. Защитный экран должен дезинфицироваться каждые 2 h.

4.2.6 Объект должен организовать мест для обработки рук, запас моющих и дезинфицирующих средств, а также других средств согласно [1]. Объекты должны быть обеспечены бесконтактным санитарно-гигиеническим оборудованием и средствами (мыло, дезинфицирующие растворы, антисептики) для осуществления обработки рук.

Примечание – Требования, приведенные в п.п. 4.2.3 – 4.2.6 применяются в условиях ограничительных мер в связи с пандемией или карантином.

4.2.7 Объект должен размещать информацию (печатные материалы, видеоролики) на видимом месте для клиентов по соблюдению санитарно-гигиенических мер, по утилизации использованных средств индивидуальной защиты на узбекском, английском и русском языках.

4.2.8 Должны быть разработаны требования необходимые для соблюдения клиентами во всех зонах (места ожидания, номера, места питания, спортивные залы, бассейны, сауны и другие) объекта и размещены в видных местах.

4.2.9 Необходимо организовать мест для смены одежды сотрудников, в котором должны быть учтены социальная дистанция, количество мест и способ хранения одежды согласно [1].

4.2.10 Средства для индивидуального пользования, предоставляемые клиентам должны быть герметично упакованы.

Примечание – Требования, приведенные в п.п. 4.2.9 – 4.2.10 применяются в условиях ограничительных мер в связи с пандемией или карантином.

5 Требования к персоналу

5.1 Необходимо организовать учебные занятия по [1] для всех сотрудников и проводить регулярные тренинги по обновлённой информации.

5.2 Во время работы необходимо обеспечить социальную дистанцию между сотрудниками, соблюдение личной гигиены, использование защитных масок и перчаток.

5.3 Не допускается скопление сотрудников в комнатах переодевания, местах отдыха и других местах и необходимо соблюдать социальную дистанцию.

6 Требования к уборке и дезинфицирующим работам в объектах обслуживания

6.1 Общие места общего пользования необходимо очистить с дезинфицирующими средствами и проветрить каждые два часа.

6.2 Объекты обслуживания и сервисные оборудования должны быть очищены и дезинфицированы согласно [1].

6.3 Мусорные ведра и используемые другие чистящие средства, а также места, отведенные для мусора необходимо чистить сертифицированными дезинфицирующими средствами не менее одного раза в день.

6.4 Тканевые покрытия мебели должны дезинфицироваться с помощью пара.

6.5 Чистящие химические средства и оборудования должны храниться отдельно.

7 Специальные требования к обслуживанию в объектах туристской индустрии

7.1 Средства размещения

7.1.1 Средство размещения должен предоставить каждому клиенту одноразовую маску и перчатку.

7.1.2 Отдел приема (ресепшен) должен быть огражден защитным экраном.

7.1.3 В торговых и бытовых объектах, находящихся в средствах размещения должны быть соблюдены санитарно-гигиенические требования.

7.1.4 Номера должны быть оборудованы одноразовыми материалами (шампунь, мыло, шапочки для душа, стаканы, тарелки, столовые приборы и т. д.).

7.1.5 При предоставлении пищи по системе буфет необходимо назначить сотрудника, оказывающего услугу клиентам и только этот сотрудник должен предоставить блюд. Клиентам не разрешается прикасаться к еде.

7.1.6 При оказании услуг в номере необходимо в полном объеме дезинфицировать тележку для переноски еды и переносить еду в закрытом виде.

7.2 Объекты общего питания

7.2.1 Необходимо установить и соблюдать требования безопасности продуктов питания при их приемке, обработке, подготовке и доставке.

7.2.2 Все продукты на кухне необходимо хранить в чистом и безопасном для пищевых продуктов оборудовании и в закрытой посуде.

7.2.3 Планировка существующих складских помещений на кухнях должна осуществляться с учетом групп продуктов и рисков их порчи.

7.2.4 Необходимо проводить измерения температуры и влажности в существующих складских помещениях на кухнях и сохранить отчеты проверок. Квалифицированный персонал должен проверить зафиксированные измерения температуры и влажности.

7.2.5 На кухне отходы необходимо хранить в надежном и упакованном (в ведрах и тому подобное) виде и отходы должны быть правильно утилизированы.

7.2.6 Необходимо выделить отдельное место на кухне для грязной и чистой посуды в зоне мойки. Полки, на которых располагается кухонное оборудование должны быть чистыми.

7.2.7 Не рекомендуется использование автоматов горячих напитков и торговых автоматов. Если используется, необходимо дезинфицировать автоматы горячих напитков и торговых автоматов в промежутке упорядоченного времени, убрать диспенсеры и обеспечить предоставление воды в герметической упаковке.

7.2.8 В гостевых зонах расстояние между столами должно быть не менее 2 м и 0,6 м между стульями (в шахматном порядке).

7.2.9 При обслуживании должно быть использовано одноразовое бумажное меню для каждого клиента и использованное меню следует выбросить.

Необходимо обработать дезинфицирующими средствами многоразовые меню с ламинированной поверхностью после каждого использования, а электронные меню каждые 2 ч.

7.2.10 На столе необходимо использовать сахар, соль, перец, зубочистку и салфетки в одноразовых упаковках/расфасовке.

7.2.11 Необходимо производить чистку обеденных столов и мебели, столешниц (кроме одноразовых) спиртосодержащими чистящими средствами после каждого гостя.

7.2.12 В случае предоставления угощений по системе буфет, пища должна быть в закрытом виде.

7.2.13 Запрещается переход клиентов с одного стола на другой при предоставлении питания по системе буфет.

7.2.14 Использование детских игровых площадок на объектах общественного питания должно быть разрешено компетентным органом, и всегда должны быть соблюдены его инструкции. Интервал между уборкой и дезинфекцией детских площадок должен быть определен как на местах.

7.2.15 На входах на детские площадки должны быть организованы гигиенические мероприятия (оборудование для мытья рук или дезинфицирующий раствор).

7.2.16 Лица, ответственные за присмотр детьми, должны строго соблюдать правила гигиены, а также часто мыть/дезинфицировать руки.

7.3 Транспортные услуги

7.3.1 Транспортное средство должен быть обеспечен водой только в бутылках, расфасованных в малом объеме или в одноразовых бутылках.

7.3.2 Необходимо ограничить количество перевозимых пассажиров, и они должны быть размещены в шахматном порядке.

7.3.3 При оказании транспортных услуг необходимо предлагать клиентам одноразовые маски и перчатки в индивидуальной упаковке.

7.3.4 Необходимо полное дезинфицирование транспортного средства после каждого трансфера.

7.4 Бассейны

7.4.1 Уровень хлора в открытых и закрытых бассейнах должен быть 0,2-0,5 mg/d³.

7.4.2 Необходимо ограничить количество людей, находящихся одновременно в бассейне с учетом вместимости бассейна (1 человек на 3 m² площади бассейна)

7.4.3 Необходимо очистить с дезинфицирующими средствами туалеты, душевые кабины и кабины для переодевания, расположенных рядом с бассейнами и на пляжах.

7.4.4 Клиенты должны находиться в хаммаме, сауне, паровой ванне максимум 30 min, последующая уборка должна ограничиться минимальной длительностью в 15 min.

7.4.5 Допускается вносить на территорию бассейна пищевых продуктов только в одноразовых тарах или в специальных упаковках.

7.5 Спортивные и оздоровительные объекты

7.5.1 Необходимо постоянно убирать и дезинфицировать процедурных кабинетов.

7.5.2 Необходимо использовать одноразовые материалы (рукавицы для душа, мыло, гель для душа, шампунь и другие) в местах умывания.

7.5.3 Необходимо соблюдать социальную дистанцию между оборудованностями в тренажерных залах и фитнес центрах.

7.5.4 В спортивных залах и Spa центрах необходимо обеспечить надлежащее качество воздуха и проветривать помещения несколько раз в день.

7.6 Проведение общественных мероприятий

7.6.1 Общественные мероприятия должны быть организованы в соответствии [1] и проводиться в открытой площадке. Необходимо контролировать не превышение количество участников более 50 человек.

7.6.2 Необходимо учитывать 20 м² площади на 8 человек на мероприятиях, организованных в конференц-залах. Необходимо контролировать соблюдение всех требований (маска, дистанция, гигиена).

7.6.3 Не допускается употребление чего-либо кроме воды. По возможности время мероприятия должно быть кратким, если оно затягивается необходимо объявить перерыв, открыть окна и проветрить комнату. Система вентиляции должна регулироваться проникновением чистого воздуха снаружи. В закрытых помещениях необходимо пользоваться масками.

7.7 Пользование лифтами

7.7.1 При пользовании лифтами необходимо наличие специальных информационных табличек (плакатов) по соблюдению социальной дистанции.

7.7.2 По возможности необходимо минимизировать пользование лиц лифтами. Если это не возможно, то в соответствии с правилами социальной дистанции допускается использование треть максимального уровня грузоподъёмной способности лифтов и необходимо указать на входе лифта количество пассажиров.

7.7.3 На входе лифтов необходимо наличие спиртовых антисептических средств для обработки рук.

7.7.4 Запрещается вход в лифт без маски.

БИБЛИОГРАФИЯ

- [1] СанПиН № 0372-20 Временные санитарные правила и нормы по организации деятельности государственных органов и иных организаций, а также субъектов предпринимательства в условиях ограничительных мер в связи с пандемией Covid-19

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

ОКС 03.080.30

Ключевые слова: социальная дистанция, пандемия, санитарно-гигиенические нормы, средства индивидуальной защиты, дозатор, маска, перчатка
