

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

Туризм и сопутствующие услуги. Гостиницы. Требования к услугам

(ISO 22483:2020, MOD)

Издание официальное

**Узбекское агентство технического регулирования
при Министерстве инвестиций и внешней торговли Республики Узбекистан**

Ташкент

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН и ВНЕСЕН Государственным унитарным предприятием «Центр сертификации спортивных и туристских услуг» Министерства туризма и спорта Республики Узбекистан.

2 УТВЕРЖДЕН Постановлением Узбекского агентства технического регулирования при Министерстве инвестиций и внешней торговли Республики Узбекистан № _____ от _____.

3 Настоящий стандарт модифицирован международным стандартом ISO 22483:2020 «Tourism and related services. Hotels. Service requirements» (Туризм и сопутствующие услуги. Гостиницы. Требования к услугам).

4 В стандарт внесены следующее редакционное изменение: слова “Международный стандарт” заменены на слова “настоящий стандарт”.

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация о введении в действие (прекращении действия) настоящего стандарта и изменений к нему на территории Республики Узбекистан публикуется в указателе, издаваемом Узбекским агентством технического регулирования. В случае пересмотра или отмены настоящего стандарта соответствующая информация будет опубликована в информационном указателе, Узбекским агентством технического регулирования.

Исключительное право официального опубликования настоящего стандарта на территории Республики Узбекистан принадлежит Узбекскому агентству технического регулирования.

Содержание

1	Область применения	1
2	Нормативные ссылки	1
3	Термины и определения	1
4	Требования к персоналу	2
5	Сервисные требования	4
6	Требования к организации мероприятий	15
7	Развлекательные мероприятия.....	16
8	Требования безопасности и защиты.....	16
9	Требования к техническому обслуживанию.....	21
10	Требования к чистоте.....	22
11	Управление поставками.....	27
12	Удовлетворенность гостей и подборка отзывов.....	27
	Приложение А (для информации)	
	Рекомендация по продуктам и их категориям для завтрака «шведский стол»	28

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

Туризм ва ёндош хизматлар. Мехмонхоналар.
Хизматларга доир талаблар

Туризм и сопутствующие услуги. Гостиницы.
Требования к услугам

Tourism and related services. Hotels. Service requirements

Дата введения: _____

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает требования к качеству и содержит рекомендации для гостиниц относительно персонала, обслуживания, мероприятий, развлекательных мероприятий, безопасности и охраны, технического обслуживания, чистоты, управления снабжением и удовлетворенности гостей.

Требования применимы независимо от классификации и категории средств размещения, а также от того, предоставляются ли услуги непосредственно внутренним персоналом или субподрядчиком.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

О‘z DSt ISO 9001:2015 Системы менеджмента качества. Требования

О‘z DSt ISO 10015:2019 Менеджмент качества. Руководящие указания по менеджменту компетенции и развитию персонала (ISO 10015:2019, IDT)

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 служба размещения: Предоставление минимального набора услуг для ночлега, включая санитарно-гигиенические условия.

3.2 а-ля карт: Система меню, в которой все предлагаемые блюда имеют индивидуальную цену, перечислены как правило по группам продуктов (например, закуски, основное блюдо, десерт или мясные, рыбные, вегетарианские блюда) и готовится по заказу гостя.

3.3 буфет: Предложение самообслуживания с выставлением напитков и блюд, вид и количество которых гость сам свободно выбирает.

Примечание. Это предложение обычно связано с фиксированной ставкой.

3.4 вежливое обслуживание: Услуги, предлагаемые гостиницей, повышающие заботу о гостях.

Пример - Предложение напитка, когда номер не готов, присмотр за багажом, предложение позднего выезда, фрукты в номере или бесплатные напитки, предоставление доступа к услугам гостиницы до регистрации заезда или после выезда и предоставление услуг трансфера от/до аэропорта.

Примечание. Руководство гостиницы может определить, какая услуга более подходящая, в зависимости от ситуации или потребностей гостей.

3.5 развлечения: Досуг, спорт или развлечения, предоставляемые гостиницей.

Пример - Настольные игры, шоу, живая музыка.

3.6 мероприятие: Событие, происходящее в определенное время и в определенном месте.

Пример - Праздник, встреча, конференция.

3.7 удобства: Инвентарь предлагаемая гостям в номерах для удобства и комфорта

Пример - Гель для душа, лосьон для тела, шампунь.

Примечание. Туалетная бумага, гигиенические пакеты и полотенца не считаются удобствами.

3.8 критические контрольные точки анализа опасностей (НАССР): Система, которая идентифицирует, оценивает и контролирует опасности, которые важны для безопасности пищевых продуктов.

(Источник: Codex Alimentarius)

3.9 гостиница: Предприятие, предоставляющее размещение, и в большинстве случаев, услуги питания, имеющее службу приема (регистрацию) и оказывающее дополнительные услуги.

3.10 VIP-обслуживание: Особая привилегия для определенных гостей.

4 Требования к персоналу

4.1 Общие требования

Все сотрудники должны быть обучены и иметь квалификацию для работы в предполагаемой сфере деятельности.

Квалификация обеспечивается одним из следующих:

а) ученичество (обучение на рабочем месте), которое направляется и контролируется лицом, имеющим навыки в отношении соответствующего предмета, а также навыки для передачи этих знаний ученику;

б) опыт работы (в идеале документированы рекомендациями бывшего сотрудника (ов) или соответствующего органа);

с) профессиональное обучение;

д) опыт в смежной области работы в сочетании с программой обучения, которая гарантирует, что любые недостающие квалификации могут быть восполнены. Такой дополнительный курс обучения может проводиться параллельно с работой, а иногда и одновременно;

е) учебная подготовка, связанная с предполагаемой сферой деятельности (в идеале, дополненная практическим опытом во время учебы).

Некоторые профили, относящиеся к конкретным задачам, могут быть разработаны сертифицированным персоналом (например, развлекательные мероприятия, обращение с химическими веществами).

4.2 Организационная структура и определение ответственности

Руководство гостиницы должно определить и документировать схему и должностные инструкции для наиболее важных должностей.

Должно быть лицо, ответственное за:

а) мониторинг предоставления услуг;

- b) выявление и запись любых инцидентов, связанных с предоставлением услуг;
- c) инициирование действий для обеспечения удовлетворения гостей.

4.3 Программа обучения

Программа обучения должна быть разработана, внедрена и периодически пересматриваться руководством гостиницы для повышения компетентности персонала в соответствии с выявленными потребностями. Программа обучения должна соответствовать следующим требованиям:

- a) после приема на работу нового сотрудника должен быть предусмотрен период обучения или ориентации;
- b) для персонала, контактирующего с гостями, должна быть обеспечена подготовка по обслуживанию гостей, включая инструкции о том, как приветствовать различные типы гостей;
- c) подготовка к чрезвычайным ситуациям (например, что делать в чрезвычайной ситуации, план эвакуации) и обучение основам жизнеобеспечения (ОЖ) или оказанию первой помощи должны быть включены;
- d) другие виды обучения, такие как передовые методы защиты окружающей среды, вопросы гигиены и безопасности, навыки в области ИТ, иностранные языки и язык жестов, могут быть рассмотрены.

4.4 Обслуживание гостей

Все сотрудники несут ответственность за качество обслуживания гостей и обязаны:

- a) быть вежливым и обходительным;
- b) быть чистым, аккуратным и ухоженным;
- c) быстро и качественно предоставлять услуги в соответствии с процедурами гостиницы;
- d) быть идентифицируемым; рекомендуется, чтобы имя сотрудника отображалось на бейдже;
- e) по возможности избегать громких звуков или повышенных голосов во время выполнения заданий;
- f) не входить в комнаты без разрешения гостя, когда он/она находится в номере;
- g) знать, как действовать в экстренных случаях;
- h) знать политику чаевых, установленную руководством гостиницы;
- i) знать обо всех особенностях размещения/приспособлений, доступных для гостей с любым видом инвалидности.

4.5 Услуги и удобства для персонала

Руководство гостиницы должно определить услуги и удобства, предлагаемые персоналу, и соответствовать следующему:

- a) если руководство гостиницы решит, что персонал должен носить униформу, соответствующая униформа должна быть предоставлена гостиницей;
- b) если сотрудникам необходимо переодеться в соответствии с занимаемой должностью, должны быть условия для переодевания; при необходимости, в раздевалках должны быть отдельные раздевалки для мужчин и женщин, необходимо блокировать обзор в раздевалку;

с) ванные комнаты и туалеты должны быть оснащены туалетной бумагой, бумажными полотенцами или электрополотенцем, мылом и дезинфицирующим средством, корзинами для бумаг и вешалками. Следует избегать использования твердого мыла;

d) если гостиница предоставляет услуги по перевозке персонала, эта услуга должна быть застрахована от несчастного случая;

e) все помещения для персонала должны быть чистыми и ухоженными.

Если в гостинице работает человек с любым видом инвалидности, она должна обеспечить адаптацию его рабочего места.

4.6 Субподрядные услуги

У администрации гостиницы должна быть процедура субподряда, которая должна включать подробную информацию об обязательствах предоставляемых услуг, соответствующих условиях и правилах найма персонала. Эта процедура должна выполняться ответственным персоналом на территории и включать, по крайней мере, следующее:

a) гостиница должна иметь договор на оказание услуг с субподрядчиками;

b) должны быть предоставлены средства идентификации персонала, работающего на субподрядчика;

с) если персонал субподрядчика предоставляет услуги на территории гостиницы на регулярной основе (например, уборка, техническое обслуживание, развлекательные мероприятия), гостиница должна проинформировать субподрядчиков о внутренних правилах, которые могут повлиять на них (например, униформа, правила вежливости, бейджи с именами).

Если в гостинице есть специальные объекты (например, спа, спортзал, рестораны), которыми управляет субподрядчик, процедура рассмотрения жалоб гостей должна быть согласована с соответствующими субподрядчиками.

4.7 Концессионеры

Если имеются концессии на территории гостиницы (например, магазины, парикмахерские, рестораны), руководство гостиницы должно определить и документировать отношения между обеими сторонами (концессионером и гостиницей), включая права и обязанности.

5 Сервисные требования

5.1 Информация и общение

Гостиница должна:

a) предоставлять гостю точную информацию о доступных услугах, ценах и применимых налогах (если они не включены в цену) с помощью различных средств, таких как веб-сайт, реклама или брошюры;

b) предоставить гостю до бронирования подробную информацию о различных типах номеров, ценах, политике отмены, депозитах, предоплате, принятых способах оплаты и другую соответствующую информацию о бронировании;

с) определить, какие его услуги доступны, предоставляя необходимую информацию по запросу гостя. Эта информация должна передаваться через веб-сайт;

d) реагировать быстро и конкретно, если есть возможность напрямую взаимодействовать с гостем через цифровые каналы;

е) предоставить гостю другую важную информацию (например, политику в отношении курения, политику в отношении домашних животных, предотвращение сексуальной эксплуатации детей).

5.2 Услуги стойки регистрации

5.2.1 Общие требования

Вход в гостиницу и название гостиницы должны быть четко различимы снаружи, а вход должна быть чистой и освещенной. Для обеспечения безопасности и комфорта должен быть достаточный уровень освещения в ночное время во всех общественных местах, включая в коридорах, на лестницах и лестничных площадках.

Пространство в зоне приемной должно соответствовать следующему:

- он должен быть обозначен указателями, также как коридоры и другие места, используемые для обслуживания гостей (например, стойка звонка, касса), если их сложно идентифицировать;
- различные способы оплаты должны быть четко указаны.

Должны соблюдаться следующие общие требования, касающиеся услуг стойки регистрации:

а) персонал стойки регистрации должен иметь возможность общаться с гостями как минимум на местном языке и на наиболее подходящих языках для целевого рынка гостиницы;

б) гостиница должна определить и соблюдать правила вежливости, а также протокол для телефонного разговора (включая такие аспекты, как оперативная помощь, идентификация гостиницы и персонала по телефону и восстановление звонков);

в) персонал стойки регистрации должен хорошо разбираться в гостинице, в том числе должен знать расположение всех объектов и услуг, их характеристики доступности и, в частности характеристики номеров;

д) персонал стойки регистрации должен предоставить информацию о направлениях и соответствующим образом организовать услуги;

е) если гостиница предлагает услугу обмена валюты, он должен иметь разрешение (если применимо) и информировать гостя о курсе обмена валюты. Квитанции с указанием типа применяемого обмена должны быть переданы гостю;

ф) сообщения с поздравлениями, жалобами и предложениями должны быть собраны и обработаны для дальнейшего использования или действий. Предусмотрена возможность приема жалоб в устных и письменных формах;

г) в гостинице должна быть система связи между гостем и персоналом стойки регистрации на случай, если стойка регистрации не работает круглосуточно (например, телефонная система в номере/зоне общественного пользования);

h) процедуры безопасности (например, проверка личности гостя при изготовлении копии карты-ключа) должны выполняться службой стойки регистрации.

5.2.2 Служба бронирования

В гостинице должна быть документированная процедура, которая должна включать:

а) инструкции о том, как зарегистрироваться, отменить, гарантировать (например, посредством предоплаты, депозита, кредитной карты) и подтвердить бронирование, учитывая следующее:

- на запросы о бронировании следует ответить в течение 24 часов. После принятия они должны быть записаны с указанием того, кто сделал бронирование, количества номеров и лиц, дат, количества ночей проживания и контактных данных (если они доступны у партнера по бронированию), а также соответствующие цены, способов оплаты, самого раннего и последнего времени прибытия, условий ранней регистрации заезда и поздней регистрации отъезда, если это применимо, и возможных дополнительных запросов, таких как трансфер;

- принятие бронирования, а также любые изменения должны быть зарегистрированы и сообщены гостю в письменной форме, когда между бронированием и прибытием достаточно времени;

- гостиница должна определить и сообщить гостям первое возможное время регистрации заезда. Время начала регистрации заезда должно быть не позднее 14:00.

b) анализ прогноза бронирований и действий (например, акций и предложений, закрытие продаж), включая:

- контроль ожидаемого уровня занятости во избежание избыточного бронирования. Должна быть система, которая определяет, как действовать в таких ситуациях, предлагая гостю услуги такого же или более высокого качества и с наименьшими возможными неудобствами. Если применимо, следует также определить компенсацию;

- распределение номеров в соответствии с системой, определенной гостиницей, с учетом распределения специфических номеров (например, возвращающиеся гости, запросы на конкретные номера, удобства для гостей с ограниченными физическими возможностями);

c) доступ сотрудников стойки регистрации к информации о прогнозе занятости, списке прибывающих, распределениях и списке завтраков;

d) рассмотрение особых случаев (например, группы, списки ожидания, неявка) или требований гостей (например, тип постельного белья, ранняя регистрация заезда, детские кроватки).

Насколько это возможно, гостиница должна иметь исторический файл гостей, который может использоваться для распределения номеров или для персонализации услуг с учетом требований законодательства о защите данных в национальном масштабе.

5.2.3 Служба регистрации

Должны быть выполнены следующие требования:

a) обслуживающий персонал регистрации должен отдавать предпочтение прямому контакту с гостями по сравнению с другими обязанностями приема;

b) регистрация должна быть максимально быстрой. Гостю сообщается следующая информация:

- как найти его/ее комнату и самые необходимые удобства;

- необычные обстоятельства (например, работы, ограничения в расписании или услугах);

- дополнительные услуги и цены (кроме конфиденциальных тарифов) по запросу;

- самое позднее время регистрации выезда не должно быть ранее 00:00 часов;

- соответствующие указания и условия использования, если предлагается услуга парковки.

c) гостиница регистрирует гостей по прибытии;

Примечание. В некоторых странах может потребоваться удостоверение личности в той или иной форме, например, удостоверение личности, паспорт или водительские права.

d) информация об услугах, которые заказал гость, должна быть согласована с гостем в процессе регистрации;

e) гостиница должен предлагает услуги камеры хранения багажа до тех пор, пока гость не будет размещен;

f) если номер не доступен после времени заезда, отель предложит гостям, забронировавшим номер, вежливое обслуживание;

g) в случае одновременного массового заезда групп или массового индивидуального заезда необходимо подготовить специальную зону регистрации для групп, чтобы не прерывать обслуживание и ускорить работу.

5.2.4 Выезд, поселение и отправление

Должны быть выполнены следующие требования:

a) в счете должна быть указана ежедневная подробная информация об используемых концепциях или услугах и ценах, если гость не попросит обобщённого счёта;

b) по запросу, гости занявшие номера, будут идентифицированы независимо от того, выставлен ли счет на другое имя;

c) выставление счетов и получение оплаты должны производиться быстро и надежно;

d) должны быть определены бесплатные услуги, предлагаемые гостиницей;

e) должны быть установлены случаи и условия, при которых гостиница предлагает и/или принимает поздний выезд;

f) проинформировать гостя о службе хранения багажа.

5.2.5 Обработка багажа

Гостиница предлагает услугу камеры хранения багажа в соответствии со следующими требованиями:

a) должна быть специальная зона для хранения багажа, доступ к которой ограничен уполномоченными лицами;

b) весь багаж, принадлежащий отдельным гостям, сданный в камеру хранения, должен быть четко идентифицирован (с помощью квитанции или другой системы), чтобы гарантировать его возвращение законным владельцам;

c) багаж возвращается гостю в том состоянии, в котором он был передан на хранение.

Гостиница может предложить услуги перевозки багажа. В этих случаях гостиница должна определить и сообщить гостям, как предоставляется это услуга (то есть время обслуживания, как запросить услугу). В любом случае оборудование для транспортировки должно быть чистым и в хорошем состоянии.

5.2.6 VIP-услуги

Если гостиница предлагает VIP-услуги, он должен документально подтвердить, как эти услуги могут быть оказаны с учетом следующего:

a) кого руководство гостиницы считает VIP-персоной;

b) предоставление номера с учетом предпочтений гостя;

c) вопросы безопасности, в соответствии с категорией клиента;

d) услуги, которые могут запросить VIP-гости;

e) протокол;

f) особое внимание по прибытии (например, приветственный напиток, цветы, фрукты).

5.3 Услуги по размещению

5.3.1 Общие требования

Гостиница должна предложить следующее:

- a) телефонная связь и доступ к Wi-Fi для гостей; при необходимости предоставить инструкции по доступу к Wi-Fi;
- b) услуга «звонок-будильник» по запросу или будильник в номере;
- c) переходники штекерные;
- d) питьевая вода 24 часа в сутки;
- e) бланки для приема посылок или пакеты для гостей или для хранения имущества;
- f) список с номерами телефонов экстренных служб;
- g) помощь по запросу, когда это возможно.

Должна быть политика утерянных и найденных вещей.

Места для курения (если есть) должны быть обозначены указателями.

5.3.2 Номера

5.3.2.1 Общие требования

Следующие требования должны быть выполнены в каждом номере:

- a) должен быть доступен каталог услуг, предлагаемых гостиницей, с информацией, которая может быть интересна для гостей (например, время работы служб, плата за телефон, телеканалы, местные достопримечательности, напряжение, политика в области курения);
- b) если товары или услуги в номере платные, должна быть указана цена (например, прайс-лист мини-бара);
- c) карта с указанием путей эвакуации, аварийного выхода и ближайшего пожарного оборудования должна быть размещена в каждом помещении, а также основные инструкции на случай чрезвычайной ситуации, написанные как минимум на местном языке и на наиболее подходящих языках для целевого рынка. Знаки должны быть понятны для гостей;
- d) по крайней мере, должна быть одна свободная розетка (не используется для другого типа постоянного устройства) как в комнате, так и в ванной;
- e) инструкции по использованию устройств, работа которых не ясна, должны быть предоставлены в письменной или устной форме;
- f) должны быть предусмотрены кровать(и) с матрасом, подушкой и тёплым покрывалом, например, одеяло(ы) или пуховое одеяло; постельное белье (простыни, наволочки и пододеяльники) следует менять для каждого гостя. Матрасы и конструкция кровати должны быть в хорошем состоянии. Дополнительный матрас, наволочки и покрывало не являются обязательными;
- g) дополнительное одеяло/пуховое одеяло должно быть доступно либо в шкафу в номере, либо предоставлено персоналом по запросу. Эти дополнительные одеяла/пуховое одеяло(а) должны быть защищены, чтобы содержать их в чистоте.

5.3.2.2 Минимум мебели, оборудования, помещений и принадлежностей

- a) Минимальный набор мебели в номере, если он не противоречит бизнес - модели гостиницы, должен включать:
 - шкаф с выдвижными ящиками или полками, или нишей для одежды. Если есть вешалки, то они должны быть для разных видов одежды;
 - прикроватная тумбочка (стол) или оборудование с такой же функциональностью (например, полка/полки);
 - письменный стол;

- место для сидения (например, стул, диван);
- зеркало; его положение должно позволять гостю видеть себя в полный рост;
- багажная полка;
- если есть терраса или балкон и пространство позволяет, на нем должны быть стул(ы) и стол.

b) Минимальное оборудование в номере должно включать:

- телевизор с дистанционным управлением (если не противоречит бизнес - модели гостиницы). Доступные телевизионные каналы должны быть правильно настроены;

- корзина для бумаг;
- внутреннее коммуникационное устройство (например, телефон, смарт - телевизор) для связи со службой регистрации или другими службами гостиницы;
- пепельница, когда курение разрешено;
- оборудование для регулирования темноты в номере (например, жалюзи, плотные шторы);

- депозитная ячейка, в которой находится сейф для гостей, с инструкциями об ответственности. В качестве альтернативы, сейф может быть установлен на стойке регистрации;

- система «Не беспокоить».

c) Кроме того:

- если в номере есть мини-бар, его следует пополнять ежедневно;

- если в номере есть утюг, то должна быть и гладильная доска, и то и другое должно храниться в шкафу/гардеробе;

- при подаче кофе/чая в номер необходимо обеспечить чистоту и предоставить кофейные кружки, чашки, блюдца или бумажные кофейные стаканчики, палочки для перемешивания или чайные ложки (в зависимости от обстоятельств), кофе/чай и сахар;

- в гостинице должна быть предусмотрена температура от 18 °С до 25 °С с кондиционером и/или отоплением, в зависимости от потребностей. В номерах гостиниц с отоплением или кондиционером должно быть устройство, позволяющее регулировать это.

d) Во всех номерах должна быть санузел, который должен включать:

- унитаз с крышкой;
- душ и/или ванна;
- душевая перегородка/занавеска;
- умывальник;
- зеркало, расположенное над умывальником или рядом с ним;
- внутренний замок или ригель, приводимый в действие извне в случае аварии;

- крючки или вешалка для полотенец;

- постоянная горячая вода с правильной и легко регулируемой системой для регулирования потока горячей, теплой и холодной воды;

- шторы, жалюзи или ставни для обеспечения уединения, если есть окно;

- ручки, противоскользящие системы или другие меры предосторожности, позволяющие избежать скольжения в ванне или душе, в зависимости от потребностей;

- моющиеся полы;
- один стакан для питья на каждого размещенного человека;

- мусорная урна с крышкой;
- туалетная бумага с запасом;
- лоток для мыла/жидкости/дозатор;
- салфетки для лица;
- фен (или по запросу);
- комплект(ы) полотенец, в том числе банное полотенце, полотенце для рук,

коврик и полотенце для биде (если ванная комната оборудована биде). Количество комплектов должно быть равно количеству размещенных гостей, за исключением ковриков, где их должно быть по одному на номер;

- минимальные обязательные удобства (с заменой во время пребывания гостя), которые должны включать гель и шампунь или комбинацию предыдущих продуктов. Гостиница также должна иметь возможность предложить другие удобства, такие как зубной набор, набор для бритья, кондиционер, ватные диски, швейный набор, шапочка для душа или лосьон для тела. Если есть дополнительная плата, об этом следует сообщить.

е) Если гостиница предлагает услуги прачечной, она должна предоставить:

- информацию о расценках, времени, необходимом для получения услуг, сбора и доставки, а также контактные данные для запроса дополнительной информации;

- мешок для белья в распоряжении гостя;

- форму, которую должен заполнить гость, с указанием номера комнаты, количества и типа сданной одежды, типов запрашиваемых услуг и даты доставки.

ф) При необходимости и в соответствии с типом гостя гостиница должна предоставить такие удобства для детей, как детские кровати/колыбели и стульчики для кормления.

5.4 Еда и напитки

5.4.1 Общие требования

Гостиница должна предложить услугу завтрака и определить одну или несколько систем, которые будут предлагать ее (например, шведский стол, а-ля карт, все включено). Кроме того, гостиница может предложить следующие услуги, выбрав одну или несколько систем для их предоставления:

- обед: шведский стол, а-ля карт, смешанный;
- ужин: шведский стол, а-ля карт, смешанный;
- обслуживание в номере;
- услуги кафетерия/закусочного бара.

Гостиница должна определить, где предлагать эти услуги (например, в ресторане, кафетерии или аналогичных помещениях гостиницы).

Если гостиница предлагает любую из предыдущих услуг, он должен соответствовать следующим требованиям:

а) должен быть предоставлен/доступен список меню, включающий перечень имеющихся блюд, цены и способ оплаты;

б) часы работы должны определяться с учетом предоставляемых услуг (например, завтрак, обед, ужин) и сообщаться гостям;

с) при использовании системы а-ля карт стол должен быть накрыт с необходимыми приборами для заказанных блюд;

д) если столы накрыты, должен быть запас для замены во время обслуживания. В любом случае поверхности должны быть чистыми;

е) сервиз/сервировка стола (то есть стеклянная посуда, столовая посуда, столовые приборы, бумажные салфетки или тканевые салфетки) должны быть заменены для каждого гостя;

ф) если какое-либо блюдо недоступно, гость должен быть проинформирован перед заказом;

г) персонал должен быть в состоянии объяснить гостю состав, ингредиенты и аллергены блюд, когда это потребуется.

В дополнение к ранее определенным системам могут быть предоставлены другие типы услуг, такие как комплексное или непрерывное предложение. В этих случаях гостиница определяет, как, когда и где предоставлять услугу, и соответствующим образом проинформирует гостя. В любом из этих двух случаев гостиница должна соответствовать требованиям 5. 4. 2.

5.4.2 Общие требования к буфетным системам

Напитки должны быть доступны либо на фуршете, либо на гостевом столе.

Фуршетные столы должны соответствовать следующему:

а) Перед началом обслуживания

- общее представление и расположение различных блюд, напитков и инструментов на фуршетных столах должны соответствовать инструкциям, установленным ответственным лицом;

- еда и напитки должны быть размещены таким образом, чтобы гости могли получить общее представление о кулинарном предложении и разнообразии выбора;

- оборудование должно быть полностью работоспособным и соответствовать требуемой температуре в каждом случае (холодная: 8 °С или ниже/горячая: 65 °С или выше);

- столовые приборы, необходимые для подачи содержимого каждого блюда, должны быть в распоряжении гостя;

- продукты питания должны иметь четкую маркировку;

- предоставляется тостер на завтрак, а также горячие принадлежности на обед и ужин по системе «шведский стол».

б) Во время обслуживания:

- готовые к употреблению пищевые продукты должны быть защищены или накрыты, особенно если они находятся под длительным воздействием или на открытом воздухе;

- еда и напитки, которые закончились во время обслуживания, должны пополняться по мере их наличия;

- внешний вид и чистота фуршета должны сохраняться на протяжении всего обслуживания;

- посуду необходимо убрать после использования его гостем и стол нужно очистить.

5.4.3 Кулинарное предложение

а) Гостиница планирует кулинарное предложение с учетом следующего:

- разнообразие, доступность и гарантия качества;

- предпочтения гостей в зависимости, например, от культуры, привычек;

- средняя продолжительность пребывания гостя. Чем дольше срок проживания, тем больше разнообразия блюд предлагает гостиница;

- отзывы гостей;

- диетические потребности гостей (например, диабетиков, вегетарианцев, больных целиакией);

- норма расхода.

b) Персонал, занимающийся едой и напитками, должен знать кулинарные предложения гостиницы.

c) Гостиница должна предоставить информацию об аллергенах и иметь возможность предложить по запросу, по крайней мере, блюдо, не содержащее идентифицированных аллергенов, в соответствии с имеющимися в наличии ингредиентами.

d) Рецепты должны быть документированы, включая ингредиенты, подготовку и окончательный вид.

e) Кулинарное предложение должно включать в себя фирменные блюда региональной кухни.

5.4.4 Предоставление услуг

5.4.4.1 Завтрак

Этот подпункт применяется к завтраку по системе а-ля карт и / или по системе «шведский стол». Дополнительные требования к завтраку, предоставляемому обслуживанием номеров, указаны в пункте 5.4.4.2.

В сервисе завтрака предоставляются салфетки, соль, подсластители, кофейные чашки и столовые приборы в соответствии с типом завтрака.

Предлагается несколько категорий и продуктов. В приложении А содержится информативный перечень категорий и продуктов.

Предложение должно отражать пять основных потребностей в питании (то есть белки, углеводы, жиры, витамины и минералы) и воду.

Если завтрак не включен в стоимость проживания для всех гостей, то должна быть предусмотрена система идентификации гостей, которые завтракают утром. Система должна быть доступна для консультации сотрудникам стойки регистрации (например, для оплаты).

По просьбе гостей отель должен предложить услугу холодного завтрака с напитком и холодной едой вне обычного графика, особенно если завтрак включен в стоимость проживания. Гостиница должна информировать об этом гостей.

5.4.4.2 Обслуживание в номерах

Если гостиница предлагает обслуживание номеров, это должно отвечать следующим требованиям:

a) гостям должна быть предоставлена информация об обслуживании номеров (то есть список меню в номере), включая доступные блюда, цены, время обслуживания и порядок заказа;

b) обслуживание в номерах должно включать разнообразие горячих и холодных блюд, закуски, основные блюда, десерты и напитки;

c) гость должен быть проинформирован о том, сколько времени займет доставка еды и напитков в номер;

d) гостиница должна обеспечить соответствующую температуру еды, когда она подается в номер;

e) гостиница должна определить, как убрать использованную посуду после обслуживания;

f) при предложении завтрака в номер должен быть установлен механизм его предварительного заказа (например, накануне вечером).

Если доставка еды и напитков в номер не предлагается, гостиница должна предоставить гостям закуски и напитки (например, через торговые автоматы, доступные продукты на стойке регистрации, мини-бар).

Гостиница должна определить систему на случай, если гостю разрешено заказывать еду или напитки через внешние компании по доставке. Условия, если применимо, сообщаются гостю. В этом случае гостиница должна заключить договор о сотрудничестве с этими компаниями доставки.

5.4.5 Гостиничная кухня

5.4.5.1 Зоны кухни

В зависимости от предлагаемых продуктов питания и напитков должны существовать следующие зоны, соответствующие указанным требованиям:

- a) участок для приема сырья;
- b) помещения для хранения нескоропортящихся продуктов, холодильные и морозильные камеры;
- c) зона приготовления, которая материально или временно разграничивает помещения для приготовления овощей, рыбы и мяса. В промежутке между подготовкой того или иного вида деятельности кухонное белье, посуда и рабочие поверхности должны быть очищены и продезинфицированы средствами, пригодными для контакта и обработки пищевых продуктов, поскольку это особенно важно при приготовлении пищи для гостей с глютеновой болезнью или гостей с аллергией. Зона приготовления должна быть освещена и спроектирована таким образом, чтобы температура контролировалась в соответствии с типом готовящейся пищи;
- d) горячее производственное помещение, которое должно иметь естественную вентиляцию или систему периодического обновления воздуха и соответствовать условиям безопасности;
- e) зона производства холодных блюд и кондитерских изделий, когда гостиница готовит торты и выпечку, а также для тех, кто готовит обычное меню для торжеств или мероприятий;
- f) зоны мытья.

5.4.5.2 Требования к кухне

Кухня должна соответствовать следующему:

- a) иметь разрешающие документы, выданные соответствующими органами, если таковые имеются;
- b) рабочие поверхности и кухонные инструменты (например, столы, разделочные доски) должны быть пригодны для обработки пищевых продуктов;
- c) рабочие поверхности должны быть плоскими и без стыков, способствующих скоплению грязи;
- d) между пищей и полом не должно быть контакта. Продукты, которые падали или брошены на пол и первоначальное гигиеническое состояние которых не гарантируется обработкой, должны быть быстро выброшены и/или уничтожены;
- e) производственные участки должны быть обеспечены подводкой проточной холодной и горячей воды;
- f) в подготовительной зоне умывальники должны иметь систему работы (например, датчики, система опор) смесителя с холодной и горячей водой, обеспечивающей гигиеническое использование, с дезинфицирующим мылом и одноразовыми бумажными полотенцами;
- g) на кухне нельзя использовать кухонные полотенца, за исключением одноразовых;
- h) все окна и вентиляционные помещения должны быть закрыты для предотвращения проникновения насекомых или грызунов;

- i) должна быть система вывоза мусора сразу после заполнения контейнеров;
- j) в различных рабочих зонах должны быть предусмотрены автоматические мусорные контейнеры с крышкой и подкладочным мешком внутри;
- k) в зависимости от типа предлагаемых продуктов питания и напитков должны быть установлены морозильные камеры, холодильное оборудование и отопительное оборудование (например, паровой котел, горячие столы, инфракрасные лампы);
- l) термометры должны быть откалиброваны;
- m) должен быть план уборки специально для кухни.

5.5 Дополнительные услуги

5.5.1 Общие

Гостиница может предоставлять дополнительные услуги в зависимости от своей структуры, стратегии, удобств или типа гостей.

5.5.2 Бассейны

Если есть бассейн для отдыха, на его территории должны быть:

- a) душ;
- b) туалеты;
- c) закрытые навесы или альтернативные природные элементы (в открытых бассейнах);
- d) шезлонги или лежаки;
- e) пандусы к бассейну с противоскользящими системами;
- f) четкие указатели, показывающие расположение бассейна, правила его использования (например, время работы, обязательный душ перед использованием бассейна, использование стеклянных очков запрещено), информацию о рисках (например, указание глубины, погружение разрешен/запрещен, защита от солнца, присутствие спасателя) и номера телефонов экстренных служб;
- g) на видном месте выставлено и доступно спасательное оборудование, такое как тросы для броска, удилица и вспомогательные средства плавания. Должна существовать процедура оперативного управления и информирования об инцидентах, связанных с бассейном (например, о химических проблемах, авариях, инцидентах, связанных с фекалиями или рвотой);
- h) аптечка.

Принимая во внимание тип пользователей, глубину воды и размер бассейна необходимо определить, требуется ли надзор за бассейном или в какой степени.

Более того:

- периметр бассейна должен быть защищен, чтобы снизить риск несчастных случаев вне рабочего времени (например, периметр противоскольжения);
- если в гостинице есть бассейны с подогревом, температура воды в часы работы должна быть от 24 °C до 30 °C;
- организовать выдачу полотенец для гостей и указать место, где можно оставить использованные полотенца;
- значения хлора и рН следует контролировать перед открытием и далее каждые 2 часа, а результаты документировать. При необходимости эту частоту следует увеличить;

Примечание. Также может потребоваться мониторинг мутности, цвета и температуры воды.

- следует избегать переполненности. Для этого следует определить вместимость бассейна.

5.5.3 Сауна/спа

При наличии сауны и/или спа должны выполняться следующие требования:

- правила использования помещений должны быть обозначены (например, время работы, максимальное время внутри, связанные риски);
- поблизости должны быть крючки и холодная вода. В случае сауны это должно быть рядом с кабиной;
- проводится дезинфекция поверхностей и воды;

Кроме того, в сауне должна быть система измерения температуры в кабине.

Следует следить за температурой воды в спа.

В этих помещениях также должны быть средства измерения времени и влажности.

5.5.4 Прочие вспомогательные услуги

Гостиница может предложить другие дополнительные услуги (например, парикмахерская, спортзал, бизнес-центр). Во всех случаях гостиница должна:

- а) определять уровень предоставления услуг и соответствовать ему;
- б) содержать соответствующие помещения и/или оборудование в хорошем состоянии и чистоте.

6 Требования к организации мероприятий

Если гостиница организует мероприятия, должны быть выполнены следующие требования:

а) гостиница и гость договариваются об услугах до их оказания. Услуги, которые будут предоставлены в этом случае, должны быть документированы (например, в контракте, заказе или письме). Характеристики услуги (то есть размер и расположение комнат, подготовка, аудиовизуальные устройства, подготовка столов, кулинарное предложение, информация о потреблении табака и алкоголя, играх или интеллектуальной собственности) должны быть четко указаны;

б) любые изменения, вносимые в характеристики услуги (например, номер, меню, напитки), должны быть согласованы или приняты гостем. В случае изменений, вызванных отсутствием запасов, новый продукт должен быть такого же или более высокого качества, чем тот, который он заменяет, или должна быть предложена другая компенсация;

с) вместимость каждого помещения, используемого для проведения мероприятий, должна определяться в зависимости от его конфигурации и использования и не должна превышать;

д) персонал стойки регистрации должен быть проинформирован о мероприятиях, чтобы они могли помочь присутствующим. Должна быть обеспечена правильная координация с остальным персоналом, участвующим в мероприятии. У этих сотрудников должен быть сервисный заказ, соответствующий контрактным услугам;

е) гостиница должна заранее знать обо всем персонале, оборудовании и услугах для проведения мероприятий, даже если они были наняты гостем по внешнему контракту (например, дополнительный персонал, аудиовизуальные или компьютерные устройства, оркестры);

ф) информация обо всех мероприятиях и их расположениях должны быть размещены в местах, которые могут видеть гости (например, в приемных, лифтах);

g) во время мероприятия гостиница должна проводить периодические проверки, чтобы гарантировать соблюдение согласованных условий контракта.

Гостиница должна попытаться предоставить любые дополнительные услуги или изменения, которые может запросить гость, и разрешить возможные инциденты во время мероприятия (например, связанные с аудиовизуальными материалами, раздачей столов, изменением меню).

7 Развлекательные мероприятия

Это положение применяется к гостиницам, которые предлагают структурированные и запланированные развлекательные мероприятия для гостей, как правило, с участием персонала (например, караоке, занятия водной гимнастикой, йога, игры).

Должны быть выполнены следующие требования:

а) должна отображаться развлекательная программа на ближайшие дни. Должна быть альтернативная программа на случай, если запланированные мероприятия не могут быть выполнены;

б) управление развлекательными объектами и их содержание должно осуществляться в соответствии с санитарно-гигиеническими правилами и процедурами безопасности гостиницы;

в) оборудования должно быть достаточно для выполнения запланированных мероприятий, оно должно быть в хорошем состоянии, чистым и ухоженным. Непрерывное техническое обслуживание должно производиться на оборудовании, требующем особого обслуживания после использования;

г) оборудование, которое может причинить вред, такое как винтовки, дротики или луки, должно иметь ограниченный доступ и должно находиться под наблюдением во время его использования;

д) сотрудники стойки регистрации и сотрудники, отвечающие за развлекательные мероприятия, должны знать правила использования помещений, цены, время работы, систему бронирования и наличие оборудования, связанного с мероприятиями, и должны информировать гостей о правилах участия;

е) должны быть правила участия во всех мероприятиях, а также особые инструкции по безопасности, адресованные гостям для тех действий, которые влекут за собой риски.

8 Требования безопасности и защиты

8.1 Общие требования

Руководство гостиницы несет ответственность за определение и внедрение надлежащих мер безопасности. Они должны включать в себя управление:

а) предотвращение рисков и несчастных случаев;

б) безопасность людей, имущества, зданий и сооружений;

в) противопожарная защита и управление чрезвычайными ситуациями.

Должны быть реализованы меры безопасности для всех устройств и оборудования, используемых в различных помещениях гостиницы, особенно электрических устройств и оборудования, используемых для вспомогательных услуг, таких как бассейн или тренажерный зал.

В гостинице должно быть страхование гражданской ответственности в соответствии с предоставляемыми услугами.

Гостиница должна хранить обновленные и действующие сертификаты/записи юридических проверок, когда это применимо.

8.2 Предупреждение рисков и несчастных случаев

Руководство гостиницы должно определить меры по выявлению, оценке, снижению и контролю рисков в помещениях и должно соответствовать следующему:

- а) соответствие и безопасность устройств и оборудования, доступных для персонала и гостей, должны быть гарантированы;
- б) гости должны быть проинформированы о мерах предотвращения и безопасности (например, с помощью указателей, документированных процедур, цифровых экранов, карт);
- с) в частности, данные листов безопасности для токсичных и опасных продуктов должны быть доступны для сотрудников.

8.3 Безопасность пищевых продуктов

8.3.1 Общие

Руководство гостиницы несет ответственность за гигиену пищевых продуктов (приготовления, хранения и подачи) и условия безопасности в помещениях и должно обеспечивать их правильную работу. Если в гостинице подают еду, должна существовать система безопасности пищевых продуктов, основанная на принципах НАССР. Это должно включать в себя строгий контроль пищевого сырья и продуктов питания от покупки до обслуживания. Например: отслеживаемость пищевых продуктов, во избежание перекрестного заражения при приготовлении пищи товарное соседство при хранении, контроль температуры и подачи пищевых продуктов, обучение персонала.

Персонал должен быть обучен процедурам управления безопасностью пищевых продуктов и их конкретной роли.

8.3.2 Личная гигиена

Все работники пищеблока должны соблюдать следующие условия личной гигиены:

- а) они должны быть чистыми, с чистыми руками и чистыми и подстриженными ногтями; волосы должны быть чистыми и покрытыми, а длинные волосы должны быть собраны назад;
- б) они должны мыть руки перед началом работы и после каждого перерыва;
- с) они не должны носить видимых колец, серег или пирсинга, браслетов или часов. Когда временно удалить их невозможно, эти предметы должны быть надлежащим образом защищены пищевым пластырем;
- д) они должны быть одеты в чистую рабочую форму, включая нескользящую обувь, носки и тому подобное.
- е) они должны знать выделенные области и различные типы подготовки, которые могут быть выполнены в каждой из них.

Другие сотрудники, которые иногда входят в кухню, должны одевать специальную одежду.

8.3.3 Прием пищевого сырья и готовых продуктов питания

Гостиница должна определить критерии доставки/транспортировки для пищевых продуктов в соответствии с их видом (например, зелень, фрукты, рыба, мясо, овощи) и способом их представления (например, свежие, замороженные,

приготовленные), и для напитков, а также систему возврата тех продуктов, которые не соответствуют установленным критериям.

При приеме продукции необходимо контролировать следующие вопросы:

- a) состояние упаковки;
- b) срок годности или предпочтительный срок потребления;
- c) температура.

Зона приема пищевого сырья и готовых продуктов питания должна содержаться в чистоте, чтобы поддерживать необходимые гигиенические условия и не создавать риска заражения.

Гостиница должна обеспечивать сохранения безопасности продуктов, предлагаемых поставщиками.

8.3.4 Хранение пищевых продуктов

Должны быть выполнены следующие требования:

- a) пищевые продукты должны сортироваться в зонах хранения в соответствии с их типом и состоянием (например, замороженные, свежие, охлажденные, сухие);
- b) система ротации (например, основанная на принципах “первым прибыл - первым вышел” (FIFO) или “первый истекает, первый выходит” (FEFO)) должна быть внедрена для обеспечения того, чтобы просроченные продукты не подавались;
- c) должны быть обозначены складские площади; доступ в эти зоны должен быть ограничен уполномоченным персоналом;
- d) при хранении соблюдаться принцип «товарного соседства», в целях избегания вторичного загрязнения;
- e) избегать контакта изделий со стенами и полом;
- f) оригинальная внешняя упаковка не допускается на кухне, в помещениях для приготовления пищи, охлаждения пищевых продуктов или размораживания, за исключением некоторых упакованных и охлажденных продуктов и напитков, а также картонной упаковки, соответствующей пищевой промышленности, разрешенной для хранения в морозильных камерах и холодильниках.

В случае морозильников и холодильников:

- у них должен быть термометр;
- указывается температура, при которой они должны храниться;
- указывается их индивидуальное использование;
- температуры должны быть проверены и записаны, по крайней мере, в начале обслуживания;
- они не должны содержать деревянных элементов.

8.3.5 Подготовка

8.3.5.1 Общие требования

Во всех мероприятиях по приготовлению пищи должны быть определены и соблюдены основные условия гигиены и консервирования.

Примечание. Codex Alimentarius или ISO 22000 могут служить справочным материалом для обеспечения соблюдения требований гигиены и сохранения.

Зона приготовления должна соответствовать следующим требованиям во всех действиях, связанных с обработкой и приготовлением пищи:

- a) должны быть обеспечены гигиена и чистота;
- b) должны быть установлены меры по предотвращению загрязнения;
- c) количество времени, в течение которого продукты находятся вне холодильной камеры, должно быть ограничено;

d) температура должна поддерживаться таким образом, чтобы гарантировать, что бактерии не размножаются (например, в холодных зонах должна поддерживаться температура $18\text{ }^{\circ}\text{C} \pm 3\text{ }^{\circ}\text{C}$);

e) в холодильных камерах или под проточной водой должны использоваться методы размораживания, обеспечивающие достижение центром пищевого продукта достаточной температуры;

f) во время процесса размораживания пищевые продукты должны быть закрыты или защищены, избегая контакта с размораживающими жидкостями;

g) не допускается размораживание при комнатной температуре;

h) замороженные продукты, особенно замороженные овощи, можно готовить без размораживания. Тем не менее, большие куски мяса или крупные тушки птицы часто необходимо разморозить перед приготовлением. Если оттаивание выполняется отдельно от варки, его следует выполнять только в:

- холодильнике или специальном шкафу для оттаивания, поддерживающему температуру $4\text{ }^{\circ}\text{C}$ или ниже;

- проточная питьевая вода, поддерживаемая температурой не выше $21\text{ }^{\circ}\text{C}$ в течение не более 4 часов;

- коммерческая микроволновая печь только в том случае, если блюда передаются в обычные варочные агрегаты в рамках непрерывного процесса приготовления или, когда весь процесс приготовления происходит в микроволновой печи без перерывов;

i) пищу нельзя повторно замораживать после разморозки;

g) режущие инструменты и разделочные доски должны быть четко идентифицированы в отношении их использования, чтобы избежать перекрестного загрязнения.

8.3.5.2 Горячее производство

Пища должна быть приготовлена при минимальной температуре $65\text{ }^{\circ}\text{C}$. Если не употребить сразу (то есть в течение 4 часов), горячие продукты должны:

a) храниться при температуре $65\text{ }^{\circ}\text{C}$ или выше;

b) быстро охлаждаться, предпочтительно путем снижения температуры (например, от $60\text{ }^{\circ}\text{C}$ до $-10\text{ }^{\circ}\text{C}$ за 2 ч) и выдерживаться при температуре охлаждения или замораживания для дальнейшего использования в горячем или холодном виде.

Повторно используемое масло должно контролироваться для поддержания его качества (например, испытания, наблюдение за цветом) и при необходимости заменяться.

8.3.5.3 Холодное производство

Продукты, приготовленные с использованием холодного процесса, могут храниться при температуре охлаждения, чтобы позже подавать их горячими или холодными, если они не потребляются напрямую.

8.3.5.4 Сохранение предварительно приготовленных и готовых блюд

Приготовленные продукты должны храниться таким образом, чтобы сохранить их качество.

8.3.5.5 Маркировка

Гостиница должна четко указать дату приготовления и название блюда, если его трудно узнать. Гостинице также следует указать срок годности готовой продукции.

8.3.6 Обработка отходов

Образующиеся отходы классифицируются по их типу (например, органические вещества, стекло, пластик, бумага и картон, масло) с учетом ресурсов, предоставляемых соответствующим органом.

Каждый контейнер для отходов должен быть идентифицирован/промаркирован с указанием типа отходов и должен быть надлежащим образом закрыт.

Мешки для мусора следует снимать при необходимости и не реже одного раза в день (например, внешний коллектор, помещение для отходов).

Контейнеры не должны пересекать зону подготовки для удаления отходов, при приготовлении пищи.

Если есть помещение для временного хранения отходов, оно должно быть закрытым и охлаждаться.

8.4 Безопасность здоровья

Администрация гостиницы несет ответственность за систему предотвращения распространения и размножения вредителей на территории. План борьбы с вредителями должен быть разработан и документирован квалифицированным персоналом (внутренним или субподрядным) в соответствии с потребностями и возможностями гостиницы. Необходимо сохранить записей об обработке, а также копий разрешения и санитарно-эпидемиологического заключения используемой продукции.

В частности, безопасность воды для борьбы с бактерией *Legionella* и ее профилактика должна обеспечиваться в соответствии с СанПиН № 0130.

Примечание. Рекомендации Всемирной организации здравоохранения в отношении плана борьбы с легионеллой могут быть приняты во внимание.

8.5 Безопасность людей и имущества

Руководство гостиницы должно обеспечить принятие необходимых мер для безопасности гостей и персонала (например, контроль видеочамер, обход охранников, контроль парковки, ключи).

Относительно внутренней безопасности:

а) доступ в гостиницу и номера должен контролироваться, особенно в ночное время;

б) номера должны быть оборудованы необходимыми механизмами, гарантирующими их конфиденциальность и безопасность;

с) должен вестись строгий контроль за картами и/или ключами доступа в номера, особенно за мастер-ключами/мастер-картой доступа (в соответствующих случаях);

д) должна быть система, гарантирующая, что оплата за номер (например, в ресторане, баре) была санкционирована гостем этого номера (например, подпись, имя);

е) гостиница гарантирует безопасность информации и защиту данных гостей и персонала.

8.6 Безопасность зданий и сооружений

Руководство гостиницы должно обеспечить надлежащее обслуживание зданий (например, лифтов, кондиционеров, эскалаторов, помещений для людей с ограниченными возможностями, детских площадок, тренажерных залов).

Здания, помещения и оборудование не должны представлять опасности для гостей или персонала.

8.7 Противопожарная защита

Для уменьшения опасности возникновения пожара, предотвращения распространения пламени и дыма, а также для того, чтобы аварийно-спасательные службы могли принимать соответствующие меры, должно быть установлено надлежащее оборудование и приняты соответствующие меры по борьбе с пожаром. Это оборудование и эти меры должны определяться соответствующим органом или совместно с ним. Все элементы, используемые для этой цели, включая огнетушители, оборудованные пожарные гидранты, гидранты, подъемники, автоматические детекторы, станция, ручная сигнализация, разбрызгиватели, сборный пункт, мотонасосные группы, а также указатели аварийной и эвакуационной сигнализации, постоянно должны быть в рабочем состоянии.

Пути эвакуации и аварийные выходы должны иметь надлежащие указатели, постоянно быть свободными от препятствий и легко открываться изнутри без каких-либо замков (например, цепных замков).

8.8 Управление в чрезвычайных ситуациях

В гостинице должен быть разработан, документирован, внедрен и поддерживаться план действий в чрезвычайных ситуациях в соответствии с наблюдаемыми рисками. Этот план также должен включать меры по эвакуации людей с физическими, умственными или сенсорными нарушениями. Необходимо проводить периодические противопожарные учебные занятия.

Гостиница должна способствовать вмешательству пожарных и специалистов гражданской обороны в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.

Гостиница должна проинформировать гостей о том, как действовать в случае чрезвычайной ситуации и эвакуации.

В гостинице должны быть контактные телефоны соответствующих органов по чрезвычайным ситуациям (например, пожарные).

9 Требования к техническому обслуживанию

9.1 Общие требования

Независимо от того, осуществляется ли техническое обслуживание (все или некоторые виды деятельности) самой гостиницей или через внешние организации, должна существовать команда и системы запланированных действий для решения или сведения к минимуму любой проблемы.

Служба технического обслуживания должна иметь минимальный запас запасных частей и расходных материалов, необходимых для решения вопросов, связанных с периодическими проверками и осмотрами, плановыми операциями и наиболее частыми проблемами в гостинице.

Служба технического обслуживания должна иметь чистый, организованный склад. В нем должна быть система хранения.

Мероприятия по техническому обслуживанию должны минимизировать воздействие на гостя, и для этой цели гостиница должна соответствовать следующим требованиям:

a) любая аномалия или неисправность оборудования в комнатах имеют приоритет над остальными действиями, если только это не коснется нескольких гостей или это не подвергнет людей опасности;

b) проблемы, о которых сообщают гости, должны быть немедленно рассмотрены, а гость должен быть проинформирован о решении;

c) следует избегать оставлять после себя инструменты, посуду или продукты, которые могут подвергнуть людей риску;

d) ремонтные работы должны выполняться (при необходимости) на участках, подготовленных для этих работ, с минимальным беспокойством для гостей. По окончании ремонта необходимо произвести уборку помещения, где был произведен ремонт;

e) следует избегать раздражающих шумов в часы, которые могут беспокоить гостей;

f) при продолжающейся работе, которая может повлечь за собой риск для гостей или персонала, должны использоваться видимые индикаторы для предотвращения несчастных случаев и, при необходимости, доступ к затронутым участкам должен быть ограничен;

g) служба технического обслуживания должна поддерживать постоянную связь с остальными отделами, чтобы быстро решать любые обнаруженные проблемы или инциденты, или ограничивать доступ к затронутым областям.

Если есть вероятность, что ремонтные работы могут побеспокоить гостя, рекомендуется поменять комнату гостя, если это возможно.

9.2 Здания и открытые площадки

Помещения гостиницы должны быть обозначены указателями (например, тренажерный зал, ресторан, бизнес-зона), как и основные пути доступа, начиная со стойки регистрации и лифтов на каждом этаже здания.

Указатели должны быть единообразными. При использовании пиктограмм они должны быть простыми и понятными, располагаться на видных местах и на соответствующей высоте для чтения.

Стены, полы, потолки, мебель и элементы декора не должны иметь заметных трещин и изъянов. Садовые участки и растения должны содержаться в хорошем состоянии.

9.3 Оборудование

Оборудование (например, штатное и аварийное освещение, выключатели, источники питания, краны) должно работать правильно, быть безопасным и не иметь заметных повреждений.

Средства обеспечения безопасности должны иметь надлежащие обозначения и быть работоспособными, видимыми и доступными.

10 Требования к чистоте

10.1 Общие требования

Чистящие средства следует использовать ответственно, соблюдая инструкции производителя, касающиеся как безопасности людей, так и защиты окружающей среды. Предпочтительно использовать экологически чистые и не содержащие хлора чистящие средства, а также салфетки из микроволокна, которые уменьшают количество необходимой чистящей жидкости.

Во время уборки следует избегать шума, который может раздражать гостей, в местах рядом с номерами (особенно рано утром или ночью), в зонах отдыха или в местах, где проходят мероприятия.

Кроме того, должны быть выполнены следующие требования:

а) инструменты для уборки ванной комнаты должны быть применены в соответствии с назначением;

б) чистящие средства должны сохранять свои оригинальные этикетки или иметь видимую идентификацию. Если их необходимо перенести в контейнер меньшего размера, он должен иметь автоматическую систему дозирования. Запрещается использовать пищевые емкости, ошибочные действия которых могут привести к несчастным случаям;

с) во время уборки и когда пол мокрый, должны быть установлены предупреждающие знаки для информирования гостей и предотвращения несчастных случаев;

д) обслуживающий персонал должен иметь соответствующие средства (тележку для уборки или аналогичные) для уборки помещений;

е) должно быть определено минимальное количество уборочных складских помещений и уборочных тележек.

Обслуживающий персонал должен сообщать о происшествиях (например, о неисправном свете, повреждении смесителей) и поддерживать чистящее оборудование в состоянии, подходящем для выполнения его функции.

10.2 План уборки

10.3 Общие

План уборки должен быть определен, документирован, реализован и укомплектован, с соответствующим распределением задач среди персонала и определением маршрутов уборки для различных участков гостиницы. Этот план, составленный либо гостиницей, либо субподрядчиком, должен включать мероприятия по дезинфекции в тех случаях, когда необходима дезинфекция (например бассейны, сауны, туалеты, кухни).

10.4 Уборка мест общего пользования

Гостиница должна обеспечить уборку своих общих помещений (например, вестибюля, залов для мероприятий, коридоров, лестниц, автостоянок, садов, дворов, крытых и открытых бассейнов, туалетов).

В целом минимальная частота уборки должна соответствовать таблице 1.

Таблица 1 - Информация о частоте уборки

Площадь	Минимальная частота
Вестибюль и прилегающие территории, коридоры, лифты и лестницы	Дважды в день
Туалеты	Три раза в день
Залы для мероприятий	Перед каждым мероприятием, в перерывах и после мероприятия
Открытые площадки	Один раз в день
Бассейн	Один раз в день
Сауна	После каждого использования
Прочие помещения и оборудование	Определяется гостиницей в плане уборки в соответствии с потребностями

Эти указанные частоты могут быть уменьшены, если помещение мало используется или оно достаточно чистое.

Таким же образом, частота должна быть увеличена в случае интенсивного использования помещений, а чистота может быть не гарантирована указанными частотами, или если будет доказано, что гости не удовлетворены уровнем уборки.

Пример: Туалеты, расположенные рядом с вестибюлем, вероятно, будут нуждаться в более частой уборке, чем туалеты, расположенные рядом с залами для проведения мероприятий (если таковые имеются), когда переговорные комнаты не используются. С другой стороны, когда помещения для проведения мероприятий используются, соседние туалеты, вероятно, будут нуждаться в более частой уборке. Такая же ситуация может быть применима к объектам рядом с открытым бассейном, в зависимости от сезона и использования бассейна, садов или любой другой территории гостиницы.

План уборки должен включить:

а) во внутренних помещениях общего пользования:

- уборку стен, полов, потолков, мебели, зеркал, дверей, кнопок, декоративных элементов, корзин для мусора и мусорных контейнеров;
- вентиляцию помещений и освежение воздуха;
- уборку и дезинфекцию помещений и оборудования, используемых парикмахером (если есть) и спа (если есть);
- замену необходимых вещей (например, полотенца, одеяла) после каждого использования в спа, парикмахерской или в бассейнах.

б) в туалетах общего пользования:

- уборку стен, полов, потолков, мебели, зеркал, оборудования, окон, декоративных элементов и смесителей;
- замену расходных материалов (например, туалетная бумага, мыло);
- замену мешков в мусорных ведрах не реже одного раза в день, если они использовались, и каждый раз при необходимости;
- ведение записи о ежедневной уборке и дезинфекции (если применимо).

с) в наружных местах общего пользования:

- уборку стен, окон и декоративных элементов;

д) в бассейнах и спа:

- очистку и дезинфекцию воды в бассейне в соответствии с установленным микробиологическим и физико-химическим показателям;
- установку систему фильтрации в бассейне.

10.5 Уборка номеров

10.5.1 Общие требования

Как правило, уборка помещений производится в утреннюю смену.

Маршруты уборки номеров должны быть определены таким образом, чтобы уборщики знали, какие номера они должны убирать. При составлении маршрута должны учитываться гости, которые запросили льготный график уборки. Номера с ожидаемым заездом также считаются приоритетными.

Уборка номеров на разных этажах или в разных площадях должна начинаться каждый день с разных точек, чтобы избежать систематического беспокойства в одних и тех же номерах.

После уборки каждой номера горничная должна проверить инвентарь чистого номера, чтобы удостовериться в том, что уборка была произведена правильно.

10.5.2 Уборка занятых номеров

Пока гость находится в номере, без его разрешения уборка не производится. Должны соблюдаться указания «Не беспокоить». Если гость настаивает на том, чтобы убрали номер, когда он внутри, его просьба должна быть выполнена.

Занятые номера убираются каждый день. Действия по уборке должны включать как минимум следующее:

- a) уборка номера, санузла;
- b) уборка террасы (при наличии);
- c) заправку кровати (кроватьей) и чистку ковров (если есть);
- d) пополнение туалетных принадлежностей и туалетной бумаги в достаточном количестве, для обеспечения нормального использования до следующей уборки;
- e) замена использованных кофейников и кружек (при их наличии) и стеклянной посуды;
- f) замену содержимого мини-бара (если таковой имеется), за исключением случаев, когда мини-бар заполнен в соответствии со спецификациями гостя;
- g) отправка одежды гостя в прачечную с соответствующей заполненной информацией на сумке или бельевой простыне в соответствии с установленной системой, если гостиница предлагает эту услугу;
- h) мытье мусорных корзин и пепельниц;
- i) регулировка занавесок и освещения.

Использованные полотенца необходимо ежедневно менять на свежие, если гость не попросил об ином.

Относительно политики смены постельного белья, служба уборки меняет постельное белье каждые три дня (или меньше) во время пребывания гостя, а также если:

- гость просит рано или поздно поменять простыни;
- белье запачкано или повреждено каким-либо образом;
- есть несоответствие между данными фронт-офиса и записями службы уборки о состоянии номера.

Кроме того, когда предоставляется подготовка постели ко сну, она должна включать следующее: складывание или удаление постельных принадлежностей, пополнение использованных полотенец по запросу и легкая уборка ванных комнат.

Личная одежда, туалетные принадлежности и другие предметы гостей должны быть расправлены и оставлены на том же месте, где были обнаружены.

10.5.3 Уборка номеров после выезда

После отъезда гостя номер должен быть подготовлен к приезду следующего гостя в соответствии со следующими требованиями:

- проветривать номер и убирать кровать;
- белье должно быть заменено и кровать(и) заправлены;
- дополнительные элементы (например, подушки, одеяла) должны быть в наличии и чистыми; если в шкафу есть дополнительные подушки, они должны быть покрыты;
- чистить ковры;
- пополнить туалетных принадлежностей и заменить полотенца;
- вымыть сантехнику, краны и зеркало;

- необходимо накрыть чистые стаканы для питья и заменить другие расходные материалы;
- печатный материал должен быть в комплекте и в соответствующем месте;
- если есть заполненный мини-бар, он должен быть заполнен продуктами, срок годности которых наступает позже, чем следующего осмотра мини-бара;
- должны быть очищены стены, пол, потолок, зеркало и окна, мебель, оборудование, декоративные или функциональные элементы;
- уборка должна осуществляться с применением дезинфицирующих средств, включая внутренние поверхности шкафов и ящиков;
- необходимо проверить работоспособность основного оборудования в помещении, сообщив в сервисную службу о выявленных неисправностях;
- в помещении не должно быть неприятных запахов.

Примечание. Уборка номеров осуществляется в соответствии с требованиями СанПиН №0282, а при пандемии также в соответствии с СанПиН №0372.

Номера, которые пустовали более недели, необходимо проветрить и вытереть пыль, даже если они были предварительно убраны. Необходимо открыть краны в ёмкостях с водой, вылить застоявшую воду и промыть их.

10.5.4 Программа генеральной уборки

Программа генеральной уборки всех номеров должна проводиться не реже одного раза в год, учитывая уровень занятости, сезонность и потребность. Обозначение и переворачивание матрасов, а также чистка занавесок, ковров и окон должны быть включены в программу, если это применимо.

Частоту следует увеличивать в соответствии с потребностями (например, влажность).

10.6 Чистка белья и стирка

В установленном плане уборки должна быть определена минимальная частота уборки белья и стирки в соответствии с характеристиками текстиля в номерах и в местах общего пользования (например, ковры, коврики, гобелены, занавески и шторы, занавески для душа, матрасы, одеяла, подушки). Минимальную частоту следует увеличивать в зависимости от занятости.

В гостинице должно быть помещение для белья, которое:

- a) имеет вместимость и мебель в достаточно хорошем состоянии, чтобы белье можно было хранить и классифицировать, разделяя чистую и грязную одежду;
- b) чисто, аккуратно и не влажно;
- c) имеет запасное постельное белье.

Если в гостинице есть собственная прачечная, в ней также должны быть соответствующие предметы, стиральные машины, сушилки и утюги, гарантирующие правильное обслуживание.

Предмет постельного белья или полотенце, готовое к передаче гостю, должно соответствовать следующим требованиям:

- он должен быть чистым;
- должен пахнуть свежим;
- он должен быть выглажен, сложен или повешен.

11 Управление поставками

В гостинице должна быть процедура покупок, которая должна включать:

- a) идентификация закупаемых продуктов;
- b) внутренние требования к закупке продукции;
- c) система оформления заказов и разрешений, включающая учет заказов и полученных продуктов. Все заказы должны быть зарегистрированы таким образом, чтобы можно было отслеживать, что заказано и что получено;
- d) выбор и оценка критериев поставщика (например, способность выполнять исключительные заказы, экологическая политика, качество продукции, жалобы, задержки);
- e) наличие необходимого запаса различных товаров, чтобы гарантировать постоянное обслуживание.

В гостинице должна быть копия разрешительного документа (паспорт безопасности или сертификат) поставщика продуктов питания или доступ к нему (если применимо).

12 Удовлетворенность гостей и подборка отзывов

Гостиница должна предлагать гостям возможность выражать свои комментарии, жалобы и предложения (например, посредством бумажных вопросников или в электронной форме, онлайн-обзоры, ящиков для комментариев гостей, спрашивать гостей при выезде) с целью улучшения предоставляемых услуг. В связи с этим гостиница должна:

- a) оценивать полученную информацию и отвечать на все жалобы;
- b) внедрить индекс удовлетворенности гостей для измерения и мониторинга удовлетворенности гостей;
- c) создать систему внутренней коммуникации, чтобы все сотрудники регулярно информировались о степени удовлетворенности гостей своей сферой работы.

Замечания и жалобы гостей, а также действия, предпринятые гостиницей, должны быть зафиксированы.

Приложение А
(для информации)

Рекомендация по продуктам питания и их категориям для завтрака «шведский стол»

№	Категории	Продукты
1	Молоко	Цельное молоко, обезжиренное молоко
2	Йогурт	Натуральный йогурт, натуральный нежирный йогурт, клубничный йогурт, ананасовый йогурт
3	Сыр	Сыр Манчего, сыр Гауда, сливочный сыр
4	Сливочное масло и маргарин	Сливочное масло, маргарин, с солью, без соли
5	Крупа	Рис, пшеница, мюсли, каши без сахара
6	Хлеб	Белый, нарезанный, из непросеянной муки
7	Хлебобулочные изделия, торты и пироги	Круассан, сливовый кекс, торты, булочки, бисквиты, кексы, яблочный пирог, клубничный пирог
10	Жареная выпечка	Жареные во фритюре пончики, оладьи, лепёшки
11	Сахар и подсластители	Белый сахар, коричневый сахар, тростниковый сахар, подсластители
12	Мармелад и джем	Клубника, клубника без сахара, персик, горький апельсин, слива
13	Мед	Мед, сироп сахарного тростника
14	Масло	Оливковое масло, оливковое масло с чесноком
15	Овощи	Натуральный помидор, запечённый помидор, стручковая фасоль с помидором
16	Холодное мясо	Бекон, чесночная колбаса, салями, отварная ветчина, вяленая испанская ветчина, грудка индейки, колбаса болонья
17	Паштет и аналогичные	Паштет из утиной печени, фуа-гра
18	Мясо	Корейка, сосиски, колбасы, вяленая колбаса
19	Яйца	Жареные яйца, вареные яйца, омлет, яйца Бенедикт
20	Готовые блюда	Крокеты, омлеты
21	Фрукты и фрукты в сиропе	Апельсин, грейпфрут, дыня, арбуз, сливовый коктейль, персиковый компот, грушевый компот
23	Сухофрукты	Сушеный инжир, кишмиш, финики, сушеные персики
24	Кофе	Кофе, растворимый кофе, растворимый кофе без кофеина
25	Чай	Чай, чай из ромашки, липовый чай, мятный чай
26	Горячий шоколад	Какао

27	Натуральный сок	Апельсин, ананас
28	Сок	Апельсин, ананас, персик, яблоко, сок без сахара
29	Вода	Минеральная вода, газированная вода, ароматизированная вода
30	Шампанское, вино	Шампанское, вино кава, игристое вино
31	Каша	Каша овсяная, каша рисовая

Библиография

- [1] ISO 10002, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations
- [2] ISO/TS 13811, Tourism and related services — Guidelines on developing environmental specifications for accommodation establishments
- [3] ISO 21902,1 Tourism and Related Services — Accessible Tourism for All — Requirements and Recommendations
- [4] ISO 22000, Food safety management systems — Requirements for any organization in the food chain
- [5] ISO 29993, Learning services outside formal education — Service requirements
- [6] ISO 37500, Guidance on outsourcing
- [7] FAO/WHO, Codex Alimentarius Commission Procedural manual. FAO, Rome, 2005
- [8] СанПиН №0282-09 «Гигиенические требования к организации питания и условия проживания в гостиничных комплексах, отелях, кемпингах, туристических базах и индивидуальных местах размещения»
- [9] 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»
- [10] СанПиН № 0130-02 «Санитарные правила контроля за централизованными системами горячего водоснабжения в условиях Узбекистана»

Ключевые слова: средство размещения, услуги средств размещения, номер, требования, гость

Заместитель министра
Министерства туризма и спорта
Республики Узбекистан

А.Аккулов

РАЗРАБОТАН:

И.о. директора ГУП «Центр
сертификации спортивных
и туристских услуг»

С.Хонбабаев

Начальник отдела стандартизации
ГУП «Центр сертификации
спортивных и туристских услуг»

А.Султанов

Главный специалист отдела стандартизации
ГУП «Центр сертификации
спортивных и туристских услуг»

М. Хашимова