

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНИНГ ДАВЛАТ СТАНДАРТИ

**Туризм ва ёндош хизматлар. Меҳмонхоналар.
Хизматларга доир талаблар**

(ISO 22483:2020, MOD)

Расмий нашр

**Ўзбекистон Республикаси Инвестициялар ва ташқи савдо вазирлиги ҳузуридаги
Ўзбекистон техник жиҳатдан тартибга солиш агентлиги**

Тошкент

Сўз боши

1 Ўзбекистон Республикаси Туризм ва спорт вазирлигининг “Спорт ва туризм хизматларини сертификатлаш маркази” Давлат унитар корхонаси томонидан ИШЛАБ ЧИҚИЛДИ ва ТАСДИҚЛАШГА ТАҚДИМ ЭТИЛДИ.

2 Ўзбекистон Республикаси Инвестициялар ва ташқи савдо вазирлиги ҳузуридаги Ўзбекистон техник жиҳатдан тартибга солиш агентлигининг _____ йил _____ - сонли қарори билан ТАСДИҚЛАНДИ.

3 Ушбу стандарт ISO 22483:2020 «Tourism and related services. Hotels. Service requirements» (Туризм ва ёндош хизматлар. Меҳмонхоналар. Хизматларга доир талаблар) халқаро стандарти билан модификацияланган.

4 Стандартга қуйидаги таҳририй ўзгартишлар киритилган: “халқаро стандарт” сўзлари “ушбу стандарт” сўзларига алмаштирилган.

5 ДАСТЛАБКИ ЖОРИЙ ЭТИЛИШИ

Ушбу стандартни ва унинг ўзгартишларини Ўзбекистон ҳудудида жорий этиш (амалини бекор қилиш) ҳақидаги ахборот Ўзбекистон техник жиҳатдан тартибга солиш агентлиги томонидан нашр этиладиган кўрсаткичда чоп этилади. Ушбу стандартни қайта кўриб чиқиш (ўзгартириш) ёки бекор қилиш ҳақидаги мувофиқ ахборот Ўзбекистон техник жиҳатдан тартибга солиш агентлиги томонидан нашр этиладиган ахборот кўрсаткичда чоп этилади.

Ушбу стандартни Ўзбекистон Республикаси ҳудудида расмий чоп этиш ҳуқуқи Ўзбекистон техник жиҳатдан тартибга солиш агентлигига тегишли.

Мундарижа

1	Қўлланиш доираси	1
2	Норматив ҳужжатларга ҳаволалар.....	1
3	Атамалар ва таърифлар	1
4	Ходимларга доир талаблар	2
5	Сервисга доир талаблар	4
6	Тадбирларни ташкиллаштиришга доир талаблар	15
7	Кўнгилочар тадбирлар	16
8	Хавфсизлик ва ҳимоя талаблари	17
9	Техник хизмат кўрсатишга доир талаблар	22
10	Тозаликка доир талаблар	23
11	Етказиб беришни бошқариш	27
12	Меҳмонларнинг қаноатланиши ва фикр-мулоҳазаларни йиғиш	27
	А илова (маълумот учун)	
	“Швед столи” нонуштаси учун озиқ-овқат маҳсулотлари ва уларнинг тоифалари бўйича тавсиялар	29

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНING ДАВЛАТ СТАНДАРТИ

Туризм ва ёндош хизматлар. Меҳмонхоналар. Хизматларга доир талаблар

Туризм и сопутствующие услуги. Гостиницы. Требования к услугам

Tourism and related services. Hotels. Service requirements

Жорий этиш санаси: _____

1 Қўлланиш доираси

Ушбу стандарт сифатга доир талабларни белгилайди ва ходимлар, хизмат кўрсатиш, тадбирлар, кўнгилочар тадбирлар, хавфсизлик ва муҳофаза, техник хизмат кўрсатиш, тозалик, таъминотни бошқариш ва меҳмонларнинг қаноатланишига нисбатан меҳмонхоналар учун тавсияларни ўз ичига олади.

Талаблар жойлаштириш воситаларини тасниф ва тоифаларидан, ҳамда хизматлар ички ходимлар ёки пудратчи томонидан кўрсатилишидан қатъий назар қўлланилиши мумкин.

2 Норматив ҳужжатларга ҳаволалар

Ушбу стандартда қуйидаги стандартларга норматив ҳаволалардан фойдаланилган:

O‘z DSt ISO 9001:2015 Сифат менежменти тизимлари. Талаблар

O‘z DSt ISO 10015:2019 Сифатни бошқариш. Ваколатларни бошқариш ва одамларни ривожлантириш бўйича кўрсатмалар (ISO 10015:2019, IDT)

3 Атама ва таърифлар

Ушбу стандартда қуйидаги атамалар тегишли таърифлари билан қўлланилган:

3.1 жойлаштириш хизмати: Энг камида ухлаш ва санитария-гигиена қулайликларини тақдим этиш.

3.2 а-ля карт: Таклиф этилаётган барча таомларнинг индивидуал нархи бўладиган, одатда маҳсулотлар гуруҳи бўйича киритиладиган (масалан, газаклар, асосий таом, десерт ёки гўшти, балиқли, вегетариан таомлар) ва меҳмон буюртмаси бўйича тайёрланадиган меню тизими.

3.3 буфет: Меҳмоннинг ўзи тури ва миқдорини эркин танлайдиган ичимликлар ва таомларни ўз-ўзига хизмат қилиш тарзида тақдим қилиш.

Изоҳ. Ушбу таклиф одатда қайд қилинган ставка билан боғлиқ.

3.4 хушмуомала хизмат кўрсатиш: Меҳмонларга бўлган эътиборни оширишга қаратилган меҳмонхона хизматлари.

Мисол - Номер тайёр бўлмаган вақтда ичимлик таклиф қилиш, багажга қараб туриш, кечроқ кетишни таклиф қилиш, номерга мевалар ёки бепул ичимликлар қўйиш, меҳмонхонага келиш рўйхатдан ўтказилгунча ёки кетиш рўйхатдан ўтгандан кейин меҳмонхона хизматларидан фойдаланишни тақдим қилиш ва аэропортгача/кейин трансфер хизматларини тақдим қилиш.

Изоҳ. Меҳмонхона раҳбарияти ҳолат ёки меҳмон эҳтиёжларига қараб қайси хизмат мақбулроқ эканини ўзи аниқлаши мумкин.

3.5 кўнгилочар шароитлар: Меҳмонхона тақдим қиладиган бўш вақтни ўтказиш, спорт ёки кўнгил очиш учун шароитлар.

Мисол - Стол ўйинлари, шоу, жонли мусиқа.

3.6 тадбир: Маълум вақтда ва жойда юз берадиган ҳодиса.

Мисол - Байрам, учрашув, анжуман.

3.7 қулайликлар: Меҳмонлар қулайлиги ва шинамлиқ учун номерларда таклиф қилинадиган инвентарлар.

Мисол - Душ учун гель, тана учун лосьон, шампунь.

Изоҳ. Ҳожатхона қоғози, гигиеник пакет ва сочиқ қулайлик ҳисобланмайди.

3.8 хавфларни таҳлил қилишнинг критик назорат нуқталари (НАССР): Озиқ-овқат маҳсулотларининг хавфсизлиги учун муҳим бўлган хавф-хатарларни аниқлайдиган, баҳолайдиган ва назорат қиладиган тизим.

(Манба: Codex Alimentarius)

3.9 меҳмонхона: Жойлаштиришни, кўпгина ҳолларда овқатланишни тақдим қилувчи, қабул қилиш хизматига (рўйхатга олиш бўлимига) эга бўлган ва қўшимча хизматлар кўрсатувчи корхона.

3.10 VIP – хизмат кўрсатиш: Муайян меҳмонлар учун ўзига хос имтиёзлар.

4 Ходимларга доир талаблар

4.1 Умумий талаблар

Барча ходимлар мўлжалланган фаолият доирасида ишлаш учун ўқитилган ва малакага эга бўлиши керак.

Малака қуйидагиларнинг бири билан таъминланади:

а) тегишли предметга нисбатан кўникмаларга, шунингдек ушбу билимларни шогирдга етказиб бериш лаёқатига эга бўлган шахс томонидан йўналиш бериладиган ва назорат қилинадиган шогирдлик (иш жойида ўқитиш);

б) иш тажрибаси (энг мақбули, собиқ ходим(лар) ёки тегишли орган тавсиялари билан ҳужжатлаштирилгани);

с) касбий таълим;

д) етишмайдиган ҳар қандай малака тўлдирилишини кафолатлайдиган таълим дастури билан бирга ишнинг ёндош соҳасидаги тажриба. Бундай қўшимча таълим курси иш билан параллел равишда баъзан эса бир вақтда ўтказилиши мумкин;

е) мақсад қилинган фаолият соҳаси билан боғлиқ бўлган ўқув тайёргарлиги (энг мақбули ўқиш вақтида амалий тажриба билан тўлдирилгани).

Аниқ вазифаларга тегишли бўлган муайян ишлар сертификатлаштирилган ходим томонидан ишлаб чиқилиши мумкин (масалан, кўнгилочар тадбирлар, кимёвий моддалар билан ишлаш).

4.2 Ташкилий тузилма ва масъулиятни белгилаш

Меҳмонхона раҳбарияти энг аҳамиятли лавозимлар учун схема ва лавозим йўриқномаларини белгилаши ва ҳужжатлаштириши керак.

Қуйидагиларга масъул шахс бўлиши керак:

а) хизматлар тақдим қилинишини мониторинг қилиш;

б) хизмат кўрсатиш билан боғлиқ бўлган ҳар қандай нохуш ҳодисаларни аниқлаш ва қайд этиш;

с) меҳмонлар қаноатланишини таъминлаш амалларини бажариш.

4.3 Ўқитиш дастури

Аниқланган эҳтиёжларга мувофиқ ходимлар лаёқатини ошириш учун ўқитиш дастури ишлаб чиқилиши, жорий қилиниши ва меҳмонхона раҳбарияти томонидан даврий равишда қайта кўриб чиқилиши керак. Ўқитиш дастури қуйидаги талабларга мувофиқ бўлиши керак:

а) ишга янги ходим қабул қилинганда ўқитиш даври ёки ихтисослашуви инобатга олиниши керак;

б) меҳмонлар билан бевосита мулоқотда бўладиган ходимлар меҳмонларга хизмат кўрсатиш бўйича тайёргарликдан ўтиши, жумладан турли меҳмонлар билан қандай саломлашиш бўйича йўриқномалар берилиши керак;

с) фавкулодда ҳолатларга тайёргарлик (масалан, фавкулодда ҳолатда нима қилиш керак, эвакуация режаси) ва ҳаётни таъминлаш асосларини (ХТА) ёки биринчи ёрдам кўрсатишни ўқитиш киритилган бўлиши керак;

д) атроф муҳитни муҳофаза қилишнинг илғор усуллари, гигиена ва хавфсизлик масалалари, АТ соҳасидаги кўникмалар, хорижий тиллар ва ишоралар тили каби ўқитишнинг бошқа турлари кўриб чиқилиши мумкин.

4.4 Ташиф буюрувчиларга хизмат кўрсатиш

Барча ходимлар меҳмонларга хизмат кўрсатиш сифатига жавобгар бўладилар ва қуйидагиларга мажбурлар:

а) хушмуомала ва сертакаллуф бўлиш;

б) тоза, тартибли ва покиза бўлиш;

с) меҳмонхона тартиб-таомилига мувофиқ хизматларни тез ва сифатли тақдим қилиш;

д) фарқланадиган бўлиш; ходимнинг исми бейжда акс этирилиши тавсия этилади;

е) имкони борича топшириқларни бажариш вақтида баланд овоз ва қаттиқ товушдан сақланиш;

ф) меҳмон номерда бўлган вақтда унинг рухсатсиз номерга кирмаслик;

г) фавкулодда ҳолатларда қандай ҳаракат қилишни билиш;

ҳ) меҳмонхона раҳбарияти томонидан ўрнатилган чойчақа сиёсатини билиш;

и) ҳар қандай турдаги ногирон меҳмонлар учун мос бўлган жойлаштиришнинг/мосламаларнинг барча хусусиятларини билиш.

4.5 Ходимлар учун хизматлар ва қулайликлар

Меҳмонхона раҳбарияти ходимларга тақлиф этилаётган хизматлар ва шароитларни белгилаши ҳамда қуйидагиларга мувофиқ бўлиши керак:

а) агар меҳмонхона раҳбарияти ходимлар униформа кийишлари лозим деб қарор қилса, мос униформа меҳмонхона томонидан тақдим қилиниши керак;

б) агар ходимлар эгаллаб турган лавозими кийимни алмаштиришни тақозо этса, кийим алмаштириш учун қулайликлар яратилиши керак; зарур ҳолларда кийим алмаштириш жойларида эркалар ва аёллар учун алоҳида жойлар ҳамда кийим алмаштириш жойи кўринмаслиги учун тўсилиши керак;

с) ваннахоналар ва ҳожатхоналарда ҳожатхона қоғози, қоғозли сочиқлар ёки электр сочиқ, совун ва дезинфекция воситаси, қоғоз учун саватча ва илгаклар бўлиши керак. Қаттиқ ҳолатдаги совундан фойдаланмаслик лозим;

d) агар меҳмонхона ходимларини транспортда ташиш хизматини таклиф қилса бу хизмат бахтсиз ҳодисалардан суғурталаниши керак;

e) ходимлар учун барча хоналар тоза ва саранжом бўлиши керак.

Агар меҳмонхонада ҳар қандай турдаги ногиронлиги бўлган инсон ишласа меҳмонхона унинг иш жойини мослаштириб бериши керак.

4.6 Субпудратчи томонидан кўрсатиладиган хизматлар

Меҳмонхона маъмуриятида субпудрат тартиб-таомили бўлиши керак, у тақдим қилинаётган хизматларнинг мажбуриятлари, тегишли шароитлар ва ходимларни ёллаш қоидалари тўғрисида батафсил маълумотларни ўз ичига олиши керак. Бу тартиб-таомил ҳудуддаги масъул ходим томонидан бажарилиши ва ҳеч бўлмаганда қуйидагиларни ўз ичига олиши керак:

a) меҳмонхона хизматлар кўрсатиш учун субпудратчилар билан шартномага эга бўлиши;

b) субпудратчилар учун ишлайдиган ходимларни фарқлаш воситалари тақдим қилиниши;

c) агар субпудратчининг ходимлари доимий равишда меҳмонхона ҳудудида хизмат кўрсатса (масалан, тозалаш, техник хизмат кўрсатиш, кўнгилочар тадбирлар) меҳмонхона уларга тегишли бўлган ички қоидалар тўғрисида (масалан, униформа, хушмуомалалик қоидалари, исмлар ёзилган бейджлар) субпудратчиларга хабар бериши керак.

Агар меҳмонхонада субпудратчи томонидан бошқариладиган махсус объектлар (масалан, спа, спорт зали, ресторанлар) бўлса, меҳмонларнинг шикоятларини кўриб чиқиш тартиб-таомилини тегишли субпудратчилар билан келишиш керак.

4.7 Концессионерлар

Агар меҳмонхона ҳудудида концессиялар мавжуд бўлса (масалан, дўконлар, сартарошхоналар, ресторанлар), меҳмонхона раҳбарияти иккала томон (концессионерлар ва меҳмонхона) ўртасидаги муносабатлар, шу жумладан ҳуқуқ ва мажбуриятларни белгилаши ва ҳужжатлаштириши керак.

5 Сервисга доир талаблар

5.1 Ахборот ва мулоқот

Меҳмонхона:

a) веб-сайт, реклама ёки брошюралар каби турли воситалар ёрдамида мавжуд хизматлар, нарх ва қўлланиладиган солиқлар (агар нархга киритилмаган бўлса) тўғрисида меҳмонга аниқ маълумотни тақдим қилиши керак;

b) брон қилингунга қадар номерларнинг ҳар-хил турлари, нарх, рад қилиш сиёсати, депозитлар, олдиндан тўловлар, қабул қилинган тўлов усуллари тўғрисида батафсил маълумотлар ва бронлашга оид бошқа маълумотларни меҳмонга тақдим қилиши керак;

c) меҳмонхонанинг қайси хизматларидан фойдаланиш мумкинлигини аниқлаштириши ва меҳмон сўровига кўра зарур маълумотларни тақдим қилиши керак. Ушбу маълумот веб-сайт орқали берилиши керак;

d) тез ва аниқ муносабат билдириш керак, агар имкони бўлса меҳмон билан рақамли каналлар орқали тўғридан-тўғри алоқа қилиш керак;

е) бошқа муҳим маълумотларни меҳмонга тақдим қилиш керак (масалан, чекишга, уй ҳайвонларига оид муносабат, болаларни жинсий эксплуатация қилишни олдини олиш).

5.2 Рўйхатга олиш устуни хизмати

5.2.1 Умумий талаблар

Меҳмонхонага кириш жойи ва унинг номи ташқаридан аниқ фарқланадиган бўлиши, кириш жойи эса тоза ва ёритилган бўлиши керак. Хавфсизлик ва қулайликни таъминлаш учун барча жамоат жойларида, шу жумладан хоналарга кириш йўлакларида, зиналар ва зинапоялар майдончаларида тунда ёритиш даражаси етарлича бўлиши керак.

Қабул қилиш жойи ҳудуди қуйидагиларга мувофиқ бўлиши керак:

- йўлақлар, меҳмонларга хизмат кўрсатиш учун фойдаланиладиган бошқа жойлар (масалан, кўнғироқ устуни, касса) кўрсаткичлар билан белгиланган бўлиши керак, агар уларни идентификация қилиш қийин бўлса;

- турли хилдаги тўлов усуллари аниқ кўрсатилган бўлиши керак.

Рўйхатга олиш устуни хизматларига тегишли қуйидаги умумий талабларга риоя қилиниши керак:

а) рўйхатга олиш устуни ходимлари энг камида маҳаллий тилда ва меҳмонхонанинг мақсадли бозоридан келиб чиқиб энг мақбул тилларда гаплашиш имкониятига эга бўлиши керак;

б) меҳмонхона хушмуомалалик қодаларини, шунингдек телефонда гаплашиш баённомасини (тезкор ёрдам, телефон орқали меҳмонхона ва ходимларни идентификация қилиш ва кўнғироқларни тиклаш) белгилаб олиши ва уларга риоя қилиши керак;

в) рўйхатга олиш устуни ходимлари меҳмонхонани, шу жумладан барча объектлар ва хизматларнинг жойлашган жойини, улардан фойдаланишнинг ўзига хосликларини, хусусан номерларнинг тавсифларини яхши билиши керак;

д) рўйхатга олиш устуни ходимлари манзиллар тўғрисида маълумот тақдим қилиши ва хизматларни тегишли тарзда ташкиллаштириши керак;

е) агар меҳмонхонада валюта алмаштириш хизмати таклиф қилинса унга рухсат олинган бўлиши (агар талаб этилса) ва меҳмонларга валюта алмаштириш курслари тўғрисида маълумот берилиши керак. Алмаштириш тури кўрсатиб ўтилган квитанциялар меҳмонга берилиши керак;

ф) табриклар, шикоятлар ва таклифлар ёзилган хабарлар тўпланиши ва жавоб қайтариш ёки бошқа ҳаракатларни амалга ошириш учун қайта ишланиши керак. Шикоятларни оғзаки ва ёзма шаклларда қабул қилиш имконияти яратилган бўлиши керак.

г) агар меҳмонхонада рўйхатга олиш устуни куну-тун фаолият юритмаса рўйхатга олиш устуни ходими ва меҳмон ўртасида алоқа тизими бўлиши керак (масалан, номерда/умумий фойдаланиш жойида телефон тизими);

ҳ) хавфсизлик тартиб-таомиллари рўйхатга олиш устуни хизмати томонидан (масалан, карта-калит нусхасини тайёрлаш вақтида меҳмон шахсини текшириш) бажарилиши керак.

5.2.2 Бронлаш хизмати

Меҳмонхонада ҳужжатлаштирилган тартиб-таомил бўлиши ва у қуйидагиларни ўз ичига олиши керак:

а) қуйидагиларни ҳисобга олган ҳолда бронлашни қандай рўйхатга олиш, бекор қилиш, кафолатлаш (масалан олдиндан тўлаш, депозит, кредит карталари) ва тасдиқлаш тўғрисида йўриқномалар:

- бронлаш тўғрисида сўровларга 24 соат давомида жавоб бериш лозим. Брон қабул қилинганидан кейин ким томонидан бронлангани, номерлар ва шахслар сони, саналар, неча кеча ётиб қолиши ва боғланиш учун маълумотлар (агар уларни бронлаш бўйича шерикдан олиш мумкин бўлса), шунингдек мақбул нархлар, тўлов усуллари, агар мумкин бўлса келишнинг энг эрта ва охириги вақти, келишни эрта рўйхатга олиш ва кетишни кеч рўйхатга олиш шартлари ҳамда трансфер каби жоиз қўшимча сўровларни кўрсатиб ўтган ҳолда қайд қилинган бўлиши керак;

- бронлашни қабул қилиш, шунингдек, ҳар қандай ўзгаришлар рўйхатга олиниши ва брон қилиш ва келиш ўртасида етарли вақт бўлганда меҳмонга ёзма равишда етказилиши керак;

- меҳмонхона келишни рўйхатга олишнинг биринчи мақбул вақтини аниқлаши ва меҳмонларга хабар қилиши керак. Келишни рўйхатга олишнинг бошланиш вақти соат 14:00 дан кеч бўлмаслиги керак.

б) бронлаш башорати ва амалларни таҳлил қилиш (масалан, акциялар ва таклифлар, сотувни ёпиш), шу жумладан:

- ортиқча бронлашни олдини олиш мақсадида бандликнинг кутилган даражасини назорат қилиш. Бундай вазиятларда қандай ҳаракат қилишни белгилайдиган тизим бўлиши, меҳмонга айнан ёки юқорироқ сифатдаги, ҳамда энг кам ноқулайлик туғдирадиган хизматларни таклиф қилиш керак. Лозим топилса компенсация ҳам белгиланиши керак;

- специфик хоналар (масалан, доимий меҳмонлар, муайян номерларни сўраш, жисмоний имконияти чекланган меҳмонлар учун қулайликлар) тақсимотини ҳисобга олган ҳолда меҳмонхона томонидан белгиланган тизим бўйича хоналарнинг тақсимланиши;

с) рўйхатга олиш устуни ходимларининг бандлик башорати, келувчилар рўйхати, тақсимлаш ва нонушта қилувчилар рўйхати тўғрисидаги маълумотларга эга бўлиши;

д) алоҳида ҳолатлар (масалан, гуруҳлар, кутилётганлар рўйхати, келмай қолганлар) ёки меҳмоннинг алоҳида талабларини кўриб чиқиш (масалан, ётоқ чойшабларининг тури, барвақт келишни рўйхатга олиш, болалар кроватлари).

Имкон қадар, меҳмонхонада давлат миқёсида маълумотларни муҳофаза қилиш қонунчилиги талабларини ҳисобга олган ҳолда хоналарни тақсимлаш ёки хизматларни шахсийлаштиришда фойдаланиш мумкин бўлган меҳмон тарихи файли бўлиши керак.

5.2.3 Рўйхатга олиш хизмати

Қуйидаги талаблар бажарилиши керак:

а) рўйхатга олишнинг хизмат кўрсатувчи ходими қабул қилишнинг бошқа мажбуриятларига қараганда меҳмон билан тўғридан-тўғри мулоқотга киришишни афзалроқ кўриши керак;

б) рўйхатга олиш максимал даражада тез бўлиши керак. Меҳмонга қуйидаги маълумотлар берилади:

- ўзининг номерини қандай топиш мумкин ва энг зарур шароитлар;

- ноодатий ҳолатлар (масалан, ишлар, жадвалдаги ёки хизматлардаги чекловлар);

- талабга кўра қўшимча хизматлар ва нархлар (махфий тарифлардан ташқари);

- кетишни рўйхатга олишнинг энг кеч вақти соат 00:00 дан олдин бўлмаслиги керак;

- агар автотураргоҳ хизмати таклиф қилинадиган бўлса фойдаланишнинг тегишли кўрсатмалари ва шартлари;

с) меҳмонхона меҳмонлар келиши билан уларни рўйхатдан ўтказди;

Изоҳ. Баъзи мамлакатларда у ёки бу шаклдаги шахсий гувоҳнома талаб қилиниши мумкин, масалан шахсий гувоҳнома, паспорт ёки ҳайдовчилик гувоҳномаси.

д) меҳмон буюртма қилган хизматлар тўғрисидаги маълумотлар меҳмонни рўйхатдан ўтказиш жараёнида келишилиши керак;

е) меҳмон жойлашгунга қадар меҳмонхона багажни сақлаш хизматини таклиф қилиши керак;

ф) агар келиш вақтидан кейин номер бўш бўлмаса, меҳмонхона номерни бронлаган меҳмонларга хушмуомала хизмат кўрсатишни таклиф қиладилар;

г) бир вақтнинг ўзида гуруҳларнинг оммавий келиши ёки оммавий индивидуал келишларда хизматни тўхтатмаслик ва ишни тезлаштириш учун гуруҳлар учун махсус рўйхатга олиш майдонини тайёрлаш зарур.

5.2.4 Чиқиш, жойлашиш ва жўнаб кетиш

Қўйидаги талаблар бажарилиши керак:

а) агар меҳмон умумлашган ҳисобни сўрамаса, ҳисобда фойдаланиладиган концепциялар ёки хизматлар ва нархлар тўғрисида кунлик батафсил маълумотлар бўлиши керак;

б) талабга кўра номерларни эгаллаган меҳмонлар, ҳисоб бошқа номга берилган бўлса ҳам, идентификация қилинадилар;

с) ҳисобларни бериш ва тўловни олиш тез ва ишончли амалга оширилиши керак;

д) меҳмонхона томонидан таклиф қилинадиган бепул хизматлар белгиланиши керак;

е) меҳмонхона кеч кетишни таклиф қиладиган ва/ёки қабул қиладиган ҳолатлар ва шартлар белгиланиши керак;

ф) меҳмонга багажни сақлаш хизмати тўғрисида маълумот бериш.

5.2.5 Юклар билан ишлаш

Меҳмонхона қўйидаги талабларга мувофиқ багажни сақлаш хизматини таклиф қилади:

а) багажни сақлаш учун махсус ҳудуд бўлиши ва унга кириш ваколатли шахслар томонидан чекланган бўлиши керак;

б) сақлаш камерасига топширилган, алоҳида меҳмонларга тегишли бўлган барча багаж ўзининг қонуний эгасига қайтарилишини кафолатлаш учун аниқ идентификация қилиниши (квитанция ёки бошқа тизим ёрдамида) керак;

с) багаж сақлаш учун қандай ҳолатда топширилган бўлса ўша ҳолатда қайтарилиши керак.

Меҳмонхона багажни ташиш хизматини таклиф қилиши мумкин. Бу ҳолларда меҳмонхона ушбу хизмат қандай тақдим қилинишини (яъни хизмат кўрсатиш вақти, хизматни қандай талаб қилиш) белгилаши ва меҳмонларга хабар бериши керак. Ҳар қайси ҳолда ҳам транспортда ташиш учун жиҳоз тоза ва яхши ҳолатда бўлиши керак.

5.2.6 VIP-хизматлар

Агар меҳмонхона VIP-хизматлар таклиф қилса у қуйидагиларни ҳисобга олган ҳолда ушбу хизматлар қандай кўрсатилиши мумкинлигини ҳужжатлар билан тасдиқлаши керак:

- a) меҳмонхона раҳбарияти кимни VIP-шахс деб ҳисоблайди;
- b) меҳмон хоҳлаган афзалликларни ҳисобга олган ҳолда номер тақдим қилиш;
- c) миждонинг тоифасига мувофиқ хавфсизлик масалалари;
- d) VIP-меҳмон талаб қилиши мумкин бўлган хизматлар;
- e) баённома;
- f) меҳмон етиб келишида алоҳида эътибор (масалан, кутиб олиш ичимлиги, гуллар, мевалар).

5.3 Жойлаштириш бўйича хизматлар

5.3.1 Умумий талаблар

Меҳмонхона қуйидагиларни таклиф қилиши керак:

- a) меҳмонлар фойдаланиши учун телефон алоқаси ва Wi-Fi; зарур бўлганда Wi-Fi дан фойдаланиш бўйича йўриқнома тақдим қилиш;
- b) талаб бўйича уйғотиш хизмати ёки номерда будильник бўлиши;
- c) штекерли адаптерлар;
- d) сутканинг 24 соатида ичимлик суви;
- e) жўнатмаларни қабул қилиш учун бланклар ёки меҳмонлар учун ёки мулкни сақлаш учун пакетлар;
- f) шошилинч хизматлар телефон рақамларининг рўйхати;
- g) талаб бўйича ёрдам, имкон бўлган вақтда.

Йўқолган ва топилган нарсалар сиёсати бўлиши керак.

Чекиш учун жойлар (агар бор бўлса) кўрсаткичлар билан белгиланган бўлиши керак.

5.3.2 Номерлар

5.3.2.1 Умумий талаблар

Ҳар бир номерда қуйидаги талаблар бажарилган бўлиши керак:

a) меҳмонхона таклиф қиладиган хизматлар каталоги ва меҳмонлар учун қизиқарли бўлиши мумкин бўлган маълумотлар (масалан, хизматларнинг иш вақти, телефон учун тўлов, телеканаллар, маҳаллий диққатга сазовор жойлар, кучланиш, чекишга доир сиёсат) бўлиши керак;

b) агар номердаги товар ёки хизматлар пуллик бўлса, нархи кўрсатилган бўлиши керак (масалан, прайс-варақ, мини-бар);

c) ҳар бир номерда эвакуация режаси, авария чиқиш йўллари ва энг яқин ёнғин жиҳозлари кўрсатилган харита, шунингдек энг камида маҳаллий тилда ва мақсадли бозор учун энг мақбул тилларда ёзилган, фавқулодда ҳолатлар учун асосий йўриқномалар жойлаштирилган бўлиши керак. Белгилар меҳмонлар учун тушунарли бўлиши керак;

d) ҳам номерда, ҳам санузелда ҳеч бўлмаганда битта бўш розетка (доимий қурилманинг бошқа тури учун ишлатилмайдиган) бўлиши керак;

e) иш функцияси аниқ бўлмаган қурилмалардан фойдаланиш бўйича йўриқнома ёзма ёки оғзаки шаклда тақдим қилиниши керак;

f) матрас, ёстиқ ва иссиқ чойшаб, масалан кўрпа ёки паркўрпали кроват назарда тутилган бўлиши керак; ўрин чойшабларини (чойшаблар, ёстиқ жилдлари ва кўрпа жилдлари) ҳар бир меҳмон учун алмаштирилиши лозим. Матраслар ва кроват

конструкциялари яхши ҳолатда бўлиши керак. Қўшимча матрас, ёстиқ жилд ва ёпинчиқ мажбурий эмас;

g) қўшимча кўрпа/паркўрпа ёки номердаги шкафда бўлиши ёки сўровга кўра ходимлар томонидан тақдим қилиниши керак. Бу қўшимча кўрпа/паркўрпа(лар) тоза сақланиши учун ҳимояланган бўлиши керак.

5.3.2.2 Минимум мебель, жиҳоз, хоналар ва буюмлар

a) Агар номердаги мебелнинг минимал тўплами меҳмонхонанинг бизнес моделига зид бўлмаса қуйидагиларни ўз ичига олиши керак:

- суриладиган тортмали ёки токчали, ёки кийим учун тахмонли шкаф. Агар кийим илгаклар бор бўлса улар турли хилдаги кийимлар учун бўлиши керак;

- кровать олдидаги жавонча (столча) ёки худди шундай функцияга эга бўлган жиҳоз (масалан, токча/токчалар);

- ёзув столи;

- ўтириш учун жой (масалан стул, диван);

- кўзгу, унинг ўрнатилган ҳолати меҳмон ўзининг бутун бўйини кўришига имкон бериши керак;

- багаж учун токча;

- пешайвон ёки балкон мавжуд бўлса ва етарли майдон бўлса, унда стул(лар) ва стол бўлиши керак.

b) Номердаги минимал жиҳозлар қуйидагиларни ўз ичига олиши керак:

- масофадан бошқариладиган телевизор (агар меҳмонхонанинг бизнес моделига зид бўлмаса). Мавжуд телевизион каналлар тўғри соzланган бўлиши керак;

- қоғоз учун саватча;

- рўйхатга олиш хизмати ёки меҳмонхонанинг бошқа хизматлари билан боғланиш учун ички алоқа қурилмаси (масалан, телефон, смарт телевизор);

- кулдон, агар чекишга рухсат этилса;

- номерда қоронғиликни тартибга солиш учун жиҳоз (масалан жалюзи, қалин пардалар);

- ичида меҳмонлар учун сейф, жавобгарлик тўғрисида йўриқнома бўлган депозит ячейкаси. Сейф, муқобил сифатида, рўйхатга олиш устунида ўрнатилган бўлиши мумкин;

- “Безовта қилманг” тизими.

c) Бундан ташқари:

- агар номерда мини-бар бўлса уни ҳар куни тўлдириш лозим;

- агар номерда дазмол бўлса дазмол тахтаси ҳам бўлиши, улар шкафда/кийим жавонида сақланиши керак;

- номерга кофе/чай берилганда тозаликни таъминлаш ва кофе кружжалари, чашкалари, кичик ликопчалар ёки қоғозли кофе стаканчалари, аралаштириш учун чўплар ёки чай қошиқлар (вазиятга қараб), кофе/чай ва шакар тақдим қилиниши лозим;

- меҳмонхонада, эҳтиёжга қараб, кондиционер ва/ёки иситкич ёрдамида 18 °C дан 25 °C гача ҳарорат бўлиши керак. Иситкич ёки кондиционерли номерларда уларни соzлашга имкон берувчи қурилма бўлиши керак.

d) Ҳар бир номерда қуйидагиларга эга санузел бўлиши керак:

- қопоққли унитаз;

- душ ва/ёки ванна;

- душдаги тўсик/парда;

- бет-қўл ювгич;

- бет-қўл ювгичнинг тепасида ёки ёнида жойлашган кўзгу;
 - авария ҳолатида ташқаридан ҳаракатга келтириладиган ички қулф ёки ригель;
 - илгаклар ёки сочиқ илгич (вешалка);
 - иссиқ, илиқ ва совуқ сув оқимини тартибга солиш учун тўғри ва осон тартибга солинадиган тизимли доимий иссиқ сув;
 - агар дераза мавжуд бўлса, холилиқни таъминлаш учун парда, жалюзи ёки дераза эшиклари;
 - эҳтиёжларга қараб ванна ёки душда сирпанишни олдини олиш учун ручкалар, сирпанишга қарши тизимлар ёки бошқа эҳтиёт чоралари;
 - ювиладиган поллар;
 - ҳар бир жойлаштирилган шахс учун битта стакан (ичиш учун);
 - ахлат учун қопқоқли идиш;
 - заҳира ўрами билан ҳожатхона қоғози;
 - совун / суюқ совун / дозатор;
 - юз учун сочиқчалар;
 - фен (ёки талабга кўра);
 - сочиқлар тўплами(лари), шу жумладан ванна сочиғи, қўл сочиғи, гиламча ва биде учун сочиқ (агар ваннахона биде билан жиҳозланган бўлса). Тўпламлар сони жойлаштирилган меҳмонлар сонига тенг бўлиши керак, гиламчадан ташқари, номерда битта гиламча етарли бўлади;
 - гель ва шампунь, ёки уларнинг комбинациясидан иборат минимал мажбурий қулайликлар (меҳмон келган вақтда алмаштириш билан). Меҳмонхона шунингдек тиш тозалаш тўплами, соқол олиш учун тўплам, кондиционер, пахтали ёстикчалар, тикиш учун тўплам, душ учун қалпоқча ёки тана учун лосьон каби бошқа қулайликларни таклиф қилиш имкониятига эга бўлиши керак. Агар қўшимча тўлов мавжуд бўлса бу тўғрисида хабар берилиши лозим.
- е) Агар меҳмонхона кир ювиш хизматини таклиф қилса, у қуйидагиларни тақдим қилиниши керак:
- хизматларни олиш учун зарур бўлган нархлар, вақт, йиғиб кетиш ва етказиб бериш тўғрисида маълумотлар, шунингдек қўшимча маълумотларни сўраш учун боғланиш маълумотлари;
 - меҳмон тасарруфида кир буюмлар учун халта;
 - хонанинг рақами, топширилган кийим сони ва тури, сўралаётган хизматлар тури ва етказиб бериш санаси кўрсатиб ўтилган, меҳмон тўлдириши керак бўлган бланк.
- ф) меҳмонхона, зарур бўлганда ва меҳмон турига мувофиқ болалар учун болалар кроватлари/беланчаклар ва овқатлантириш учун стулчалар каби қулайликларни тақдим қилиши керак.

5.4 Овқат ва ичимликлар

5.4.1 Умумий талаблар

Меҳмонхона нонушта хизматини таклиф қилиши ва уни таклиф қиладиган бир ёки бир неча тизимларни белгилаши керак (масалан, швед столи, а-ля карт, барчасини қамраб олган). Бундан ташқари тақдим қилиш учун бир ёки бир неча тизимларни танлаб қуйидаги хизматларни таклиф қилиши мумкин:

- тушлик: швед столи, а-ля карт, аралаш;
- кечки овқат: швед столи, а-ля карт, аралаш;

- номерларда хизмат кўрсатиш;
- кафетерий/емакхона хизмати.

Меҳмонхона бу хизматларни қаерда таклиф қилишини белгилаши керак (масалан, ресторанда, кафетерийда ёки меҳмонхонанинг шунга ўхшаш хоналарида).

Агар меҳмонхона юқоридаги хизматлардан бирортасини таклиф қилса, у қуйидаги талабларга мувофиқ бўлиши керак:

а) мавжуд таомлар рўйхати, нархлар ва тўлов усуллари ўз ичига олувчи меню рўйхати тақдим қилиниши/бўлиши керак;

б) кўрсатиладиган хизматларни (масалан, нонушта, тушлик, кечки овқат) ҳисобга олган ҳолда иш соатлари белгиланиши ва меҳмонларга хабар берилиши керак;

с) а-ля карт тизимидан фойдаланиш вақтида стол буюртма берилган таомлар учун зарур анжомлар билан безатилган бўлиши керак;

д) агар столлар безатилган бўлса, хизмат кўрсатиш вақтида алмаштириш учун захира бўлиши керак. Ҳар қандай ҳолатда ҳам юзалар тоза бўлиши керак;

е) стол сервиси/сервировкаси (яъни шиша идишлар, ошхона идишлари, стол анжомлари, қоғоз салфеткалар ёки сочиқчалар) ҳар бир меҳмон учун алмаштирилиши керак;

ф) агар бирор-бир таом мавжуд бўлмаса, буюртмадан аввал меҳмон бу тўғрисида хабардор қилиниши керак;

г) талаб қилинган вақтда ходимлар меҳмонга таом таркибини, ингредиентлари ва аллергияларини тушунтира олишлари керак.

Юқорида келтирилган тизимларга қўшимча равишда комплекс ёки узлуксиз таклиф каби хизматларнинг бошқа турлари тақдим қилиниши мумкин. Бу ҳолларда меҳмонхона хизматни қандай, қачон ва қаерда тақдим қилишини белгилайди ҳамда тегишли тарзда меҳмонга хабар беради. Бу иккала ҳолларнинг ҳар қайсинисида меҳмонхона 5.4.2-банд талабларига мувофиқ бўлиши керак.

5.4.2 Буфет тизимида доир умумий талаблар

Ичимликлар фуршет столида ёки меҳмон столида бўлиши керак.

Фуршет столлари қуйидагиларга мувофиқ бўлиши керак:

а) Хизмат кўрсатишни бошлашдан аввал:

- фуршет столларидаги турли таомлар, ичимликлар ва анжомларнинг умумий кўриниши ва жойлашиши масъул шахс томонидан белгиланган йўриқномаларга мувофиқ бўлиши керак;

- таом ва ичимликлар, меҳмонлар пазандачилик таклифлари ва танловнинг турли-туманлиги тўғрисида умумий тасаввурга эга бўладиган тарзда жойлаштирилиши керак;

- жиҳозлар тўлиқ ишга яроқли бўлиши ва ҳар бир ҳолда талаб этиладиган температурага (совук: 8 °C ёки паст/иссиқ: 65 °C ёки юқори) мувофиқ бўлиши керак;

- ҳар бир таомни бериш учун зарур бўлган стол анжомлари меҳмон ихтиёрида бўлиши керак;

- озиқ-овқат маҳсулотлари аниқ маркировкага эга бўлиши керак;

- нонушта учун тостер, шунингдек “швед столи” тизими бўйича тушлик ва кечки овқатга иссиқ таом тақдим қилинади.

б) Хизмат кўрсатиш вақтида:

- истеъмол учун тайёр озиқ-овқат маҳсулотлари ҳимояланган ёки усти ёпилган бўлиши керак, айниқса улар узоқ вақт таъсир остида ёки очиқ ҳавода бўлса;

- хизмат кўрсатиш вақтида тамом бўлган таом ва ичимликлар захира борлигига қараб тўлдириб турилиши керак;

- фуршетнинг ташқи кўриниши ва тозалиги бутун хизмат кўрсатиш давомида сақланиши керак;

- меҳмон фойдаланган идишлар у овқат ейишни тугатгандан кейин олиниши ва стол тозаланиши керак.

5.4.3 Пазандачилик таклифлари

а) Меҳмонхона қуйидагиларни ҳисобга олган ҳолда пазандачилик таклифларини режалаштиради:

- турли-туманлик, мавжудлик ва сифатни кафолатлаш;

- маданият, одатларга боғлиқ ҳолда меҳмоннинг афзал кўрган нарсалари;

- меҳмон бўлишининг ўртача давомийлиги. Яшаш муддати қанча узоқ бўлса, меҳмонхона шунча кўп турли-туман таомларни таклиф қилади;

- меҳмонларнинг фикр-мулоҳазалари;

- меҳмонларнинг парҳез эҳтиёжлари (масалан, диабет касаллар, вегетарианлар, целиакия касаллар);

- сарф нормаси.

б) Таом ва ичимликлар билан шуғулланувчи ходимлар меҳмонхонанинг пазандачилик таклифларини билиши керак.

в) Меҳмонхона аллергиялар тўғрисидаги маълумотларни тақдим этиши ва сўровга кўра, ҳеч бўлмаса, мавжуд ингредиентлардан аллергиялар бўлмаган таомни таклиф этиш имконияти бўлиши керак.

д) Рецептлар, шу жумладан ингредиентлар, тайёрлаш ва охириги кўриниши ҳужжатлаштирилган бўлиши керак.

е) Пазандачилик таклифида маҳаллий ошxonанинг ўзига хос таомлари бўлиши керак.

5.4.4 Хизматларни тақдим қилиш

5.4.4.1 Нонушта

Ушбу кичик банд а-ля карт ва/ёки “швед столи” тизими бўйича нонуштага қўлланилади. Номерларга хизмат кўрсатишда тақдим этиладиган нонуштага доир қўшимча талаблар 5.4.4.2 бандда кўрсатилган.

Нонушта хизматида нонушта турига қараб қоғоз сочиқчалар, туз, ширин таъм берувчилар, кофе чашкалари ва ошхона анжомлари тақдим қилинади.

Бир неча тоифалар ва маҳсулотлар таклиф этилади. А иловада тоифалар ва маҳсулотларнинг маълумот рўйхати келтирилган.

Таклиф овқатланишдаги беш асосий эҳтиёжларни (яъни оксиллар, углеводлар, ёғлар, витаминлар ва минераллар) ва сувни акс эттириши керак.

Агар нонушта барча меҳмонлар учун яшаш нархига киритилмаган бўлса, эрталаб нонушта қиладиган меҳмонларни идентификация қилиш тизими назарда тутилган бўлиши керак. Бу тизимдан рўйхатга олиш устуни ходимлари консультация учун фойдалана олишлари керак (масалан, ҳақ тўлаш учун).

Меҳмонхона, меҳмонлар сўровига кўра, одатдаги графикдан ташқари вақтда ичимликлар билан яхна нонушта ва яхна таом таклиф қилиши керак, айниқса нонушта яшаш нархига киритилган бўлса. Меҳмонхона бу тўғрисида меҳмонга хабар бериши керак.

5.4.4.2 Номерларда хизмат кўрсатиш

Агар меҳмонхона номерларда хизмат кўрсатишни таклиф қилса у қуйидаги талабларга жавоб бериши керак:

а) меҳмонларга номерларда хизмат кўрсатиш (яъни номерда меню рўйхати), шу жумладан мавжуд таомлар, нархлар, хизмат кўрсатиш вақти ва буюртма бериш тартиби тўғрисида маълумотлар тақдим қилиниши керак;

б) номерларда хизмат кўрсатиш турли-туман иссиқ ва яхна таомлар, газаклар, асосий таомлар, десертлар ва ичимликлардан иборат бўлиши керак;

с) номерга таом ва ичимликларни етказиб беришга қанча вақт кетиши тўғрисида меҳмон хабардор қилиниши керак;

д) номерга таом етказиб берилаётганда меҳмонхона унинг тегишли ҳароратда бўлишини таъминлаши керак;

е) меҳмонхона хизмат кўрсатилгандан кейин ишлатилган идишлар қандай олиб кетилишини аниқлаштириши керак;

ф) номерга нонушта таклиф қилиш вақтида унинг олдиндан буюртма бериш механизми белгиланган бўлиши керак (масалан бир кун аввал кечки пайт).

Агар номерга таом ва ичимлик етказиб бериш таклиф қилинмаса меҳмонхона меҳмонларга яхна таомлар ва ичимликларни тақдим қилиши керак (масалан, савдо автоматлари, рўйхатга олиш устунда мавжуд озиқ-овқатлар, мини бар орқали).

Агар меҳмонга ташқи етказиб бериш компаниялар орқали таом ёки ичимликларни буюртма бериш рухсат этилган бўлса, бу ҳолда меҳмонхона томонидан тегишли тизим белгиланган бўлиши керак. Шартлар, лозим топилса, меҳмонга хабар қилинади. Бу ҳолда меҳмонхона ушбу етказиб бериш компаниялари билан ҳамкорлик тўғрисида шартнома тузиши керак.

5.4.5 Меҳмонхона ошхонаси

5.4.5.1 Меҳмонхона ҳудудлари

Таклиф этиладиган озиқ-овқат маҳсулотлари ва ичимликларга кўра, кўрсатиб ўтилган талабларга мувофиқ бўлган қуйидаги ҳудудлар мавжуд бўлиши керак:

а) хом-ашёни қабул қилиш ҳудуди;

б) тез бузилмайдиган маҳсулотларни сақлаш учун жойлар, совутиш ва музлатиш камералари;

с) сабзавотлар, балиқ ва гўштни тайёрлаш учун жойни моддий ёки вақтинчалик чегаралайдиган тайёрлаш ҳудуди. У ёки бу фаолият турини тайёрлаш орасида ошхона дастурхонлари, сочиқлари, идишлари ва ишчи юзалар тозаланиши ҳамда озиқ-овқат маҳсулотларини ишлаш учун яроқли ва уларга тегиши мумкин бўлган дезинфекция маҳсулотлари билан дезинфекция қилиниши керак, чунки бу глютен касаллиги ёки аллергияси бўлган меҳмонларга овқат тайёрлашда жуда муҳим. Тайёрлаш ҳудуди тайёрланаётган овқат турига мувофиқ ҳароратни назорат қила олинмайдиган тарзда ёритилган ва лойихалаштирилган бўлиши керак;

д) иссиқ таом тайёрлаш хонаси табиий вентиляцияга ёки ҳавони даврий янгилаш тизимига эга бўлиши ва хавфсизлик шартларига мувофиқ бўлиши керак;

е) меҳмонхона торт ва ширинликлар тайёрлаётган вақтда, шунингдек тантана ва тадбирларга одатдаги менюни тайёрловчилар учун совуқ таомлар ва қандолат маҳсулотларини тайёрлаш ҳудуди;

ф) ювиш ҳудуди.

5.4.5.2 Ошхонага доир талаблар

Ошхона қуйидагиларга мувофиқ бўлиши керак:

а) тегишли органлар томонидан бериладиган рухсатномага эга бўлиши керак, агар мавжуд бўлса;

б) ишчи юзалар ва ошхона анжомлари (масалан, столлар, маҳсулот кесиш тахталари) озиқ-овқат маҳсулотларига ишлов бериш учун яроқли бўлиши керак;

с) ишчи юзалар текис бўлиши ва ифлос нарсалар йигиладиган туташ жойлар бўлмаслиги керак;

d) озиқ-овқат полга тегмаслиги керак. Полга тушиб кетган ёки ташланган ва дастлабки гигиеник ҳолати ишлов бериш билан кафолатланмайдиган маҳсулотлар тезда ташлаб юборилиши ва йўқ қилиниши керак;

е) таом тайёрлаш жойлари оқадиган совуқ ва иссиқ сув билан таъминланиши керак;

f) тайёрлаш ҳудудида бет-қўл ювгичлар гигиеник фойдаланишни таъминловчи совуқ ва иссиқ сувли фитинг (смеситель) бошқариш тизимига (масалан, датчиклар, таянч тизими) эга бўлиши, дезинфекцияловчи совун ва бир марталик қоғоз сочиқлар мавжуд бўлиши керак;

g) ошхонада бир марта ишлатиладиган сочиқлардан ташқари ошхона сочиқларини ишлатиш мумкин эмас;

h) барча ойна ва вентиляция жойлари ҳашаротлар ва кемирувчилар киришини олдини олиш мақсадида тўсилиши керак;

i) ахлат контейнерлари тўлгандан кейин дарҳол олиб чиқиб ташлаш тизими бўлиши керак;

j) турли ишчи ҳудудларда қопқоқли ва ичига қоп солинган автоматик ахлат контейнерлари жойлаштирилиши керак;

к) таклиф қилинадиган озиқ-овқат маҳсулотлари ва ичимликларнинг турига қараб музлатиш камералари, совутиш жиҳозлари ва иситиш жиҳозлари ўрнатилган бўлиши керак (масалан, буғ қозонлари, иссиқ столлар, инфракизил лампалар);

l) термометрлар калибрлаштирилган бўлиши керак;

m) ошхона учун махсус тозалаш режаси бўлиши керак.

5.5 Қўшимча хизматлар

5.5.1 Умумий талаблар

Меҳмонхона ўзининг тузилмаси, стратегияси, шароитлари ёки меҳмонлари турига қараб қўшимча хизматларни тақдим қилиши мумкин.

5.5.2 Бассейнлар

Агар дам олиш учун бассейн мавжуд бўлса, унинг ҳудудида қуйидагилар бўлиши керак:

a) душ(лар);

b) ҳожатхоналар;

с) ёпиқ соябонлар ёки муқобил табиий элементлар (очиқ бассейнларда);

d) шезлонглар ёки тобланиш ётоқлари;

е) сирпанишга қарши тизимли бассейн пандуслари;

f) бассейннинг жойлашган жойи, ундан фойдаланиш қоидалари (масалан, ишлаш вақти, бассейндан фойдаланишдан аввал мажбурий душ қабул қилиш, шиша кўзойнақдан фойдаланишни тақиқлаш), хавфлар тўғрисида маълумотлар (масалан, чуқурликни кўрсатиш, сув остига тушиш рухсат этилган/тақиқланган, куёшдан ҳимоя, қутқарувчи бор-йўқлиги) ва фавқулодда хизматларнинг телефон рақамларини акс эттирувчи аниқ кўрсаткичлар;

g) отиш учун арқон, илиб олиш учун узун таёқ ва ёрдамчи сузиш воситалари каби қутқарув жиҳозлари кўринарли жойда қўйилган ва улардан фойдаланиш мумкин. Бассейн билан боғлиқ бўлган нохуш воқеалар тўғрисида оператив бошқарув ва маълумот бериш тартиб-таомили мавжуд бўлиши керак (масалан, кимёвий муаммолар, авариялар, нажас ёки қусуқлар билан боғлиқ бўлган нохуш воқеалар);

h) дори қутиси.

Фойдаланувчиларнинг тури, сув чуқурлиги ва бассейн ўлчамини эътиборга олган ҳолда бассейнда назорат талаб этилиши ёки қай даражада талаб этилишини белгилаш зарур.

Бундан ташқари:

- ишдан ташқари вақтда бахтсиз ҳодисалар хавфини камайтириш учун бассейн периметри ҳимояланган бўлиши керак (масалан, сирпанишга қарши периметр);

- агар меҳмонхонада иситиладиган бассейн бўлса иш вақтида сув ҳарорати 24 °C дан 30 °C гача бўлиши керак;

- меҳмонлар учун сочиқларни беришни ташкил қилиш ва ишлатилган сочиқларни қолдириш мумкин бўлган жойни кўрсатиш;

- хлор ва pH кўрсаткичи бассейнни очишдан олдин ва кейинчалик ҳар 2 соатда текширилиши, олинган натижалар ҳужжатлаштирилиши лозим. Зарур бўлганда бу частотани кўпайтириш лозим;

Изоҳ. Шунингдек сувнинг хиралиги, ранги ва температураси мониторинги ҳам талаб этилиши мумкин.

- бассейнни лик тўлдирмаслик лозим. Бунинг учун бассейн сиғимини аниқлаш лозим.

5.5.3 Сауна/спа

Сауна ва/ёки спа мавдждуд бўлганда қуйидаги талаблар бажарилиши керак:

- хоналардан фойдаланиш қоидаларини белгилаш (масалан, иш вақти, ичкарида бўлишни максимал вақти, алоқадор хавфлар);

- илгаклар ва совуқ сув яқин жойда бўлиши. Саунада эса кабина яқинида бўлиши керак;

- юзалар ва сувнинг дезинфекциясини ўтказиш.

Бундан ташқари, сауна кабинасида температурани ўлчаш тизими бўлиши керак. Спада сув температурасини кузатиш лозим.

Ушбу хоналарда вақт ва намликни ўлчаш воситалари ҳам бўлиши керак.

5.5.4 Бошқа ёрдамчи хизматлар

Меҳмонхона бошқа қўшимча хизматларни таклиф қилиши мумкин (масалан, сартарошхона, спортзал, бизнес-марказ). Барча ҳолларда меҳмонхона қуйидагиларга мажбур:

а) хизмат кўрсатиш даражасини белгилаш ва унга мувофиқ бўлиш;

б) тегишли хоналар ва/ёки жиҳозларни яхши ҳолатда ва тоза сақлаш.

6 Тадбирларни ташкиллаштиришга доир талаблар

Агар меҳмонхона тадбирларни ташкил қилса қуйидаги талаблар бажарилиши керак:

а) меҳмонхона ва меҳмон, хизматлар тўғрисида улар кўрсатилгунга қадар келишиб оладилар. Ушбу ҳолатда тақдим қилинадиган хизматлар ҳужжатлаштирилиши керак (масалан, шартномада, буюртмада ёки хатда). Хизмат тавсифлари (яъни хоналарнинг ўлчами ва жойлашуви, тайёргарлик, аудиовизуал қурилмалар, столларни тайёрлаш, пазандалик таклифлари, тамаки ва спиртли ичимликларни истеъмол қилиш, ўйинлар ёки интеллектуал мулк тўғрисида маълумот) аниқ кўрсатиб ўтилган бўлиши керак;

б) хизматлар тавсифларига киритиладиган ҳар қандай ўзгаришлар (масалан, номер, меню, ичимликлар) меҳмон билан келишилиши ёки у томонидан қабул

қилиниши керак. Заҳира йўқлиги туфайли ўзгаришлар келиб чиққан ҳолларда янги маҳсулот ўзи алмаштираётган маҳсулот билан тенг ёки ундан юқори даражада бўлиши ёки бошқа компенсация таклиф қилиниши керак;

с) тадбирлар ўтказиш учун фойдаланиладиган ҳар бир хонанинг сифими унинг конфигурацияси ва фойдаланилишига қараб аниқланиши ва у меъёрдан ошмаслиги керак;

д) рўйхатга олиш устуни ходимлари меҳмонларга ёрдам бера олишлари учун тадбирлар тўғрисида маълумотга эга бўлишлари керак. Тадбирда иштирок этадиган бошқа ходимлар билан тўғри мувофиқлаштирув таъминланиши керак. Ушбу ходимларда шартнома хизматларига мувофиқ бўлган сервис буюртмаси бўлиши керак;

е) меҳмонхона тадбир ўтказиш учун барча ходимлар, жиҳозлар ва хизматлар тўғрисида, ҳатто улар меҳмон томонидан ташқи шартнома (масалан, қўшимча ходимлар, аудиовизуал ёки компьютер қурилмалари, оркестр) асосида ёлланган бўлса ҳам аввалдан билиши керак;

ф) барча тадбирлар ва уларнинг жойлашуви бўйича маълумотлар меҳмон кўра оладиган жойларда жойлаштирилиши керак (масалан, қабул қилиш жойларида, лифтларда);

г) тадбир вақтида меҳмонхона шартноманинг келишилган шартларига риоя қилинишини қафолатлаш учун даврий текширув ўтказиб туриши керак.

Меҳмонхона меҳмон талаб қилиши мумкин бўлган ҳар қандай қўшимча хизматлар ёки ўзгаришларни тақдим қилиш ва тадбир вақтида содир бўлиши мумкин бўлган нохуш ҳодисаларни (масалан, аудиовидео материаллар, столларни тарқатиш, менюдаги ўзгаришлар билан боғлиқ бўлган) ҳал қилишга ҳаракат қилиши керак.

7 Кўнгилочар тадбирлар

Ушбу қоида, одатда, ходимлар иштирокида меҳмонлар учун тузилмали ва режалаштирилган кўнгилочар тадбирларни таклиф қиладиган меҳмонхоналарга қўлланилади (масалан, караоке, сув гимнастикаси билан шуғулланиш, йога, ўйинлар).

Қуйидаги талаблар бажарилиши керак:

а) яқин кунларда бўлиб ўтадиган кўнгилочар дарстур акс этирилиши керак. Агар режалаштирилган тадбирлар амалга ошмай қолиши мумкин бўлган ҳолларда муқобил дастур бўлиши керак;

б) кўнгилочар объектларни бошқариш ва уларни сақлаш меҳмонхонанинг санитария-гигиена қоидалари ва хавфсизлик тартиб-таомилларига мувофиқ амалга оширилиши керак;

с) режалаштирилган тадбирларни бажариш учун етарлича жиҳозлар бўлиши, улар яхши ҳолатда, тоза ва яхши қаралган бўлиши керак. Ишлатилгандан кейин алоҳида хизмат кўрсатишни талаб этадиган жиҳозга узлуксиз техник хизмат кўрсатилиши керак;

д) милтик, найза ёки камон каби зиён келтириши мумкин бўлган жиҳозлардан фойдаланиш чекланган бўлиши ва улардан фойдаланиш вақтида назорат остида бўлиши керак;

е) рўйхатга олиш устуни ходимлари ва кўнгилочар тадбирларга жавоб берадиган ходимлар хоналардан фойдаланиш қоидалари, нархлар, иш вақти, бронлаш тизими ва тадбирлар билан боғлиқ бўлган жиҳозларнинг мавжудлигини

билишлари ва иштирок этиш қоидалари тўғрисида меҳмонларга маълумот беришлари керак;

f) меҳмонлар учун барча тадбирларда иштирок этиш қоидалари, шунингдек, хатарлар келтириб чиқариши мумкин бўлган ҳаракатлар бўйича алоҳида хавфсизлик йўриқномалари бўлиши керак.

8 Хавфсизлик ва ҳимоя талаблари

8.1 Умумий талаблар

Меҳмонхона раҳбарияти тегишли хавфсизлик чораларини белгилаш ва жорий қилишга жавобгар бўлади. Улар қуйидагиларни бошқаришни ўз ичига олиши керак:

- a) хатарлар ва бахтсиз ҳодисаларни олдини олиш;
- b) инсонлар, мулк, бинолар ва иншоотларнинг хавфсизлиги;
- c) ёнғинга қарши ҳимоя ва фавқулодда ҳолатларни бошқариш.

Меҳмонхонанинг турли хоналарида ишлатиладиган барча қурилма ва жиҳозлар, айниқса бассейн ёки тренажёр зали каби ёрдамчи хизматларда фойдаланиладиган электр қурилмалар ва жиҳозлар учун хавфсизлик чоралари амалга оширилиши керак.

Меҳмонхонада, тақдим қилинадиган хизматларга мувофиқ, фуқаролик жавобгарлиги суғурталаниши керак.

Меҳмонхона юридик текширувларнинг янгиланган ва амалдаги сертификатларни/ёзувларни сақлаши керак, агар қўллаш мумкин бўлса.

8.2 Хавфлар ва бахтсиз ҳодисаларнинг олдини олиш

Меҳмонхона раҳбарияти хоналарда хавфларни аниқлаш, баҳолаш, камайтириш ва назорат қилиш бўйича чораларни белгилаши ва қуйидагиларга мувофиқ бўлиши керак:

a) ходимлар ва меҳмонлар фойдаланадиган қурилма ва жиҳозларнинг мувофиқлиги ва хавфсизлиги кафолатланиши керак;

b) меҳмонлар хатарни олдини олиш ва хавфсизлик чоралари тўғрисида маълумотга эга бўлишлари керак (масалан, кўрсаткичлар, ҳужжатлаштирилган тартиб-таомиллар, рақамли экранлар, хариталар ёрдамида);

c) хусусан, ходимлар заҳарли ва хавfli маҳсулотлар учун хавфсизлик маълумотлари варақларидан фойдалана олиши керак.

8.3 Озиқ-овқат маҳсулотларининг хавфсизлиги

8.3.1 Умумий

Меҳмонхона раҳбарияти хоналардаги озиқ-овқатлар гигиенаси (тайёрлаш, сақлаш ва бериш) ва хавфсизлик шартларига жавобгар бўлади ва уларнинг тўғри ишлашини таъминлаши керак. Агар меҳмонхонада таом тақдим қилинса НАССР принципларига асосланган озиқ-овқат маҳсулотларининг хавфсизлик тизими мавжуд бўлиши керак. Бу ўз ичига озиқ-овқат маҳсулотларини сотиб олишдан хизмат кўрсатишгача бўлган қатъий назоратни ўз ичига олиши керак. Масалан: озиқ-овқат маҳсулотлари кузатуви, овқат тайёрлаш вақтида ўзаро зарарланишни олдини олиш мақсадида озиқ-овқат маҳсулотлари (товар) қўшничилиги, озиқ-овқат маҳсулотларининг ҳарорати ва тақдим қилинишини назорат қилиш, ходимларни ўқитиш.

Ходимлар озиқ-овқат маҳсулотларининг хавфсизлигини бошқариш тартиб-таомили ва уларнинг муайян роли бўйича ўқитилиши керак.

8.3.2 Шахсий гигиена

Озиқ-овқат маҳсулотига ишлов берувчи барча ишчилар қуйидаги шахсий гигиена қоидаларига риоя қилишлари керак:

а) улар ўзлари тоза бўлишлари, қўллари тоза ва тирноқлари олинган бўлиши керак; сочлари тоза ва ёпилган бўлиши, узун сочлар орқага йиғилган бўлиши керак;

б) улар иш бошлашдан аввал ва ҳар бир танаффусдан кейин қўлларини ювишлари керак;

с) улар кўринадиган узуклар, зираклар ёки пирсинг, билакузуклар ёки соатларни тақмасликлари керак. Уларни вақтинча ечиб туриш имконияти бўлмаса бу буюмлар озиқ-овқат пластири билан зарур тарзда ҳимоя қилинган бўлиши керак;

д) улар тоза иш кийимини, шу жумладан сирпанмайдиган пойабзал, пайпоқ ва ҳоказони кийишлари керак;

е) улар ажратилган соҳаларни ва уларнинг ҳар бирида бажарилиши мумкин бўлган тайёрлашнинг турли хилларини билишлари керак.

Бошқа ходимлар, баъзида ошхонага кирадиган, махсус кийимни кийишлари керак.

8.3.3 Озиқ-овқат хомашёси ва тайёр маҳсулотларни қабул қилиш

Меҳмонхона озиқ-овқат маҳсулотларининг тури (масалан, кўкат, мевалар, балиқ, гўшт, сабзавот) ва уларни тақдим қилиш усулига (масалан, янги, музлатилган, тайёрланган) мувофиқ озиқ-овқат маҳсулотлари ва ичимликлар учун етказиб бериш/транспортда ташиш мезонини ўрнатиши ҳамда ўрнатилган мезонларга мувофиқ бўлмаган маҳсулотларни қайтариб бериш тизимини белгилаши керак.

Маҳсулотни қабул қилиш вақтида қуйидаги масалаларни назорат қилиш зарур:

а) қадоқ ҳолати;

б) яроқлилик муддати ёки истеъмол қилиниши афзал бўлган муддат;

с) ҳарорат.

Зарур гигиеник шароитларни сақлаш ва зарарланиш хавфини яратмаслик учун озиқ-овқат хомашёси ва тайёр маҳсулотларни қабул қилиш ҳудуди тоза сақланиши керак.

Меҳмонхона, етказиб берувчилар таклиф қиладиган маҳсулотларнинг хавфсизлиги сақланишини таъминлаши керак.

8.3.4 Озиқ-овқат маҳсулотларини сақлаш

Қуйидаги талаблар бажарилиши керак:

а) озиқ-овқат маҳсулотлари тури ва ҳолатига мувофиқ сақлаш жойларида сараланиши керак (масалан, музлатилган, янги, совутилган, қурук);

б) муддати ўтган маҳсулотлардан фойдаланмасликни таъминлаш учун ротация тизими (масалан, “биринчи келди – биринчи кетди” (FIFO) ёки “биринчи тугайди – биринчи кетади” (FEFO) принципларига асосланган) жорий қилиниши керак;

с) омборхона жойлари белгиланган бўлиши керак; бу жойларга кириш ваколатли ходимлар томонидан чекланган бўлиши керак;

д) иккиламчи ифлосланишни олдини олиш мақсадида, сақлаш вақтида “маҳсулотлар қўшничилиги” тамойилига риоя қилиниши керак;

е) маҳсулотлар пол ва деворларга тегмаслиги керак;

ф) ошхонада, овқат тайёрлаш, озиқ-овқат маҳсулотларини совутиш ёки муздан эритиш хоналарида асл ташқи қадоқ бўлишига йўл қўйилмайди, айрим қадоқланган

ва совутилган маҳсулотлар ва ичимликлар, шунингдек музлатиш камералари ва совуткичларда сақлаш учун рухсат берилган озиқ-овқат саноатига мос бўлган картон қадоқлар бундан мустасно.

Музлаткичлар ва совуткичлар:

- уларда термометр бўлиши керак;
- улар сақланиши керак бўлган харорат кўрсатилиши керак;
- улардан индивидуал фойдаланиш кўрсатилиши керак;
- улар харорати, ҳеч бўлмаганда, хизмат кўрсатишнинг бошида текширилиши ва қайд қилиниши керак;
- улар таркибида ёғоч элементлари бўлмаслиги керак.

8.3.5 Тайёрлаш

8.3.5.1 Умумий талаблар

Овқат тайёрлаш бўйича барча тадбирларда гигиена ва консервалашнинг асосий шартлари белгиланиши ва риоя қилиниши керак.

Изоҳ. Codex Alimentarius ёки ISO 22000 гигиена ва сақлаш талабларига риоя қилинишини таъминлаш учун маълумот берувчи материал бўлиб хизмат қилиши мумкин.

Тайёрлаш ҳудуди, овқатга ишлов бериш ва тайёрлаш билан боғлиқ бўлган барча ҳаракатларда, қуйидаги талабларга мувофиқ бўлиши керак:

- a) гигиена ва тозалик таъминланган бўлиши керак;
- b) ифлосланишни олдини олиш бўйича чоралар белгиланган бўлиши керак;
- c) маҳсулотлар совутиш камерасидан ташқарида бўладиган вақт миқдори чекланган бўлиши керак;
- d) температура, бактериялар кўпаймаслигини кафолатлайдиган тарзда сақлаб турилиши керак (масалан, совуқ ҳудудларда $18\text{ }^{\circ}\text{C} \pm 3\text{ }^{\circ}\text{C}$ температура сақланиши керак);
- e) совутиш камералари ёки оқар сув остида, озиқ-овқат маҳсулоти маркази етарли ҳароратга эришишини таъминлайдиган эритиш усуллари қўлланилиши керак;
- f) эритиш жараёнида, эритувчи суюқликлар тегишини олдини олиш учун, озиқ-овқат маҳсулотларининг усти ёпилган ёки ҳимояланган бўлиши керак;
- g) хона ҳароратида эритишга йўл қўйилмайди;
- h) музлатилган маҳсулотларни, айниқса музлатилган сабзавотларни эритмасдан тайёрлаш мумкин. Шундай бўлсада, катта гўшт бўлагини ёки йирик қуш гўштини тайёрлашдан олдин эритиш зарур. Агар эритиш овқат пиширишдан алоҳида бажарилса, уни фақат қуйидаги усуллар билан:
 - $4\text{ }^{\circ}\text{C}$ ёки паст температурани ушлаб турадиган музлатгич ёки эритиш учун маҳсус шкафта;
 - кўпи билан 4 соат ичида $21\text{ }^{\circ}\text{C}$ дан юқори бўлмаган температура билан ушлаб туриладиган оқар ичимлик сувида;
 - таом узлуксиз тайёрлаш жараёнида одатий пишириш ускунасига узатилса ёки бутун тайёрлаш жараёни микротўлқинли печда узлуксиз амалга оширилса эритиш жараёни тижорат микротўлқинли печда амалга оширилиши лозим;
- i) озиқ-овқат эритилгандан кейин уни қайта музлатиш мумкин эмас;
- j) кесувчи асбоблар ва маҳсулот кесиш тахталари қайта ифлосланишни олдини олиш учун улардан фойдаланишга нисбатан аниқ идентификация қилиниши керак.

8.3.5.2 Иссиқ таом тайёрлаш

Овқат минимал 65 °C ҳароратда тайёрланиши керак. Агар овқат дарҳол истеъмол қилинмаса (яъни 4 соат давомида), иссиқ маҳсулотлар:

а) 65 °C ёки юқори ҳароратда сақланиши керак;

б) асосан температурани пасайтириш (масалан, 2 соатда 60 °C дан -10 °C гача) йўли орқали тез совитилиши ва кейинчалик иссиқ ёки совуқ кўринишда фойдаланиш учун совитиш ёки музлатиш температурасида ушлаб турилиши керак.

Қайта ишлатиладиган ёғ сифатини сақлаш учун (масалан, синаш, рангини кузатиш) назорат қилиниши ва зарур бўлганда алмаштирилиши керак.

8.3.5.3 Совуқ таом тайёрлаш

Совуқ жараёндан фойдаланиб тайёрланган маҳсулотлар бевосита истеъмол қилинмаса кейинчалик уларни иссиқ ёки совуқ ҳолатда бериш учун совутиш ҳароратида сақланиши мумкин.

8.3.5.4 Олдиндан тайёрланган ва пиширилган таомларни сақлаш

Тайёрланган маҳсулотлар ўз сифатини йўқотмайдиган тарзда сақланиши керак.

8.3.5.5 Тамғалаш

Агар таомни билиш қийин бўлса, меҳмонхона унинг тайёрланган санаси ва таом номини аниқ кўрсатиши керак. Меҳмонхона, шунингдек, тайёр маҳсулотнинг яроқлилик санасини ҳам кўрсатиши керак.

8.3.6 Чиқиндиларни қайта ишлаш

Юзага келган чиқиндилар, тегишли органларга тақдим қилинадиган ресурсларни ҳисобга олган ҳолда, тури бўйича таснифланади (масалан, органик моддалар, шиша, пластик, қоғоз ва картон, ёғ).

Чиқиндилар учун ҳар бир контейнер, чиқинди турини кўрсатган ҳолда, идентификация қилиниши/тамғаланиши ва усти тегишли тарзда ёпилиши керак.

Ахлат учун қоплар заруратга қараб ва бир кунда камида бир марта алмаштирилиши лозим (масалан ташқи коллектор, чиқиндилар учун жой).

Таом тайёрланаётган вақтда контейнерлар чиқиндиларни олиб чиқишда тайёрлаш ҳудудини кесиб ўтмаслиги керак.

Агар чиқиндиларни вақтинча сақлаш учун хона мавжуд бўлса у ёпиқ бўлиши ва совутиб турилиши керак.

8.4 Саломатлик/Соғлиқ хавфсизлиги

Меҳмонхона маъмурияти ҳудуддаги зараркунандаларни тарқалиши ва кўпайишини бартараф қилиш тизимига жавобгар бўлади. Зараркунандалар билан курашиш режаси меҳмонхонанинг эҳтиёжлари ва имкониятларига мувофиқ малакали ходим (ички ёки субпудратчи) томонидан ишлаб чиқилган ва ҳужжатлаштирилган бўлиши керак. Ишлов бериш тўғрисида ёзувлар, шунингдек фойдаланиладиган маҳсулотларга рухсатнома ва санитария-эпидемиология хулосаси нусхалари сақланиши керак.

Хусусан, *Legionella* бактерияси билан курашиш ва уни профилактикаси учун сув хавфсизлиги СанҚваМ 0130 га мувофиқ таъминланиши керак.

Изоҳ. Халқаро соғлиқни сақлаш ташкилотининг легионелла билан курашиш режасига нисбатан тавсиялари эътиборга олиниши мумкин.

8.5 Инсонлар ва мулк хавфсизлиги

Меҳмонхона раҳбарияти меҳмонлар ва ходимларнинг хавфсизлигини таъминлаш бўйича зарур чоралар қабул қилинишини таъминлаши керак (масалан,

видеокамералар ёрдамида назорат қилиш, туну-кун кўриқлаш, автотураргоҳни назорат қилиш, калитлар).

Ички хавфсизликка нисбатан:

а) меҳмонхона ва номерларга кириш назорат қилиниши керак, айниқса тунги вақтда;

б) номерлар махфийлик ва хавфсизликни кафолатловчи зарур механизмлар билан жиҳозланган бўлиши керак;

с) номерга кириш картаси/калити, айниқса кириш мастер-калити/мастер-картасини (тегишли ҳолатларда) қатъий назорати юритилиши керак;

д) номерга ҳақ тўланганлиги (масалан, ресторанда, барда) ушбу номердаги меҳмон томонидан тасдиқланганининг (масалан, имзо, исм) тизими бўлиши керак;

е) меҳмонхона, меҳмонлар ва ходимлар тўғрисидаги маълумотлар хавфсизлиги ва муҳофазасини кафолатлайди.

8.6 Бино ва иншоотларнинг хавфсизлиги

Меҳмонхона раҳбарияти биноларга тегишли хизмат кўрсатилишини таъминлаши керак (масалан, лифтлар, кондиционерлар, эскалаторлар, имконияти чекланган инсонлар учун хоналар, болалар майдончалари, тренажёр заллар).

Бинолар, хоналар ва жиҳозлар меҳмонлар ва ходимлар учун хавф туғдирмаслиги керак.

8.7 Ёнғинга қарши химоя

Ёнғин чиқиши хавфини камайтириш, олов ва тутун тарқалишини бартараф қилиш, шунингдек авария-қутқарув хизматлари тегишли чораларни кўра олишлари учун ёнғин билан курашиш бўйича тегишли жиҳозлар ўрнатилиши ва чоралар кўрилиши керак. Ушбу жиҳозлар ва чоралар, тегишли орган томонидан ёки улар билан биргаликда белгиланиши керак. Ушбу мақсадлар учун фойдаланиладиган барча элементлар, шу жумладан ўт ўчиргичлар, жиҳозланган ёнғин гидрантлари, гидрантлар, кўтаргичлар, автоматик детекторлар, станция, кўл сигнализацияси, сув пуркагичлар, йиғиш пункти, мотонасос гуруҳлари, шунингдек авария ва эвакуация сигнализацияларини кўрсаткичлари доимо ишчи ҳолатида бўлиши керак.

Эвакуация йўллари ва авария чиқишлари тегишли кўрсаткичларга эга бўлиши, доимо тўсиқлардан холи бўлиши ва ичкаридан бирор-бир қулфсиз (масалан, занжирли қулф) осон очилиши керак.

8.8 Фавқулодда ҳолатларда бошқарув

Меҳмонхонада, кузатиладиган хавфларга мувофиқ, фавқулодда ҳолатларда ҳаракат режаси ишлаб чиқилиши, ҳужжатлаштирилиши, жорий қилиниши ва таъминланиши керак. Ушбу режа жисмоний, ақлий ёки ҳиссий имконияти чекланган шахсларни эвакуация қилиш бўйича чораларни ҳам ўз ичига олиши керак. Даврий равишда ёнғинга қарши ўқув машғулотларини ўтказиш зарур.

Фавқулодда ҳолатлар юзага келган ҳолларда меҳмонхона ўт ўчирувчилар ва фуқаро муҳофазаси мутахассисларининг аралашувига кўмак бериши керак.

Меҳмонхона меҳмонларга фавқулодда вазиятлар ва эвакуация ҳолатида қандай ҳаракат қилиш тўғрисида маълумот бериши керак.

Меҳмонхонада фавқулодда ҳолатлар бўйича тегишли органларнинг (масалан, ўт ўчириш хизмати) алоқа рақамлари бўлиши керак.

9 Техник хизмат кўрсатишга доир талаблар

9.1 Умумий талаблар

Техник хизмат кўрсатиш (фаолият турларининг барчаси ёки баъзилари) меҳмонхонанинг ўзи томонидан ёки бошқа ташкилотлар томонидан амалга оширилишидан қатъий назар, ҳар қандай муаммони ҳал қилиш ёки минимумга келтириш учун жамоа ва режалаштирилган ҳаракатлар тизими мавжуд бўлиши керак.

Техник хизмат кўрсатиш хизмати меҳмонхонадаги даврий текширув ва кўриқлар, режадаги операциялар ва тез-тез бўладиган муаммоларни ҳал қилиш учун зарур бўлган захира қисмлари ва харажат қилинадиган материалларнинг минимал захирасини ушлаб туриши керак.

Техник хизмат кўрсатиш хизматида тоза, тартибли омбор бўлиши керак. Унда сақлаш тизими бўлиши керак.

Техник хизмат кўрсатиш тадбирлари меҳмонга бўлган таъсирни минимумга келтирилиши керак ва ушбу мақсад учун меҳмонхона куйидаги талабларга мувофиқ бўлиши керак:

а) номерлардаги жиҳозларнинг ҳар қандай одатий бўлмаган ҳолати ёки носозлиги қолган ҳаракатлар устидан устунликка эга, агар бу бир неча меҳмонларга тааллуқли бўлмаса ёки бу инсонларга хавф туғдирмаса;

б) меҳмонлар хабар берган муаммолар дарҳол кўриб чиқилиши керак, меҳмонга эса қабул қилинган қарор тўғрисида маълумот бериш керак;

с) ўздан кейин инсонларга хавф келтириши мумкин бўлган асбоблар, идишлар ёки маҳсулотларни қолдирмаслик керак;

д) таъмирлаш ишлари, бу ишлар учун мўлжалланган жойларда, меҳмонларни безовта қилмаган ҳолда бажарилиши (зарур бўлганда) керак. Таъмирлаш тугагандан кейин таъмирлаш ўтказилган жой тозаланиши керак;

е) меҳмонлар безовта бўлиши мумкин бўлган соатларда ғашга тегадиган шовқин солмаслик керак;

ф) меҳмонлар ва ходимлар учун хавф туғдириши мумкин бўлган давомли ишларда бахтсиз ҳодисаларни бартараф этиш учун кўринарли индикаторлардан фойдаланиш керак ва зарур ҳолларда алоқадор ҳудудларга кириш чекланган бўлиши керак;

г) ҳар қандай аниқланган муаммолар ёки нохуш воқеаларни тез ҳал қилиш учун техник хизмат кўрсатиш хизмати ҳар доим бошқа бўлимлар билан алоқада бўлиши ёки алоқадор ҳудудларга киришни чеклаши керак.

Агар таъмирлаш ишлари меҳмонни безовта қилиши мумкинлиги эҳтимоли бўлса, имкон қадар меҳмонни бошқа номерга ўтказиш тавсия этилади.

9.2 Бинолар ва очик майдонлар

Меҳмонхона хоналари (масалан тренажёр зали, ресторан, бизнес-ҳудуд) ва уларга боришнинг асосий йўллари, рўйхатга олиш устуни ва лифтдан бошлаб бионинг ҳар бир қаватидаги кўрсаткичлар билан ифодаланиши керак,

Кўрсаткичлар бир турда бўлиши керак. Пиктограммалардан фойдаланилганда, улар оддий ва тушунарли бўлиши, кўринадиган жойларда ва ўқиш учун мос баландликда жойлаштирилиши керак.

Деворлар, поллар, шифтлар ва безак элементларида сезиларли даражада ёриқлар ва нуқсонлар бўлмаслиги керак. Боғ ҳудуди ва ўсимликлар яхши ҳолатда сақланиши керак.

9.3 Ускуна

Ускуналар (масалан штатли ва авария ёритиш, ўчириб-ёққичлар, таъминот манбалари, кранлар) тўғри ишлаши, хавфсиз бўлиши ва сезиларли даражадаги нуқсонлари бўлмаслиги керак.

Хавфсизликни таъминлаш воситалари тегишли белгига эга бўлиши ва ишчи ҳолатда, кўринарли ва фойдаланишга тайёр бўлиши керак.

10 Тозаликка доир талаблар

10.1 Умумий талаблар

Тозалаш воситаларидан, ишлаб чиқарувчининг ҳам инсонлар хавфсизлиги, ҳам атроф муҳит ҳимоясига тегишли бўлган йўриқномасига риоя қилган ҳолда, масъулият билан фойдаланиш керак. Экологик тоза ва таркибида хлор бўлмаган тозалаш воситаларидан, шунингдек тозалаш суюқлигини кам сарфлайдиган микротолали сочикчалардан фойдаланиш афзал кўрилади.

Тозалаш вақтида (айниқса эрта тонгда ёки тунги вақтда), номерлар яқинидаги жойларда, дам олиш жойларида ёки тадбирлар ўтказилаётган жойларда меҳмонларнинг ғашига тегадиган шовқин солмаслик керак.

Бундан ташқари қуйидаги талаблар бажарилиши керак:

а) ваннахонани тозалаш жиҳозларидан уларнинг белгиланган вазифаларига кўра фойдаланиш керак;

б) тозалаш воситаларининг асл ёрлиғи сақланиши ёки кўринарли тарзда идентификация қилинган бўлиши керак. Агар уларни кичик ўлчамдаги идишларга солиш зарур бўлса у автоматик дозалаш тизимига эга бўлиши керак. Нотўғри фойдаланиш оқибатида бахтсиз ҳодисаларни келтириб чиқариши мумкин бўлган озик-овқат учун мўлжалланган идишлардан фойдаланиш тақиқланади.

с) тозалаш вақтида, ҳамда пол нам бўлган вақтда меҳмонларни огоҳлантириш ва бахтсиз ҳодисаларни олдини олиш мақсадида огоҳлантирувчи белгилар ўрнатилган бўлиши керак;

д) хизмат кўрсатувчи ходимлар хоналарни тозалаш учун тегишли воситаларга (тозалаш учун аравача ёки шунга ўхшаш) эга бўлиши керак;

е) тозалаш омборхоналари ва тозалаш аравачаларининг минимал миқдори белгиланган бўлиши керак.

Хизмат кўрсатиш ходимлари юз берган ҳодисалар (масалан бузилган чирок, аралаштиргичларнинг ишдан чиқиши) тўғрисида хабар бериши ва тозалаш ускуналарини ўз функциясини бажариш учун соз ҳолатда сақлаши керак.

10.2 Тозалаш режаси

10.3 Умумий

Тозалаш режаси, ходимлар ўртасида вазифаларни тегишлича тақсимлаш ва меҳмонхонанинг турли ҳудудлари учун тозалаш йўналишини белгилаш билан аниқланиши, ҳужжатлаштирилиши, амалга оширилиши ва жамланиши керак. Ё меҳмонхона, ёки субпудратчи томонидан тузилган ушбу режа дезинфекция зарур бўлган ҳолларда (масалан бассейнлар, сауналар, ҳожатхоналар, ошхоналар) дезинфекция бўйича тадбирларни ўз ичига олиши керак.

10.4 Умумий фойдаланиш жойларини тозалаш

Меҳмонхона ўзининг умумий жойларини тозаланишини таъминлаши керак (масалан вестибюль, тадбирлар учун заллар, коридорлар, зинапоялар, автотураргоҳлар, боғлар, ҳовлилар, ёпиқ ва очик бассейнлар, ҳожатхоналар).

Тозалашнинг минимал частотаси 1-жадвалга мувофиқ бўлиши керак.

1-жадвал. Тозалаш частотаси тўғрисида маълумотлар

Майдон	Минимал частота
Вестибюль ва туташ ҳудудлар, коридорлар, лифтлар ва зинапоялар	Бир кунда икки марта
Ҳожатхоналар	Бир кунда уч марта
Тадбирлар учун заллар	Ҳар бир тадбирдан олдин, танаффусларда ва тадбирдан кейин
Очик майдонлар	Бир кунда бир марта
Бассейн	Бир кунда бир марта
Сауна	Ҳар гал фойдаланилгандан кейин
Бошқа хоналар ва жиҳозлар	Эҳтиёжларга кўра тозалаш режасида меҳмонхона томонидан белгиланади

Агар бу жойлар кам ишлатилса ёки у етарли равишда тоза бўлса ушбу кўрсатилган частоталар камайтирилиши мумкин.

Худди шу тарзда, жойдан кўп фойдаланилганда ва тозалик кўрсатилган частота билан кафолатланмаганда ёки меҳмонлар тозалаш даражасидан қаноатланмаганлиги исботланганда частота кўпайтирилиши керак.

Мисол: *Музокаралар ўтказиладиган хоналардан фойдаланилмаган вақтда тадбирлар ўтказиладиган заллар (агар шундайлар мавжуд бўлса) ёнида жойлашган ҳожатхоналарга қараганда вестибюль ёнида жойлашган ҳожатхоналарни тез-тез тозалаш керак бўлади. Бошқа томондан, тадбирлар ўтказиш учун хоналардан фойдаланилаётган вақтда қўшни ҳожатхоналарни тез-тез тозалаш талаб этилади. Худди шундай ҳолат мавсум ва бассейндан фойдаланишга қараб, очик бассейнлар, шунингдек боғлар ёки меҳмонхонанинг бошқа ҳар қандай ҳудудлари олдидаги объектларга қўлланилиши мумкин.*

Тозалаш режаси куйидагиларни ўз ичига олиши керак:

а) бино ичидаги умумий фойдаланиш жойлари:

- деворлар, поллар, шифтлар, мебеллар, кўзгулар, эшиклар, тугмалар, безакли элементлар, ахлат қутилари ва ахлат контейнерларини тозалаш;

- жойни вентиляциялаш ва ҳавони алмаштириш;

- сартарош (мавжуд бўлса) ва спа (мавжуд бўлса) томонидан фойдаланиладиган жойлар ва жиҳозлар тозалаш ва дезинфекциялаш;

- спа, сартарошхона ёки бассейнларда фойдаланилган зарур буюмларни (масалан сочиқлар, адёллар) ҳар гал ишлатилгандан кейин алмаштириш;

б) умумий фойдаланиш жойларидаги ҳожатхоналарда:

- деворлар, поллар, шифтлар, мебеллар, кўзгулар, жиҳозлар, деразалар, безакли элементлар ва смесителларни тозалаш;

- сарфланадиган материаллар (масалан ҳожатхона қоғози, совун) алмаштириш;

- агар ахлат халталар ишлатилган бўлса бир кунда камида бир марта ва зарурат бўлганда ҳар гал алмаштириш;

- ҳар кунги тозалаш ва дезинфекция қайдларини олиб бориш (агар қўллаб бўлса);

с) Ташқи умумий фойдаланиш жойларида:

- деворлар, дераза ва безак элементларини тозалаш;

d) бассейн ва спада:

- бассейндаги сувни белгиланган микробиологик ва физик-кимёвий кўрсаткичларга мувофиқ тозалаш ва дезинфекция қилиш;

- бассейнларда филтрлаш тизимини ўрнатиш.

10.5 Номерларни тозалаш

10.5.1 Умумий талаблар

Одатда номерларни тозалаш эрталабки сменада бажарилади.

Номерларни тозалаш йўналиши шундай тузилиши керакки, тозалик ходимлари қайси номерларни тозалаш лозимлигини билишлари керак. Йўналишни тузиш вақтида меҳмонлар хоҳишлари ҳисобга олиниши керак. Шунингдек меҳмон келиши кутилаётган номерлар устувор ҳисобланади.

Айни номерларни ҳар кун тизимли безовта қилмаслик мақсадида, турли қаватлар ёки майдонлардаги номерларни тозалашни турли нуқталардан бошлаш керак.

Ҳар бир номер тозалангандан кейин, оқсоч, тозалаш тўғри амалга оширилганига ишонч ҳосил қилиш учун номер инвентарларини текшириши керак.

10.5.2 Банд бўлган номерларни тозалаш

Меҳмон номерда бўлган вақтда, унинг рухсатсиз номерни тозалаш амалга оширилмайди. “Безовта қилманг” кўрсатмасига риоя қилиниши керак. Агар меҳмон номерда бўлганда номерни тозалашни талаб қилса, унинг илтимоси бажарилиши керак.

Банд бўлган номерлар ҳар куни тозаланиши керак. Тозалаш амаллари камида қуйидагиларни ўз ичига олиши керак:

a) номерни, санузелни тозалаш;

b) айвонни тозалаш (мавжуд бўлса);

с) кроват(лар)ни тўғрилаш (тартибга келтириш) ва гиламларни тозалаш (агар мавжуд бўлса);

d) кейинги тозалашгача нормал фойдаланишни таъминлаш учун номерни етарли миқдорда пардоз-андоз ашёлари ва ҳожатхона қоғози билан тўлдириш;

e) ишлатилган кофе идишлари, кружкаларни (мавжуд бўлса) ва шиша идишларни алмаштириш;

f) мини-бардаги нарсаларни алмаштириш (агар мавжуд бўлса), мини-бар меҳмоннинг ўзига хос хусусиятларига мувофиқ тўлдирилган ҳолатлар бундан мустасно;

g) агар меҳмонхона кир ювиш хизматини таклиф қилса, меҳмон кийимини белгиланган тизимга мувофиқ халтада ёки чойшабда ўрнатилган тартибда тўлдирилган маълумотлар билан кирхонага юбориш;

h) ахлат саватчалари ва кулдонларни ювиш;

i) пардалар ва ёритиш воситаларини тартибга келтириш.

Фойдаланилган сочиқлар ҳар куни янгисига алмаштирилиши зарур, агар меҳмоннинг бошқа талаби бўлмаса.

Ўрин чойшабларини алмаштириш сиёсатига мувофиқ, тозалаш хизмати меҳмон яшаган вақтда ўрин чойшабларини ҳар уч кунда (ёки ундан кам) алмаштириши лозим. Қуйидагилар бундан мустасно:

- меҳмон чойшабларни аввалроқ ёки кейинроқ алмаштиришни сўраса;
- чойшаб бирор тарзда кир бўлган ёки ишдан чиққан бўлса;
- номер ҳолати тўғрисида қабул қилиш бўлими маълумотлари ва тозалаш хизмати ёзувларининг ўртасида номувофиқликлар мавжуд бўлса.

Бундан ташқари ўринни ухлашга тайёрлаш хизмати тақдим қилинса, у қуйидагиларни ўз ичига олиши керак: ётаржой буюмларини тартибга келтириш ёки олиб ташлаш, сўровга кўра фойдаланилган сочиқларни тўлдириш ва ваннахоналарни енгил тозалаш.

Меҳмонларнинг шахсий кийимлари, пардоз анжомлари ва бошқа буюмлари тартибга келтирилиши ва қаерда турган бўлса ўша ерда қолдирилиши керак.

10.5.3 Жўнаб кетишдан кейин номерларни тозалаш

Меҳмон жўнаб кетгандан кейин номер қуйидаги талабларга мувофиқ кейинги меҳмон келишига тайёр қилиниши керак:

- номерни шамоллатиш ва кроватни йиғиштириш;
- чойшабларни алмаштириш ва кроват(лар)ни тўғрилаш;
- қўшимча элементлар (масалан, ёстик, кўрпа) мавжуд ва тоза бўлиши керак; агар шкафта қўшимча ёстиклар бўлса, уларнинг усти ёпиқ бўлиши керак;
- гиламларни тозалаш;
- пардоз анжомларини тўлдириш ва сочиқларни алмаштириш;
- сантехника, кранлар ва кўзгуларни ювиш;
- ичиш учун тоза стаканларни устини ёпиш ва бошқа сарфланадиган материалларни алмаштириш;
- босма материаллар тўлиқ бўлиши ва тегишли жойда бўлиши керак;
- агар тўлдириладиган мини-бар бўлса, у маҳсулотлар билан тўлдирилган бўлиши ва ундаги маҳсулотларнинг яроқлилиқ муддати мини-барнинг кейинги назоратидан кечроқ бўлиши керак;
- девор, пол, шифт, кўзгу ва дераза, мебель, жиҳоз, безак ёки бошқа функционал элементлар тозаланиши керак;
- тозалаш дезинфекция воситаларидан фойдаланган ҳолда амалга оширилиши керак, жумладан, шкаф ва қутиларни ички юзалари тозаланиши керак;
- хонадаги асосий ускуналарнинг созлигини текшириш, аниқланган носозликлар тўғрисида сервис хизматига хабар қилиш керак;
- хонада нохуш ҳидлар бўлмаслиги керак.

Изоҳ. Номерларни тозалаш СанҚваМ 0282 талабларига мувофиқ, пандемия вақтида шунингдек СанҚваМ 0372 талабларига мувофиқ амалга оширилади.

Бир ҳафтадан ортиқ вақт бўш турган номерларни шамоллатиш ва чангини артиш керак, ҳатто улар аввал тозаланган бўлса ҳам. Сув идишларнинг кранларини очиш, туриб қолган сувни оқизиш ва уларни ювиш керак.

10.5.4 Кенг кўламли тозалаш дастури

Барча номерларнинг кенг кўламли тозалаш дастури бандлик даражаси, мавсум ва эҳтиёжни ҳисобга олган ҳолда бир йилда камида бир марта ўтказилиши керак. Қўллаш мумкин бўлган ҳолларда, кўрпаларни этикетлаш ва тозалаш, ҳамда пардалар, гиламлар ва деразаларни тозалаш дастурга киритилиши керак.

Эҳтиёжларга кўра частотани кўпайтириш лозим (масалан намлик).

10.6 Чойшабларни тозалаш ва ювиш

Тозалашнинг белгиланган режасида номерлар ва умумий фойдаланиш жойларидаги матоларнинг хусусиятига кўра чойшабларни тозалаш ва ювишнинг минимал частотаси аниқланиши керак (масалан, гиламлар, гиламчалар, гобеленлар, пардалар ва дарпардалар, душ учун пардалар, матраслар, кўрпалар, ёстиклар). Минимал частотани фойдаланилишига қараб кўпайтириш лозим.

Меҳмонхонада чойшаблар учун хона бўлиши ва у:

- а) тоза ва ишлатилган буюмларни алоҳида сақлаш ва таснифлаш учун етарлича майдонга ва яхши ҳолатдаги мебелга эга бўлиши;
- б) тоза, тартибли бўлиши ва нам бўлмаслиги;
- с) заҳира ётоқ чойшабларига эга бўлиши керак.

Агар меҳмонхонанинг ўзида кир ювиш хонаси бўлса, унда тўғри хизмат кўрсатишни таъминлаш учун тегишли ашёлар, кир ювиш машиналари, қуритгичлар ва дазмоллар бўлиши керак.

Меҳмонга беришга тайёр бўлган ётоқ чойшаблари ёки сочиқлар қуйидаги талабларга мувофиқ бўлиши керак:

- тоза бўлиши;
- яхши ҳид келиши;
- дазмолланган, таҳланган ёки осиб қўйилган бўлиши керак.

11 Етказиб беришни бошқариш

Меҳмонхонада сотиб олиш тартиб-таомили бўлиши ва у қуйидагиларни ўз ичига олиши керак:

- а) сотиб олинган маҳсулотларни идентификациялаш;
- б) маҳсулотларни сотиб олишга доир ички талаблар;
- с) буюртмалар ва олинган маҳсулотлар ҳисобини инобатга олувчи буюртмалар ва рухсатномаларни расмийлаштириш тизими. Барча буюртмалар шундай тарзда рўйхатдан ўтказилиши керакки, нима буюртма қилингани ва нима олинганини кузатиш мумкин бўлсин;
- д) етказиб берувчини танлаш ва мезонларини баҳолаш (масалан, алоҳида буюртмаларни бажариш қобилияти, экологик сиёсат, маҳсулот сифати, шикоятлар, кечикишлар);
- е) доимий хизмат кўрсатишни кафолатлаш учун турли товарларнинг керакли заҳирасининг мавжудлиги.

Меҳмонхонада озиқ-овқат маҳсулотларини етказиб берувчининг рухсат берувчи ҳужжатлари (хавфсизлик паспорти ёки сертификат) нусхаси ёки уни олиш имконияти бўлиши керак (зарур бўлганда).

12 Меҳмонларнинг қаноатланиши ва фикр-мулоҳазаларни йиғиш

Меҳмонхона тақдим қилинаётган хизматларни яхшилаш мақсадида меҳмонларга ўз фикрлари, шикоятлари ва таклифларини ифодалаш имкониятини бериши керак (масалан, қоғоз ёки электрон шаклдаги сўровномалар, онлайн-маълумотлар, меҳмонларнинг изоҳлари учун кутилар, кетиш вақтида меҳмонлардан сўраш орқали). Шуларни инобатга олиб, меҳмонхона:

- а) олинган маълумотларни баҳолаши ва барча шикоятларга жавоб бериши;
- б) меҳмонларнинг қаноатланганлигини ўлчаш ва мониторинг қилиш учун меҳмонларнинг қаноатланиш индексини жорий қилиши;

с) барча ходимлар, ўз ишидан меҳмонларнинг қаноатланганлиги даражаси тўғрисида мунтазам хабардор бўлишлари учун ички коммуникация тизимини яратиши керак.

Меҳмонларнинг фикр-мулоҳазалари ва шикоятлари, шунингдек меҳмонхона кўрган чоралар қайд қилиниши керак.

А илова

(маълумот учун)

“Швед столи” нонуштаси учун озиқ-овқат маҳсулотлари ва уларнинг
тоифалари бўйича тавсиялар

Т/р	Тоифалар	Маҳсулотлар
1	Сут	Қаймоғи олинмаган сут, ёғи олинган сут
2	Йогурт	Табийий йогурт, табиий ёғсиз йогурт, қулупнайли йогурт, ананасли йогурт
3	Пишлоқ	Манчего пишлоғи, Гауда пишлоғи, қаймоқли пишлоқ
4	Сариёғ ва маргарин	Сариёғ, маргарин, тузли, тузсиз
5	Ёрма	Гуруч, буғдой, мюсли, шакарсиз бўтқалар
6	Нон	Оқ, кесилган, кепакли ундан
7	Нон маҳсулотлари, тортлар ва пироглар	Круассан, олхўрили кекс, тортлар, булочкалар, бисквитлар, кекслар, олмали пирог, қулупнайли пирог
10	Қовурилган пиширик	Фритюрда қовурилган пончиклар, оладья, кулчалар
11	Шакар ва ширин таъм берувчи	Оққанд, жигарранг қанд, шакарқамиш қанди, ширин таъм берувчилар
12	Мармелад ва жем	Қулупнай, шакарсиз қулупнай, шафтоли, аччиқ апельсин, олхўри
13	Асал	Асал, шакарқамиш қанди шарбати
14	Ёғ	Зайтун ёғи, саримсоқли зайтун ёғи
15	Сабзавотлар	Табийий помидор, пиширилган помидор, помидорли дуккакли ловия
16	Совуқ гўшт	Бекон, саримсоқли колбаса, салями, қайнатилган ветчина, қоқланган испан ветчинаси, курка гўшти, болонья колбасаси
17	Паштет ва шунга ўхшаш	Ўрдак жигаридан паштет, фуа-гра
18	Гўшт	Тўш гўшти, сосискалар, колбасалар, қоқланган колбаса
19	Тухум	Қовурилган тухум, қайнатилган тухум, қуймоқ, Бенедикт тухуми
20	Тайёр таомлар	Крокетлар, қуймоқлар
21	Мевалар ва шарбатдаги мевалар	Апельсин, грейпфрут, қовун, тарвуз, олхўрили коктейль, шафтолили компот, нокли компот
23	Қурук мевалар	Қуритилган анжир, майиз, хурмо, қуритилган шафтоли
24	Кофе	Кофе, эрийдиган кофе, кофеинсиз эрийдиган кофе
25	Чой	Чой, мойчечакли чой, жўка чойи, ялпизли чой

26	Иссиқ шоколад	Какао
27	Табиий шарбат	Апельсин, ананас
28	Шарбат	Апельсин, ананас, шафтоли, олма, шакарсиз шарбат
29	Сув	Минерал сув, газланган сув, хушбўйлаштирилган сув
30	Шампан виноси, вино	Шампан виноси, кава виноси, кўпикланадиган вино
31	Бўтқа	Сули бўтқаси, гуручли бўтқа

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] 0372-20-сон СанҚваМ «COVID-19 пандемияси даврида чеклаш тадбирларини қўлланиши шароитида давлат органлари ва бошқа ташкилотлар, шунингдек тадбиркорлик субъектларининг фаолиятини ташкил қилиш тўғрисидаги вақтинчалик санитария қоида ва меъёрлари»
- [10] 0130-02-сон СанҚваМ “Ўзбекистон шароитида иссиқ сув таъминотининг марказлашган тизимларини назорат қилишнинг санитария қоидалари”

Ўзгартиришларни рўйхатга олиш варағи

О‘z DSt 22483:2022 (ISO 22483:2020, MOD)

“Туризм ва ёндош хизматлар. Меҳмонхоналар. Хизматларга доир талаблар”

Ўзгартириш рақами	Варақ рақами (бет)			Ҳужжат рақами	Ўзгартириш киритилган сана	Ўзгартириш киритилган сана
	ўзгартирилган	алмаштирилган	янги			

Мухим сўзлар: жойлаштириш воситаси, жойлаштириш воситаси хизматлари, номер, талаблар, меҳмон

Ўзбекистон Республикаси
Туризм ва спорт вазирлиги
вазир ўринбосари

А.Аққулов

ИШЛАБ ЧИҚИЛДИ:

“Спорт ва туризм хизматларини
сертификатлаштириш
маркази” ДУК директори в.б.

С.Хонбабаев

“Спорт ва туризм хизматларини
сертификатлаштириш маркази” ДУК
стандартлаштириш бўлими бошлиғи

А.Султонов

“Спорт ва туризм хизматларини
сертификатлаштириш маркази” ДУК
стандартлаштириш бўлими
бош мутахассиси

М.Хашимова