



Рекомендации по внедрению системы
«UZBEKISTAN. SAFE TRAVEL GUARANTEED»

В СЕМЕЙНЫХ ГОСТЕВЫХ ДОМАХ



ТАШКЕНТ 2021 Г.

Рекомендации составлены в соответствии с санитарными правилами и нормами Республики Узбекистан, на основании СанПиН № 0372-20, и международным опытом в сфере обеспечения высоких норм санитарии и гигиены, и включают в себя материал по организации трудовой деятельности с целью охраны здоровья работников сферы туристской индустрии, проведению профилактических мер, оказанию санитарно-гигиенических безопасных услуг туристам с целью обеспечения их здоровья в условиях эпидемиологической ситуации, связанной с угрозой распространения коронавирусной инфекции COVID-19.

Данные рекомендации по деятельности семейных гостевых домов составлены в рамках внедрения системы «Uzbekistan. Safetravel GUARANTEED» (Узбекистан. Безопасное путешествие гарантировано). Система «Uzbekistan. Safetravel GUARANTEED», представляющая собой новую систему санитарно-эпидемиологической безопасности для туристов на основе мировых стандартов, была разработана Государственным комитетом Республики Узбекистан по развитию туризма и Государственным учреждением «Научно-исследовательский институт стандартизации, сертификации и технического регулирования» (Институтом стандартов) при Агентстве «Узстандарт» в целях восстановления туристской отрасли, обеспечения санитарно-гигиенической безопасности местных и иностранных туристов во время их путешествий в период пандемии, для увеличения потока иностранных туристов и продвижения безопасности республики от пандемии.

Рекомендации подготовлены Ассоциацией частных туристических организаций Республики Узбекистан, в рамках проекта USAID по развитию предпринимательства и бизнес среды.

Руководитель проекта:

Гулчехра Исраилова

Составитель:

Наталья Кучерявая

Содержание:

| | |
|---|----|
| 1. Организация деятельности семейного гостевого дома в период пандемии | 4 |
| 2. Трансфер. Организация работы транспортного средства, обслуживающего туристов | 12 |
| 3. Организация работы гида (гида-переводчика), инструктора-проводника | 14 |
| 4 Организация работы ремесленной мастерской. Организация мастер-классов | 16 |
| 5 Системе «Uzbekistan. Safe travel GUARANTEED» Добровольная сертификация по системе «Uzbekistan. Safe travel GUARANTEED» | 18 |
| 6. Нормативные ссылки | 20 |

1. Организация деятельности семейного гостевого дома в период пандемии Рекомендации для персонала семейного гостевого дома.

Владельцу семейного гостевого дома следует вести ежедневный контроль за состоянием здоровья членов семьи/персонала. Следует ежедневно измерять температуру тела бесконтактным термометром, производить визуальный осмотр и вести учет температуры тела и состояния здоровья каждый день.



Также необходимо строго соблюдать гигиену рук. Руки следует мыть с мылом в течение не менее 20 секунд (в соответствии с рекомендациями ВОЗ), а также периодически обрабатывать руки дезинфицирующими средствами на спиртовой основе.

Персоналу следует соблюдать респираторную гигиену:



при кашле или чихании прикрывать рот и нос;



утилизировать использованные салфетки и мыть руки;



избегать тесного контакта с кем-либо, у кого проявляются симптомы респираторного заболевания, такие как кашель и чихание.

! Дезинфицирующие средства для рук должны использоваться в качестве дополнительной меры, **но не должны заменять мытье рук**

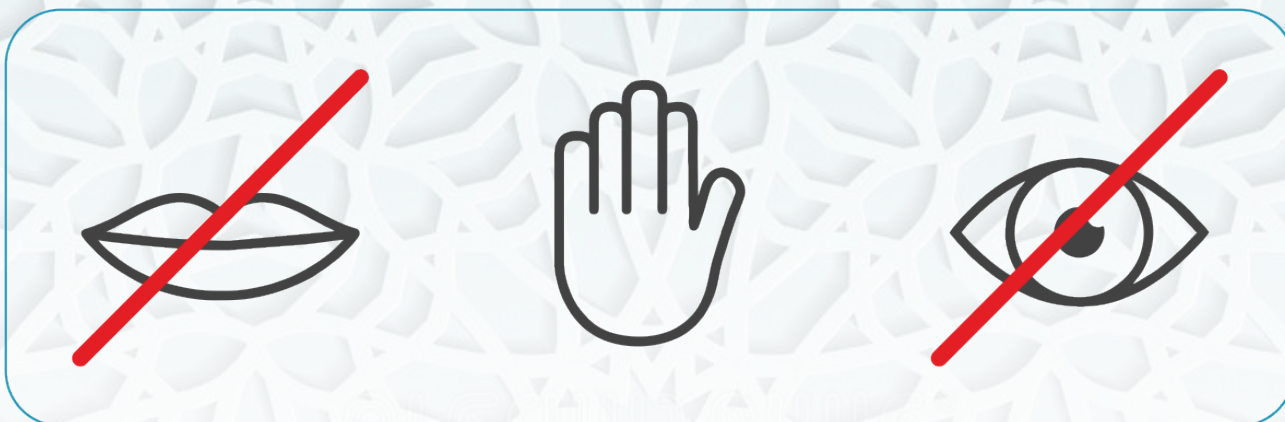
Персонал, работающий с гостями, необходимо обеспечить запасом одноразовых масок и одноразовых перчаток. При этом маску следует менять не реже одного раза в 3 часа.

При использовании перчаток следует помнить следующие правила их применения:

- перчатки, используемые персоналом необходимо часто менять;
- руки следует мыть между сменой перчаток и при снятии, так как ношение
- перчаток может привести к накоплению бактерий на поверхности рук



Необходимо избегать касания рта и глаз при ношении перчаток



Перед утилизацией использованные маски и перчатки рекомендуется складывать в отдельный пакет, который необходимо герметично закрывать.

Прием гостей

При входе в гостевой дом рекомендуется разместить дезинфицирующий коврик.



Также, при входе в дом или внутри его, следует использовать средства наглядной агитации, по защите от вируса Sknrnid-19 на трех языках (узбекский, русский, английский), которые будут информировать гостя и напоминать ему о соблюдении гигиенических норм в период пандемии (использование защитной маски, кожного антисептика, частое мытье рук с мылом).



UZ Niqobdan foydalaning

RU Используйте маску

EN Use a mask



UZ Masofani saqlang

RU Держите дистанцию

EN Keep your distance



UZ Antiseptik bilan qo'llaringizni davolang

RU Обрабатывайте руки антисептиком

EN Treat your hands with an antiseptic

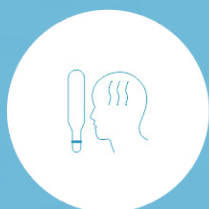
При регистрации гостя действует правило соблюдения социальной дистанции (2,0 метра) и используется дистанционная маркировка

Регистрацию следует проводить по одному человеку. Также при входе следует организовать место для размещения дозаторов с дезинфицирующим средством (кожный антисептик), чтобы гостям можно было обработать руки при входе в дом. Здесь же можно положить одноразовые перчатки и маски в индивидуальной упаковке.

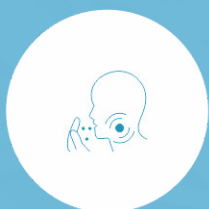


При приеме гостей необходимо:

- Наличие защитной маски у гостя. Все гости должны иметь защитные маски.
- В случае отсутствия маски, гостю следует предоставить защитную маску в индивидуальной упаковке;
- Предложить гостю обработать руки дезинфицирующим средством (антисептический гель, антисептический спрей и т.д.), предложить одноразовые перчатки;
- Уточнить, есть ли у гостей признаки недомогания, температура/жар, кашель, затрудненное дыхание.
- В целях безопасности персонала и постояльцев при входе в дом гостю следует измерить температуру бесконтактным термометром.



высокая температура
тела



кашель (сухой или
с небольшим
количеством мокроты)



одышка



боль в мышцах



утомляемость

! В случае выявления гостей с вышеназванными признаками, как при заезде, так и в процессе проживания **СРОЧНО!** обратиться за медицинской помощью по месту размещения семейного гостевого дома по телефону **103!**

Необходимо обеспечить изоляцию гостей с признаками недомогания, температурой (жар), кашлем, затрудненным дыханием до приезда медиков. Для этого в доме необходимо подготовить отдельную комнату. При отсутствии возможности подготовки отдельной комнаты, использовать комнату размещения гостя!

В доме должна быть обеспечена регулярная уборка всех помещений общего пользования, комнат для гостей и рабочих помещений для защиты здоровья и безопасности гостей и персонала/членов семьи от COVID-19!



Гигиеническая уборка гостевой зоны/зоны общего пользования

Гигиеническую уборку гостевой зоны/зоны общего пользования следует проводить не менее 2-х раз в день с использованием дезинфицирующих средств.

! При выборе средств необходимо учитывать рекомендации изготовителей касающиеся воздействия конкретных дезинфекционных средств на различные поверхности!

Обработке дезинфицирующими средствами подвергаются каждые 2 часа: ручки дверей, выключатели, телефон, пульта управления, поверхности с которыми непосредственно контактирует гость (поверхность стола, подлокотники и т.д.).

Пол в помещении также обрабатывается дезинфицирующим средством. Также необходимо регулярно проветривать помещения гостевой зоны/зоны общего пользования.



Кухня. Гигиеническая уборка кухни

Работа на кухне гостевого дома осуществляется персоналом (поваром)/хозяйкой при наличии защитной маски и специальных одноразовых перчаток. Перед работой необходимо мыть руки с мылом, использовать кожный антисептик.



На кухне необходимо определить место для антисептика с дозатором, чтобы персонал/ хозяйка и гости могли обработать руки перед входом в помещение. Если гость изъявил желание самостоятельно готовить еду, то в этом случае ему необходимо объяснить правила работы на кухне, напомнить о гигиене рук и защитной маске.

В процессе приготовления пищи следует помнить также о следующих санитарно-гигиенических требованиях:

Готовить пищу надо в специальной одежде. Обязательное условие наличие головного убора(косынки) под который аккуратно собираются волосы.

До тепловой обработки продукты должны быть тщательно вымыты. Если фрукты и овощи не будут подвергаться тепловой обработке, их надо мыть тщательно, а по окончании мытья ополоснуть кипячёной водой. Различные виды продуктов следует обрабатывать на разных разделочных досках с соответствующей маркировкой (буквенная или цветовая).



! Скоропортящиеся продукты необходимо хранить в холодильнике

Продукты и готовые блюда можно хранить не больше определённого срока.

Продукты, готовые к употреблению хранить в закрытом виде и отдельно от сырых продуктов.

Перед загрузкой в холодильную или морозильную камеру все продукты необходимо заворачивать в пищевую плёнку.

Различные продукты и готовые блюда требуют определённой температуры хранения, поэтому в холодильнике их размещают на соответствующих полках, предусмотренных его конструкцией. Приготовленные блюда помещать в холодильник в стеклянной или фаянсовой посуде под крышкой.



По завершению процесса приготовления/употребления пищи грязную посуду необходимо тщательно мыть, используя горячую воду и специальные средства для мытья посуды. После мытья посуды следует помыть раковину, используя специальные моющие средства, протереть смеситель.



Гигиеническую уборку кухни следует проводить после каждого процесса приготовления пищи. Поверхности/рабочие поверхности и пол в помещении обрабатываются дезинфицирующим средством! Помещение необходимо периодически проветривать.

Требования к столовой/гостиной

При входе в столовую/гостиную рекомендуется определить место для кожного антисептика с дозатором, чтобы гости могли обрабатывать руки.



Рассадку гостей следует проводить с учетом соблюдения социальной дистанции. Дистанция между стульями должна составлять не менее 60 см.

При наличии в столовой/гостиной двух и более столов следует расставить их в соответствии с социальной дистанцией – 2,0 м.

Помещение необходимо периодически проветривать. Поверхности, пол в помещении обрабатывать дезинфицирующим средством.





Санузел общего пользования должен убираться не реже, чем через каждые три часа. Необходимо обрабатывать смесители и раковину, ванну/душевую, дверные ручки, души и крышки унитазов, ручка для спуска воды дезинфицирующими средствами не реже, чем через каждые три часа.



Вывешивать тканевые полотенца в узлах общего пользования **категорически запрещается!**

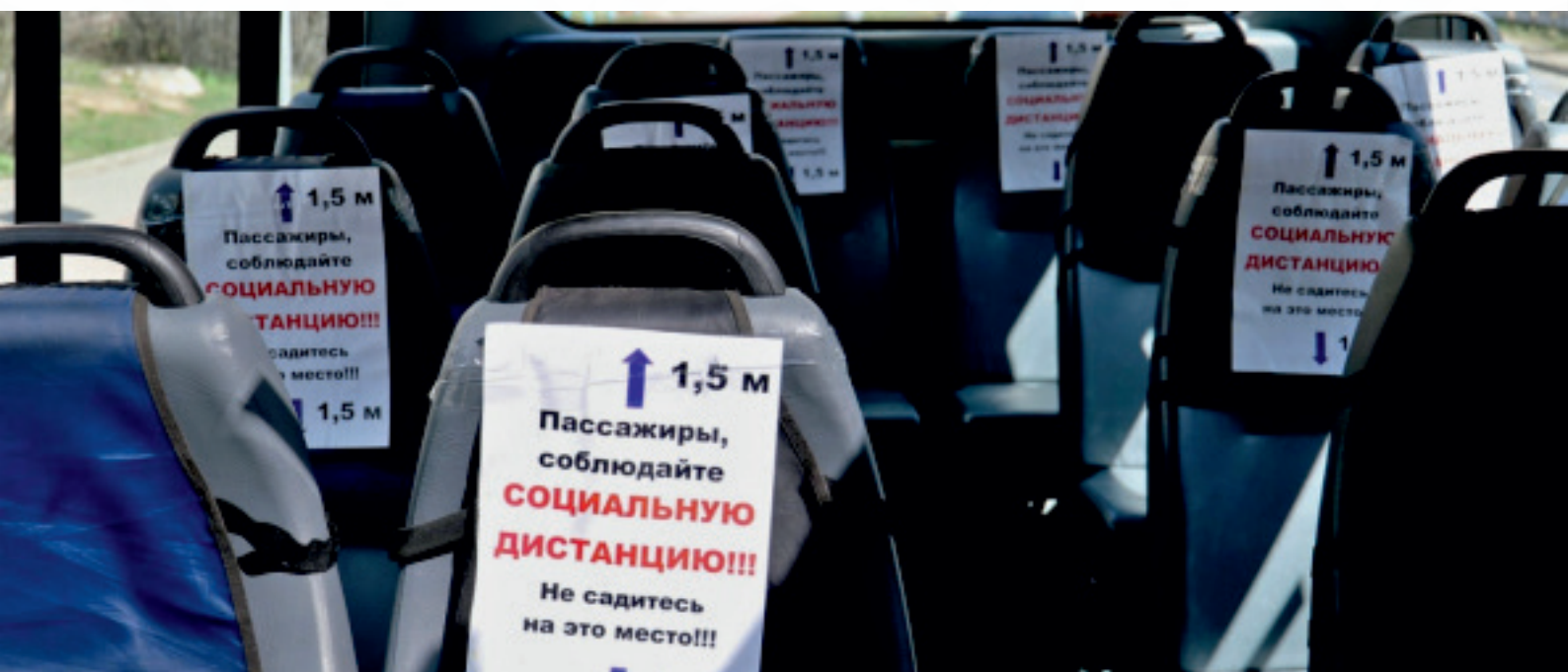
Уборка санузла в комнате гостя осуществляется один раз в день. Смеситель и раковина, ванна/душевая, дверные ручки, душка и крышка унитаза, ручка для спуска воды обрабатываются дезинфицирующими средствами. Пол в помещении также обрабатывается дезинфицирующим средством.



2. Трансфер. Организация работы транспортного средства, обслуживающего туристов



Рукомендации водителю транспортного средства



Посадка в транспортное средство

До посадки в транспортное средство гостю необходимо предложить маску. В лаковом автомобиле рекомендована посадка не более 2-х пассажиров (за исключением семей), пассажиры должны располагаться на заднем сидении. В микроавтобусе рекомендуется применять принцип – «Двухместное сидение - один человек» (шахматный порядок).

Организация питьевого режима

В длительных маршрутах, для организации питьевого режима используется только вода в индивидуальных емкостях или одноразовая посуда. В течение маршрута производится сбор использованной одноразовой посуды, а также средств индивидуальной защиты, масок, дезинфицирующих салфеток в одноразовые плотно закрываемые пластиковые пакеты. Данные пакеты размещаются в багажном отделении и подвергаются дезинфекции в пункте прибытия.

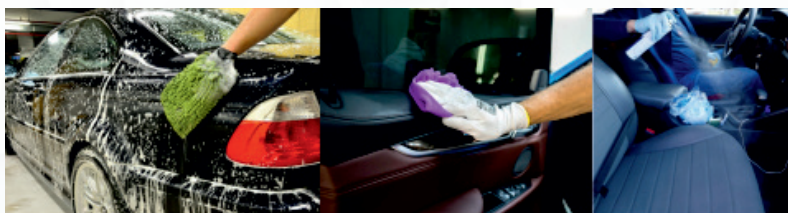


Если трансфер осуществляется в средство размещения из аэропорта или с вокзала после выгрузки багаж гостя дезинфицируется.

Рукомендации водителю транспортного средства

Водителю следует проводить более глубокую дезинфекцию всех мест, к которым прикасается пассажир. Ручку открывания двери, подлокотники, пряжку ремня безопасности следует протирать дезинфицирующими салфетками после каждой перевозки пассажиров. Элементы управления автотранспортом, такие как руль, рычаг переключения скоростей стояночного тормоза, ручки открывания дверей, клавиши стеклоподъемников и управления «климатом», а также экраны мультимедийных систем следует обрабатывать дезинфицирующими средствами (перекисью водорода, 70-процентным спиртом, хлорсодержащими средствами).

Кожаные обивки автотранспорта следует обрабатывать моющими средствами. Следует проводить влажную уборку салона автомобилей, обрабатывать коврики дезинфицирующими средствами и не менее двух раз в сутки проветривать автотранспорт.



Когда транспортное средство освобождается, оно также полностью дезинфицируется и готовится для следующего трансфера. Уборку автотранспортного средства начинают с мытья наружной поверхности. Наружная мойка автотранспортного средства проводится на моечных механизированных/автоматизированных установках либо же вручную щетками и раствором моющего и дезинфицирующего средства.

Мойка внутренних поверхностей автотранспортного средства производится вручную щетками и теплым раствором моющего и дезинфицирующего средства. Особое внимание нужно уделить мытью швров и углов. Съемное оборудование предварительно удаляют и обрабатывают отдельно.

Обеззараживанию подлежат все внутренние поверхности салона автотранспортного средства. При наличии видимых загрязнений их следует обработать дезинфектантом (противомикробным веществом, используемым в целях дезинфекции), очистить, и потом продезинфицировать поверхности.

3. Организация работы гида (гида-переводчика), инструктора-проводника



Рекомендации гида (гида-переводчику), инструктору-проводнику

Гиду (гида-переводчику), инструктору-проводнику рекомендуется иметь запас одноразовых масок (исходя из длительности маршрута и смены масок не реже 1 раза в 3 часа), а также иметь при себе дезинфицирующие салфетки, кожный антисептик для обработки рук, одноразовые перчатки. Перед началом маршрута гида (гида-переводчику), инструктору-проводнику рекомендуется проверить у туриста/группы туристов наличие защитной маски, одноразовых перчаток. Также следует напомнить туристам о соблюдении личной гигиены (мытьё рук, обработка антисептиком).

Необходимо напомнить туристам о соблюдении социальной дистанции (2,0 метра). При работе с группой на туристских объектах (экскурсия) гида также необходимо помнить о соблюдении социальной дистанции.

Следует уточнить, есть ли у гостей признаки недомогания, температура/жар, кашель, затрудненное дыхание.

! В случае выявления туристов с вышеназванными признаками **СРОЧНО!** обратиться за медицинской помощью по месту размещения (регистрации)/позвонить по телефону **103!**

Если у туриста нет защитной маски и одноразовых перчаток, нужно напомнить ему о необходимости данных средств защиты.

Если у туриста нет защитной маски и одноразовых перчаток, нужно напомнить ему о необходимости данных средств защиты.

При посадке в транспортное средство туристу необходимо напомнить о соблюдении социальной дистанции при посадке.

! В легковом автомобиле рекомендована посадка не более 2-х пассажиров (за исключением семей), пассажиры должны располагаться на заднем сидении. В микроавтобусе применяется принцип – «Двухместное сидение – один человек» (шахматный порядок)!

Посещение туробъектов



При посещении туристских объектов (достопримечательности, архитектурные памятники, ремесленные мастерские и т.д.), в местах большого скопления людей (деханский рынок, парки и т.д.) напомнить туристу/группе о соблюдении социальной дистанции и средствах защиты (защитная маска, одноразовые перчатки).



Организация работы ремесленной мастерской

Работу ремесленной мастерской необходимо начинать с уборки помещения, рабочих мест и дезинфекции (обработка дезинфицирующими средствами).

В мастерской необходимо регулярно обрабатывать дезинфицирующими средствами поверхности, с которыми непосредственно контактируют как мастера, так и посетители (ручки дверей, поверхность стола, полочки и т.д.) и пол. Обработку помещения следует проводить не менее 2-х раз в день. Мастерскую рекомендуется регулярно проветривать. Мастеру при выполнении работы необходимо быть в защитной маске.

В ремесленной мастерской рекомендуется обеспечить запас одноразовых масок (из расчета смены масок не реже чем каждые 3 часа), а также дезинфицирующих салфеток, кожных антисептиков для обработки рук, дезинфицирующих средств.

Также необходимо помнить о сохранении социальной дистанции (2,0 метра) и организовать рабочее пространство мастерской исходя изданного параметра.

После завершения рабочего дня в мастерской проводится влажная уборка помещения с использованием дезинфицирующих средств.

Организация мастер-классов (гастрономия, традиционные ремесла)

При проведении мастер-классов в ремесленной мастерской/на кухне/на летней кухне (индивидуально или для группы туристов) также необходимо помнить об организации пространства с учетом социального дистанцирования (2,0 метра).

В процессе реализации мастер-классов мастеру/повару/хозяйке нужно помнить о средствах защиты и надевать защитную маску.

При реализации кулинарного мастер-класса повару рекомендуется использовать специальные перчатки. Перчатки надеваются после тщательного мытья рук с мылом, обработки кожным антисептиком.



Если туристы принимают непосредственное участие в приготовлении блюда, следует предложить им вымыть руки с мылом, обработать их кожным антисептиком и надеть специальные перчатки.

При проведении мастер-класса необходимо помнить также о санитарно-гигиенических требованиях.

При реализации ремесленного мастер-класса (изготовление керамики, резьба по дереву, традиционная вышивка и т.д.) мастеру следует соблюдать правила личной гигиены, использовать средства индивидуальной защиты (защитная маска).

! Пространство для проведения мастер-класса необходимо организовать с учетом соблюдения социальной дистанции (2,0 м). В процессе подготовки к мастер-классу рекомендуется обработать дезинфицирующими средствами рабочие поверхности, с которыми непосредственно будут контактировать мастер, туристы.

5. Система «Uzbekistan. Safe travel GUARANTEED» («Узбекистан. Безопасное путешествие гарантировано»)

В целях восстановления туристской отрасли, обеспечения санитарно-гигиенической безопасности местных и иностранных туристов во время их путешествий в период пандемии, для увеличения потока иностранных туристов и продвижения безопасности республики от пандемии, Министерством туризма и спорта Республики Узбекистан и Государственным учреждением «Научно-исследовательский институт стандартизации, сертификации и технического регулирования» (Институтом стандартов) при Агентстве «Узстандарт» разработана система «Uzbekistan. Safe travel GUARANTEED», представляющая собой новую систему санитарно-эпидемиологической безопасности для туристов на основе мировых стандартов.

В соответствии с Постановлением Президента Республики Узбекистан № 4755 «О дополнительных мерах по развитию сферы туризма при строгом соблюдении требований усиленного режима санитарно-эпидемиологической безопасности» от 19 года система «Uzbekistan. Safe travel GUARANTEED» в обязательном порядке внедряется в объектах обслуживания иностранных туристов. В рамках системы «Uzbekistan. Safe travel GUARANTEED» внедрена добровольная сертификация туробъектов.

Для внедрения системы «Uzbekistan. Safe travel GUARANTEED» на туристских предприятиях, субъектам предпринимательства, необходимо выполнить требования соответствующего государственного стандарта, пройти обучение и получить сертификат по оказанию санитарно-гигиенических безопасных услуг, после чего туристские объекты включаются в Реестр безопасных объектов.

С данной целью был разработан и запущен сайт www.safetravel.uz. На данном сайте размещены обучающий курс и заявка на проведение сертификации. Сайт функционирует на узбекском и русском языках.

Объекты, изъявившие желание войти в Реестр безопасных объектов, должны выполнить требования государственного стандарта O'z DSt37.001-2020 «Система стандартов безопасных условий деятельности предприятий. Рекомендации к оказанию безопасных туристских услуг в объектах туристской индустрии», предусматривающего оказание санитарно-гигиенических безопасных услуг туристам. Рекомендации настоящего стандарта распространяются на услуги, предоставляемые в объектах туристской индустрии, в частности, в средствах размещения, в транспорте, в объектах общественного питания и развлекательных, образовательных, деловых, лечебно-оздоровительных, физкультурно-спортивных объектах.

Для прохождения дистанционного онлайн-курса, разработанного Институтом развития туризма, ответственный представитель (сотрудник) объекта среднего или высшего звена должен зайти на сайт и заполнить анкету для регистрации в разделе «Регистрация участников». После заполнения анкеты зайти в раздел «Обучающий курс» и далее следовать инструкциям.

Данный курс рассчитан для самообучения ответственного специалиста-менеджера UzSTG и раскрывает системные и практические знания сущности основных положений, принципов и норм, обеспечивающих санитарно-гигиеническую безопасность в организации. Для получения электронного сертификата о прослушивании онлайн курса, слушателю необходимо будет пройти итоговый тест. После успешного прохождения теста на указанную электронную почту будет отправлен электронный сертификат.

После получения сертификата Института развития туризма, объекту необходимо подать заявку на сертификацию по системе «Uzbekistan. Safe travel GUARANTEED». Для этого необходимо зайти в раздел «Анкета центра сертификации» и следовать инструкциям. После выполнения всех требований и по положительным результатам сертификации, объектам выдается соответствующий сертификат и специальный знак отличия «Uzbekistan. Safe travel GUARANTEED». Далее объект будет включен в Реестр безопасных объектов на сайте www.safetravel.uz. Срок действия сертификата составляет 12 месяцев с даты его регистрации.

Порядок проведения сертификации средств размещения, транспорта, объектов общественного питания, и развлекательных, образовательных, деловых, физкультурно-спортивных объектов, а также туристических услуг на основе требований оказания санитарно-гигиенических безопасных услуг отражен в Положении «О порядке сертификации объектов туризма и прилегающей инфраструктуры и туристических услуг на основе требований оказания санитарно-гигиенических безопасных услуг», утвержденного Постановлением Кабинета Министров № 602 «О поддержке субъектов туристской отрасли и развитии туристской инфраструктуры в экономической ситуации, вызванной пандемией коронавируса». Сертификация оказания санитарно-гигиенических безопасных услуг осуществляется Государственным унитарным предприятием «Центр сертификации туристских услуг». Стоимость сертификации составляет 2 БРВ. Денежные средства, поступившие за прохождение добровольной сертификации, будут направлены в Фонд безопасного туризма. Плата за обучение не взимается.

6. Нормативные ссылки

5. Нормативные ссылки

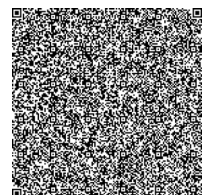
Постановление Президента Республики Узбекистан №4755 «О дополнительных мерах по развитию сферы туризма при строгом соблюдении требований усиленного режима санитарно-эпидемиологической безопасности» от 19.06.2020 года.



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» (новая редакция), 2020 год.



О'zDSt 37.001:2020 «Система стандартов безопасных условий деятельности предприятий. Рекомендации к оказанию безопасных туристских услуг в объектах туристской индустрии», 2020 год.





Данный каталог стал возможным благодаря помощи американского народа, оказанной через Агентство США по международному развитию (USAID). Ассоциация частных туристических организаций Узбекистана несет ответственность за содержание публикации, которое не обязательно отражает позицию USAID или Правительство США.



info@cbtuzbekistan.uz



+998 95 145 51 78



Узбекистан, 100047, г.
Ташкент, ул. Айбека, 18



office@apta.uz