

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНИНГ ДАВЛАТ СТАНДАРТИ

Корхоналар фаолиятининг хавфсиз шароитларини стандартлар тизими

ТУРИЗМ БЎЙИЧА ҚЎЛЛАНМАЛАР ВА ТАВСИЯЛАР

Расмий нашр

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

Система стандартов безопасных условий деятельности предприятий

РУКОВОДСТВА И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ТУРИЗМУ

Издание официальное

**УЗБЕКСКОЕ АГЕНСТВО СТАНДАРТИЗАЦИИ, МЕТРОЛОГИИ И
СЕРТИФИКАЦИИ
г. Ташкент**

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

Система стандартов безопасных условий деятельности предприятий

РУКОВОДСТВА И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ТУРИЗМУ

Издание официальное

**УЗБЕКСКОЕ АГЕНТСТВО СТАНДАРТИЗАЦИИ,
МОЛОГИИ И СЕРТИФИКАЦИИ
г.Ташкент**

ПРЕДИСЛОВИЕ

1 РАЗРАБОТАН И ВНЕСЕН: Государственным учреждением «Научноисследовательский институт стандартизации, сертификации и технического регулирования»

2 УТВЕРЖДЕН постановлением Узбекского агентства стандартизации, метрологии и сертификации (агентство "Узстандарт") от _____ № _____

3 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

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

Исключительное право официального опубликования настоящего стандарта на территории Узбекистана принадлежит агентству "Узстандарт"

СОДЕРЖАНИЕ

1 Цель и область применения.....	1
2 Требования к управлению рисками.....	1
2.1 Общие требования.....	1
2.2 Материальные ресурсы.....	2
2.3 Действия, которые необходимо предпринять.....	2
2.4 Меры по раскрытию информации.....	3
3 Требования к обслуживанию.....	3
3.1 Дизайн мероприятий.....	3
3.2 Координация с поставщиками туристических услуг.....	4
3.3 Информация и связь до начала деятельности.....	4
3.4 Прием и развитие деятельности.....	5
4 Требования к уборке.....	6
Приложение А (для информации) Рекомендации ВОЗ по стирке руки.....	7
Приложение В (для информации) Правильное использование СИЗ: Маска....	8
Приложение С (для информации) Правильное использование СИЗ: перчатки..	10
Приложение D (для информации) Способ действия в случае заражения или риск.....	11
Приложение F (для информации) Моющие и дезинфицирующие средства.....	12

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

Система стандартов безопасных условий деятельности предприятий

РУКОВОДСТВА И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ТУРИЗМУ

Корхоналар фаолиятининг хавфсиз шароитларини стандартлар тизими

ТУРИЗМ БЎЙИЧА ҚЎЛЛАНМАЛАР ВА ТАВСИЯЛАР

System of standards for safe conditions of enterprises

TOURISM GUIDES AND RECOMMENDATIONS

Дата введения с «__» «_____» 2020 г.

1 ЦЕЛЬ И СФЕРА ПРИМЕНЕНИЯ

Этот документ устанавливает, без ущерба для действующего законодательства, руководящие принципы и рекомендации, которые должны применяться туристическими справочниками, чтобы минимизировать гигиенические и санитарные риски, вызываемые вирусом SARS-CoV-2 при развитии их деятельности.

2 ТРЕБОВАНИЯ К УПРАВЛЕНИЮ РИСКАМИ

2.1 Общие требования

Туристический гид должен взять на себя твердую приверженность управлению рисками, осуществляя систематическую реализацию мер плана действий в чрезвычайных ситуациях, определенных для предотвращения и снижения рисков для здоровья и гигиены при осуществлении своей деятельности. Для этого нужно:

- определить существующие риски (маршруты, которым нужно следовать, посещение памятников, возможные толпы, размер группы, ограничения в предоставлении определенных туристических услуг и т. д.)
- создать механизмы сбора информации, которая позволит принимать лучшие решения, которые следует принимать при осуществлении вашей деятельности (специалисты, менеджеры назначения и т. д.).
- провести оценку риска, чтобы сделать выводы.
- разработать, в соответствии с этими выводами, свой план действий в чрезвычайных ситуациях, который предусматривает различные этапы эволюции с возможными ограничениями.

- планировать реализацию плана действий в чрезвычайных ситуациях и координируйте его с заинтересованными сторонами (поставщиками услуг, органами власти, другими руководствами и т. д.).

- реализовать свой план действий в чрезвычайных ситуациях и оценить его эффективность, в случае необходимости, изменить его на основе продемонстрированной эффективности (например, сокращение групп, изменение маршрутов и т.д.)

Этот план действий в чрезвычайных ситуациях должен включать:

- меры, принимаемые для предотвращения гигиенических рисков для здоровья.

- распределение материальных ресурсов, включая определение использования средств индивидуальной защиты (EPIS) (см. приложения В и С), отвечающих потребностям, полученным в результате предыдущей оценки, и без ущерба для положений настоящего документа и законодательства.

- определение и реализация протокола действий в случае, если наблюдается клиент с симптомами, совместимыми с COVID-19, в любом случае в соответствии с рекомендациями органов здравоохранения (см. Приложение D).

- соблюдение рекомендаций и руководств, выпущенных органами здравоохранения в отношении специальных мер против COVID-19, а также дополнительных мер, содержащихся в плане действий в чрезвычайных ситуациях, вытекающих из анализа рисков.

В случае если туристический гид нанят третьей стороной, должно применяться законодательство о предотвращении профессиональных рисков.

2.2 Материальные ресурсы

Руководство по туризму должно установить необходимые действия для получения ресурсов, предусмотренных в плане действий в чрезвычайных ситуациях, а также тех, которые рекомендованы органами здравоохранения (например, дезинфицирующее средство, маски, перчатки) с учетом ограничений, которые могут существовать для предоставления материальных ресурсов и ограничений услуг, которые могут быть получены из упомянутых ограничений, оценка, где это уместно, других возможностей, помимо первоначально предложенных, осуществимых, и регистрация его для защиты в компетентных органах.

2.3 Меры, которые необходимо принять

Среди мер, которые должны быть приняты и включены в план действий в чрезвычайных ситуациях, следует учитывать следующие:

- быть информированным и обученным руководящим принципам, которые необходимо соблюдать при предотвращении рисков для здоровья и гигиены при развитии их деятельности. Там должна быть внутренняя запись этого обучения.

- избегать приветствия с физическим контактом, включая рукопожатие, как с другими туристическими гидами, поставщиками, так и посетителями. Безопасное расстояние должно соблюдаться при любой возможности.

- если у гида есть какие-либо симптомы заболевания, даже на умеренной основе, он должен воздержаться от предоставления услуги.

- носить маску (или защитный экран) всякий раз, когда безопасное расстояние не может быть гарантировано, и призываем клиентов носить его и в этих случаях. В тех случаях, когда используется маска, утилизируйте ее безопасно и в соответствии с ее сроком службы. В случаях, когда используется защитный экран или маска многократного использования, ее необходимо правильно дезинфицировать после каждого использования.

- выбрасывать отходы личной гигиены, особенно одноразовые салфетки, включая СИЗ, в мусорные ведра или разрешенные контейнеры.

- часто мыть руки с мылом или водой, или, если нет такой возможности, используйте дезинфицирующий раствор. Это особенно важно после кашля или чихания, а также после прикосновения к потенциально загрязненным поверхностям (ручки, перила, лифты и т. д.).

- часто дезинфицировать предметы для личного пользования (очки, мобильные телефоны, микрофоны и т. д.) водой с мылом и, если это невозможно, дезинфицирующим раствором. Для дезинфекции электронного рабочего оборудования необходимо использовать дезинфицирующие средства, нанесенные с помощью ткани, или дезинфицирующие салфетки.

- избегать, насколько это возможно, обмена рабочим оборудованием или устройствами с другими туристическими гидами. В случае чередования использования определенного оборудования или устройств (раций, радиогидов, телефонов, зонтов и т. д), гид должен установить руководящие принципы, касающиеся очистки и дезинфекции и, в противном случае, использования СИЗ для снижения риска заражения.

2.4 Меры по раскрытию информации

Туристический гид должен информировать своих клиентов о профилактических и гигиенических мерах, которые применимы к нему, а также:

- ограничения или модификации в обслуживании для предотвращения заражения.

- превентивные меры, которые принимаются туристическим гидом во время тура и которые должны быть приняты клиентами. Последнее должно быть сообщено им до заключения контракта на предоставление услуг.

Гид должен убедить клиентов соблюдать меры, предусмотренные планом действий в чрезвычайных ситуациях.

3 ТРЕБОВАНИЯ К ОБСЛУЖИВАНИЮ

3.1 Дизайн мероприятий

Туристический гид должен соблюдать следующие профилактические меры при планировании своей деятельности:

- определить, как будет осуществляться посещение, и где будет проходить маршрут, исходя из оценки риска, а также правил и / или возможных

ограничений, которые применяются различными поставщиками услуг (музеями, памятниками, природными пространствами и т.д.), например:

- подготовить односторонние туры, чтобы по возможности избегать групповых переходов (небольших городов, старых городов), координируя в любом случае с другими туристическими гидами.

- избегать мест, подверженных скоплению людей.

- избегать замкнутых пространств и с ограниченными возможностями.

- в тех случаях, когда это возможно, в городах с наибольшим объемом туризма должен быть установлен единый пункт погрузки и разгрузки транспортных средств для облегчения получения информации, применения санитарно-гигиенических норм и контроля за этим применением. Этот пункт погрузки и разгрузки должен быть согласован с компетентной администрацией.

- пешеходные экскурсии и остановки для объяснения памятников должны проводиться на открытых и / или широких пространствах с соблюдением безопасного расстояния (см. приложение E).

- максимальное количество людей должно быть установлено, чтобы предложить услугу безопасно. Если вы используете свой собственный транспорт для перевозки туристов (всегда с необходимой лицензией), вы должны соблюдать руководящие принципы, установленные органами здравоохранения.

- туристический гид должен спросить у поставщиков, с которыми он хочет заключить договор на оказание услуг (например, проживание, рестораны, автобусы, музеи, памятники, центры для посетителей и т. д.), протокол для предотвращения гигиенических рисков для здоровья от COVID-19, который применяется. Если это невозможно, вам следует запросить и знать хотя бы тех поставщиков услуг, с которыми вы работаете больше всего.

3.2 Координация с поставщиками туристических услуг

Гид должен согласовать с поставщиками, чтобы избежать скопления людей по прибытии групп, следующее:

- отправка предыдущего списка клиентской документации.

- раздача ключей от комнат внутри автомобиля.

- доступ к отелю, музею или памятнику поэтапно.

- назначение встречи.

При перевозке пассажиров всегда нужно следовать инструкциям органов здравоохранения (расстояние между пассажирами, безопасное расстояние от водителя и т. д.). В частности, каждый пассажир должен сохранять свое фиксированное положение внутри транспортного средства каждый раз, когда они садятся в него.

3.3 Информация и общение до начала деятельности

Гид должен:

- отправить клиенту вместе с бюджетом разъясняющий документ о мерах предосторожности, которые необходимо принять с точки зрения гигиены и

безопасности при развитии службы, предпочтительно на родном языке клиента или, если это не так, на английском языке.

- иметь доступ к информации о местонахождении и контактах медицинских и экстренных центров, куда они могут направить клиента с симптомами, совместимыми с COVID-19.

3.4 Прием и развитие деятельности

Должны соблюдаться следующие профилактические меры:

а) Перед началом тура или посещения

- гид должен помнить о принятых профилактических мерах и призывать их проводить во благо и безопасность других (не касаться поверхностей, соблюдать безопасное расстояние, пользоваться маской и часто мыть руки)

- туристический гид должен проинформировать группу о том, как будет организовано посещение, о маршруте и правилах и / или возможных ограничениях, применяемых различными поставщиками (музеи, памятники, природные территории и т. д.).

- следует избегать тех форм приветствия и / или прощания, которые предполагают физический контакт с клиентом.

- одноразовый чехол должен использоваться для каждого человека в тех микрофонах, которые могут использоваться последовательно несколькими гидами.

б) Во время тура / визита

- туристический гид должен всегда давать представление о спокойствии и уверенности в применении этого протокола. Во время тура нужно напомнить клиенту о соблюдении данного протокола измерений.

- авторизация туристического гида, которая всегда должна быть видна во время обслуживания, должна быть должным образом продезинфицирована.

- гид, который предпочитает носить перчатки, должен поставить их перед посетителями и правильно их использовать, хотя рекомендуется выбирать ручную стирку до и после посещения (см. Приложение А) и всякий раз, когда оборудование используется совместно.

- должны использоваться правильно продезинфицированные или одноразовые наушники и радиогиды. Если они не предназначены для одноразового использования, клиент должен дезинфицировать руки до и после их использования. Эти устройства должны быть возвращены клиентом, помещая их в общую сумку, которая должна быть опечатана. Другие альтернативы можно рассматривать как приложения, которые работают с мобильным туристом.

- следует избегать распространения печатных материалов многократного использования, таких как карты, брошюры и т. д., если это невозможно, их следует ламинировать, легко чистить и дезинфицировать или однократно использовать.

- запланированный график должен соблюдаться в максимально возможной степени, чтобы избежать инцидентов. Следует избегать импровизаций, которые влияют на развитие и маршрут визита.

- необходимо уважать работу других коллег и координацию с ними, особенно в местах с узкими улицами, доступом к памятникам и т. д.

- необходимо соблюдать безопасное расстояние между гидом и клиентами, а также между собой на протяжении всего тура. Если это невозможно, следует использовать маску, а также поощрять клиентов к ее использованию.

Для облегчения общения с клиентами с нарушениями слуха рекомендуется использовать прозрачные экраны.

с) После экскурсии и во время прощания

- избегать использования наличных денег и отдавать приоритет использованию карт или других электронных средств, предпочтительно бесконтактных, при сборе и оплате услуг и / или поставщиков (например, предоплата на веб-сайте). В случае обработки наличных денег руки должны быть вымыты или продезинфицированы как можно скорее.

- использованные защитные материалы (маски, перчатки и т. д.) должны быть утилизированы надлежащим образом.

4 ТРЕБОВАНИЯ К УБОРКЕ

Туристический гид должен учитывать следующие аспекты очистки и дезинфекции (см. Приложение F):

- использование дезинфицирующих чистящих средств в безопасных условиях. Дезинфицирующие средства следует использовать в качестве разведений свежеприготовленного отбеливателя (1:50) или любых дезинфицирующих средств, обладающих вирулицидной активностью, которые имеются на рынке и разрешены и зарегистрированы Министерством здравоохранения (см. Приложение F). При использовании этого продукта необходимо соблюдать указания на этикетке / листе безопасности продукта.

- увеличение частоты уборки, особенно в местах наибольшего контакта:

- как правило, все материалы, используемые во время предоставления услуги, должны быть продезинфицированы в конце службы.

- системы голосового приема для клиента (наушники, шепот и т. д.), которые не предназначены для одноразового использования, всегда должны быть продезинфицированы в конце службы и, в любом случае, перед использованием другим человеком.

- терминал продажной цены (POS) необходимо дезинфицировать после каждого использования, в котором есть контакт.

- в случае использования собственного транспортного средства для перевозки туристов, оно должно быть полностью продезинфицировано в конце службы и, если услуга покрывает несколько дней, ежедневно.

- должна быть запись о проведенной очистке и дезинфекции.

Приложение А
(для информации)
Рекомендации ВОЗ по мытью рук

Мойте руки

Когда руки **явно загрязнены**, мойте их с мылом под проточной водой



Когда руки **не загрязнены явно**, часто используйте антисептические спиртосодержащие средства или мойте руки с мылом и водой



 Всемирная организация здравоохранения

Защитите себя и окружающих от инфекции

Мойте руки



- после чихания или кашля
- при уходе за больными
- до, во время, и после приготовления пищи
- до употребления пищи
- после посещения туалета
- когда руки явно загрязнены
- после контакта с животными или отходами их жизнедеятельности

 Всемирная организация здравоохранения

Рисунок 1 - Правильная ручная стирка
[ИСТОЧНИК: Всемирная организация здравоохранения]

Приложение В
(для информации)
Правильное использование СИЗ: Маска

Как правило, рекомендуется использовать одноразовые СИЗ, в противном случае их можно дезинфицировать после использования.

СИЗ должны быть выбраны таким образом, чтобы максимальная защита гарантировалась при наименьших неудобствах для пользователя, и поэтому очень важно выбрать размер, конструкцию или размер, который адекватно адаптируется к нему.

Правильное размещение СИЗ имеет важное значение, чтобы избежать возможных путей проникновения биологического агента; Кроме того, их удаление важно, чтобы избежать контакта с загрязненными участками и / или рассеивания инфекционного агента.

СИЗ должны быть безопасно утилизированы в закрытых мешках для мусора, которые должны быть утилизированы в контейнере для отходов (не в контейнере для вторичной переработки).

Маски

Рекомендуемые маски в рабочих условиях в контексте нынешней эпидемии COVID-19 являются гигиеническими (одноразовые с ограниченным использованием 4 часа, или многоразовыми, и можно стирать при 60 °C после периода аналогичного использования). Также можно использовать хирургические маски (O'z DSt 3452), хотя они предпочтительно зарезервированы для инфицированного персонала или лиц с симптомами, совместимыми с COVID-19.

В любом случае, и, как правило, в отношении использования масок в закрытых помещениях в присутствии других людей, положения компетентных органов будут всегда соблюдаться.

В случае доступа к местам, где присутствуют люди, необходимо использовать респираторные маски (типа FFP2 или FFP3), за исключением случаев, когда имеется подход менее двух метров. Также можно использовать двойные маски, которые соответствуют требованиям законодательства EPI и PS (медицинского устройства).

Ни в коем случае нельзя касаться передней части маски руками во время использования и снятия.


Маска также не будет оставаться на лбу, шее или храниться в кармане между использованиями.

ПРИМЕЧАНИЕ Хирургические маски и гигиенические маски не считаются средствами индивидуальной защиты.


ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОГО НОШЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ МАСОК

who.int/epi-win


СЛЕДУЕТ →




Вымыть руки перед тем, как взять маску в руки




Осмотреть маску на предмет нарушения ее целостности




Расположить маску металлическим зажимом или плотной вставкой вверх




Расположить маску внешней окрашенной стороной от себя




Изогнуть металлический зажим или вставку по форме носа




Закрывать маской нос, рот и подбородок




Обеспечить плотное прилегание маски к лицу без зазоров по бокам




Носить маску, не дотрагиваясь до нее




Снимать маску, держась за эластичные заушные петли или завязки



Удерживать маску после снятия так, чтобы она не соприкасалась с поверхностями




Выбросить маску сразу после использования, желательно в закрывающийся контейнер




Вымыть руки после использования маски


НЕ СЛЕДУЕТ →




Не следует пользоваться поврежденной или влажной маской




Не следует закрывать маской только рот или только нос




Не следует носить плохо прилегающую маску




Не следует касаться передней части маски



Не следует снимать маску, чтобы поговорить с кем-либо; старайтесь носить маску, не прикасаясь к ней





Не следует оставлять использованную маску в открытом доступе



Не следует повторно использовать маску

Помните, что сама по себе маска не может обеспечить защиты от COVID-19. Держитесь на расстоянии не менее одного метра от окружающих, проводите тщательную и регулярную гигиеническую обработку рук, даже если вы пользуетесь маской.

Всемирная организация здравоохранения

*Рисунок 2 - Правильная ношения масок
[ИСТОЧНИК: Всемирная организация здравоохранения]*

Приложение С
(для информации)
Правильное использование СИЗ: Перчатки

Защитные перчатки: рекомендуется, чтобы они были виниловыми или нитриловыми, но могут использоваться другие более стойкие материалы, если это требуется для выполнения деятельности. Перчатки должны иметь соответствующую маркировку (например СЕ).

Перчатки могут создавать ложное чувство защиты, поэтому гигиена рук до и после использования очень важна, особенно если вы касались потенциально загрязненных поверхностей.

Перчатки необходимо менять так часто, как указано в соответствии с их использованием. В любом случае на них можно нанести дезинфицирующий раствор, чтобы продлить их использование, но при любых признаках износа (перфорация, разрыв и т.д.) их необходимо заменить.

Правильный способ снять перчатки без загрязнения рук, выполнив следующие действия:



Рисунок 3 - Шаги, чтобы снять перчатки и избежать загрязнения

Приложение D
(для информации)

Порядок действий в случае заражения или риска персонала

Базовые знания о COVID -19 необходимо учитывать для его предотвращения:

- симптомами COVID-19 являются, в основном, кашель, лихорадка и дыхательная недостаточность, в основном, мышечная и головная боль в некоторых случаях.

- 80% случаев имеют легкие симптомы, а инкубационный период составляет 2-14 дней. В 50% случаев симптомы начинают проявляться через 5 дней после заражения.

- если у работающего человека появляются симптомы, совместимые с заболеванием, он немедленно свяжется с номером телефона, предоставленным автономным сообществом или соответствующим медицинским центром, и также проинформирует компанию. Если симптомы начались на рабочем месте, он доведет эту ситуацию до сведения своего непосредственного руководителя. Со своей стороны, учреждение будет уведомлять профилактическую службу, если таковая имеется, с тем чтобы оно могло принять надлежащие меры и соблюдать требования.

- со стороны компании, протокол действий должен быть подготовлен и применен в случае обнаружения возможных зараженных людей или людей, которые были в контакте с первым.

- если какой-либо работник соответствует профилю «лица, подверженного риску» в соответствии с рекомендациями Министерства здравоохранения, либо по причине беременности, предыдущих хронических заболеваний или возраста, работа будет проверена профилактической службой, рассмотреть целесообразность или не рекомендовать их «превентивную изоляцию» в случае, если они не могут выполнять свою работу посредством телеработы, следуя вышеупомянутой процедуре.

Приложение F
(для информации)
Моющие и дезинфицирующие средства

Список вирусов

Вы можете найти полный список разрешенных вирулидных продуктов по следующей ссылке:

https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado_virucidas.pdf

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

ОКС 01.140.30

Ключевые слова: SARS-CoV-2, требования к управлению рисками, требования к обслуживанию, требования к уборке.

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ДАННЫЕ

«СОГЛАСОВАНО»

Письмом агентства санитарно-
эпидемиологического
благополучия при министерстве
здравоохранения Республики
Узбекистан №_____
от «___» _____ 2020 года

«СОГЛАСОВАНО»

Письмом государственного
комитета по развитию туризма
Республики Узбекистан №_____
от «___» _____ 2020 года

«РАЗРАБОТАНО»

Вр.и.о. директора института
Стандартов

_____ А. Хамдамов