

БЕЗОПАСНЫЙ ГОСТЕВОЙ ДОМ

Руководство для менеджеров
и сотрудников гостевых домов



Проект «**Развитие навыков управления рисками и безопасностью в приключенческом туризме**» финансируется Федеральным министерством экономического сотрудничества и развития Германии (BMZ) и международным туристическим оператором Explore Worldwide. Проект реализуется Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH в рамках программы по развитию государственно-частного партнерства. Федеральное министерство экономического сотрудничества и развития Германии (BMZ) содействует сотрудничеству между частным сектором и агентствами по развитию в целях достижения взаимной выгоды обоими секторами.

Руководство основано на инструментах и шаблонах, доступных по ссылке www.riskmanagement4tourism.org

Авторы: Шабданов Э.Б., специалист гостиничного бизнеса, Турганбаева Н. К., старший преподаватель Кыргызско-Турецкого университета "Манас".

В современных условиях мирового туризма безопасность путешественников должна стоять на первом месте. Одну из ключевых ролей в обеспечении безопасности туристов играют предприятия размещения. Отели и гостевые дома должны соответствовать большому списку требований: пожарная и пищевая безопасность, общие санитарные нормы и правила, охрана труда и другие правила.

Данное руководство предназначено для владельцев и руководителей гостевых домов. В нем изложены основные государственные и международные требования, необходимые для обеспечения безопасного и комфортного проживания туристов. Разработанные системы безопасности должны стать неотъемлемым элементом работы каждого гостевого дома Кыргызстана и могут быть адаптированы к различным типам предприятий размещения.

Содержание

Введение	4
Для кого это пособие?	5
Пожарная безопасность в гостевых домах	6
Пожарные требования к территории гостевых домов	7
Первичные средства пожаротушения	10
Обязанности сотрудников гостевых домов по обеспечению пожарной безопасности	12
Действия при пожаре	14
Пищевая безопасность на предприятиях размещения	15
Личная гигиена персонала	16
Санитарные требования к хранению, перевозке, приготовлению и отпуску пищи	18
Требования к помещениям кухни	21
Требования к оборудованию, инвентарю, посуде и таре	23
Охрана труда	30
Задачи руководителя	31
Правила охраны труда для офисных сотрудников, поваров и горничных	33
Гигиена в гостевых домах	36
Уборка после выезда гостя	37
Генеральная уборка номера	41
Уборка общих зон	42
Безопасность в гостевых домах	43
Потенциальные угрозы в гостевом доме	44
Обеспечение безопасности в гостевом доме	44
Условия для людей с ограниченными возможностями здоровья в гостевом доме	46
Источники информации	49

Введение

В современном мире туристские поездки (путешествия) – это неотъемлемая часть жизни человека, связанная с реализацией его права на отдых и досуг, на свободу передвижения, права на доступ к культурным ценностям, а также иных общепризнанных прав и свобод человека и гражданина. Туризм выполняет важные социально-экономические, культурно-экологические, международные и иные функции.

Международный туризм развивается стремительно и охватил практически все районы земного шара. Это обостряет вопрос обеспечения безопасности туристов. Турист во время путешествия чаще всего попадает в непривычную для него среду, которая может быть опасной.

Развитие туризма в нашей стране напрямую зависит от того, насколько комфортно (то есть, безопасно) здесь чувствует себя турист, насколько он может быть уверен в защите своей жизни, здоровья и имущества. Достопримечательности, маршруты, комфортный транспорт не могут быть привлекательными сами по себе, если туристу не гарантируется безопасность.

С помощью настоящего пособия владельцы и руководители малых и средних предприятий размещения смогут эффективно выстроить систему безопасности и охраны труда для своих сотрудников, а также решить все вопросы, связанные с комфортным пребыванием гостей. Все рекомендации и требования даны в виде таблиц и списков. Ясные, понятные советы, рекомендации и правила сопровождаются подробными объяснениями для того, чтобы материал можно было адаптировать для предприятий размещения всех типов. Данный материал является не только справочником, а, скорее, руководством - руководством к действию по улучшению сервиса, качества обслуживания и повышению уровня безопасности. Авторы ставили своей целью создать по-настоящему полезное и нужное пособие, с которым сотрудники гостевых домов могут сверяться ежедневно, контролируя свою работу на соответствие международным требованиям.

Для кого это пособие?

Прежде всего стоит сказать, что ответственность за соблюдение требований охраны труда, пищевой безопасности и гигиены несет каждый сотрудник предприятия. **Повышенная ответственность** за повседневный контроль за соблюдением этих норм лежит на руководителях среднего звена – шеф-поварах, старших администраторах или старших горничных. **Полная ответственность** за общее управление рисками безусловно возложена на владельца и главного руководителя гостевого дома/отеля.

Кроме того, владельцы и управляющие гостевых домов несут ответственность за соблюдение и исполнение требований государственных законов на вверенной им территории, правил в отношении охраны здоровья, обеспечения безопасности и благополучия своих сотрудников, клиентов, сторонних поставщиков и других посетителей. Забота о благополучии персонала и клиентов является не только юридической обязанностью руководителей, но должна рассматриваться и как их личная гражданская ответственность.

В данном руководстве вниманию руководителей гостевых домов представлены основные требования по обеспечению безопасности и благополучия туристов и сотрудников. Обсуждаются такие важные вопросы, как:

- **пожарная безопасность в номерах и на территории гостевого дома;**
- **действия сотрудников в случае пожара;**
- **пищевая безопасность на кухне;**
- **гигиенические и санитарные нормы;**
- **безопасность гостей на территории;**
- **создание условий для проживания людей с ограниченными возможностями здоровья**

Каждая тема в данном руководстве ссылается на законы Кыргызской Республики. Авторы приводят лишь выдержки из законодательных документов, поэтому данная работа не может рассматриваться как замена законодательной базы КР в вопросах обеспечения безопасности.

Настоящая литература рекомендуется всем предприятиям размещения Кыргызстана для повышения уровня безопасности и сервиса.

01.

Пожарная безопасность в гостевых домах

- / Пожарные требования к территории гостевых домов
- / Первичные средства пожаротушения
- / Обязанности сотрудников гостевых домов по обеспечению пожарной безопасности
- / Действия при пожаре

Пожарные требования к территории гостевых домов

Обязательные знаки и таблички на территории:



Места для курения обозначьте специальными знаками и надписями.



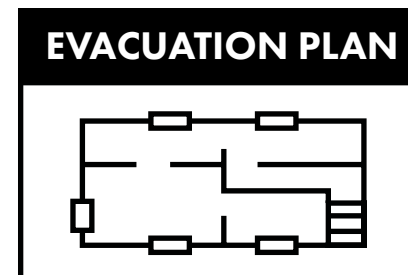
При наличии лифта в гостевом доме у входа в него разместите надпись «Не пользоваться в случае пожара».



Пожарные краны обозначены табличкой ПК.



Знаки «ВЫХОД» в коридорах, на лестничной площадке и на дверях, ведущих к аварийным выходам или наружу. Эти знаки желательно осветить.



Планы эвакуации как на общих территориях, так и в каждом номере. Обозначьте точки сбора при эвакуации на территории всего гостевого дома.

Номера телефонов экстренных служб на видном месте.

Обязательные знаки и таблички на территории:

Желательно оснастить гостевой дом следующими пожарными оповещателями:

- 🔥 детекторы дыма;
- 🔥 датчики температуры;
- 🔥 пожарная сигнализация (если такой возможности нет, то приобретите рупорный громкоговоритель).

Пути эвакуации:

- 🔥 Обеспечьте свободный проезд к зданию.
- 🔥 Не загромождайте пути эвакуации посторонними предметами.
- 🔥 Убедитесь в том, что на территории нет скользких полов и покрытий.
- 🔥 Обеспечьте беспрепятственное открывание аварийных дверей изнутри.
- 🔥 Если есть возможность, сделайте пожарную лестницу и осветите ее.



Пожарная лестница



Доступ к двери эвакуационного выхода должен быть свободен



Табличка с обозначением точки сбора при эвакуации

Прочие требования:

- 🔥 Территорию объекта всегда держите в чистоте. Горючий мусор, производственные отходы, опавшие листья, упаковочные материалы утилизируйте незамедлительно.
- 🔥 Обустройте места для курения урнами. Желательно, чтобы урны были с решеткой для сбора окурков. Так окурки не будут способствовать горению другого мусора в баке, а также не будут разноситься ветром.
- 🔥 Технические помещения, электрощитовые держите запертыми.
- 🔥 Если имеется лифт, то настройте лифт на автоматическое спускание на первый этаж и блокировку в случае пожара.
- 🔥 Приобретаемые для гостевого дома электроутюги, электроплитки, электрические чайники и другие электронагревательные приборы должны иметь защиту от перегрева.



Урна с решеткой для сбора окурков



Размещение огнетушителя



Кнопка пожарной сигнализации для самостоятельного включения

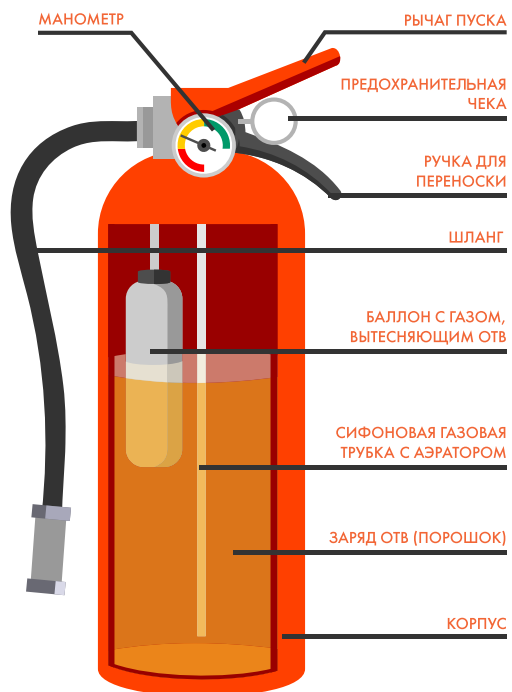
Первичные средства пожаротушения



В гостевом доме обязательно должны быть огнетушители.

- Расстояние между огнетушителем и возможным очагом возгорания (кухней, розетками и другими потенциальными источниками огня) не должно превышать 20 метров. Это означает, что территория гостевого дома должна быть обеспечена достаточным количеством огнетушителей.
- Разместите огнетушители на видном месте, обеспечьте к ним свободный доступ.
- Раз в год проводите проверку порошковых огнетушителей.

Исправный огнетушитель соответствует следующим нормам:



- Отсутствие вмятин, царапин на корпусе.
- Пломба на предохранительной чеке не повреждена.
- Стрелка манометра должна быть на **зеленой зоне**. Это означает, что огнетушитель готов к применению. **Красная зона** означает, что огнетушитель непригоден к использованию, ему необходима заправка. **Желтая зона** означает необходимость технического осмотра. Чаще всего это возникает в результате неправильного хранения огнетушителя.
- На рычаге и шланге отсутствуют трещины и ржавчина.

- Гостевой дом должен быть оборудован пожарным краном (обозначьте его буквами ПК). Если нет возможности установить пожарный кран, то крайне необходимо иметь в доступном месте постоянно наполненную водой бочку объемом 200 литров и ведра.
- Обеспечьте хорошим освещением доступ к пожарному инвентарю и оборудованию.

Помимо огнетушителей на территории гостевого дома должны иметься следующие средства пожаротушения:

- Ломы и топоры** – для силового вскрытия запертых на внутренние и навесные замки ворот, дверей, окон горящих объектов. Во время пожара может потребоваться разрушение внутренних/межкомнатных перегородок, вскрытие полов, перекрытий - это можно осуществить с помощью лома и топора.
- Багры** – для растаскивания, разборки горящих элементов зданий.
- Конусообразное ведро** – им гораздо удобнее, чем обычным ведром, зачерпывать воду из бочки и переносить к месту пожара (во время бега такое ведро не задевается ногами).
- Песок** – он хорошо впитывает легковоспламеняющиеся жидкости, прекращает доступ кислорода к огню, препятствует выделению горючего газа и снижает температуру горящих предметов. Песок необходимо хранить в ящике с крышкой. Крышка надежно предохраняет сухой материал от влаги.
- Совковая лопата** – ею удобно бросать песок вокруг горящих жидкостей и предметов (вокруг и на них), а затем окончательно ликвидировать горение.
- Штыковая лопата** – ею можно как бросать песок, землю, снег, щебень, гравий в огонь, так и копать, чтобы набрать землю.
- Плотная ткань** (или противопожарное одеяло), например, кошма – с ее помощью можно погасить возгорание буквально за несколько секунд, накинув ткань на очаг пожара и перекрыв таким образом доступ кислорода к огню, на горящие жидкости на рабочем месте, а также на горящую одежду на человеке.

Обязанности сотрудников гостевых домов по обеспечению пожарной безопасности:

Обязанности руководителя:

- 🔥 Пройти качественное обучение по обеспечению пожарной безопасности у квалифицированных специалистов.
- 🔥 Регулярно проводить плановое обучение по пожарной безопасности для сотрудников и регистрировать эти занятия в журнале (пример журнала приведен в разделе «Охрана труда»).
- 🔥 Не допускать к работе лиц, которые не были обучены мерам пожарной безопасности.
- 🔥 Не производить изменение планировки помещения и не перемещать инженерные коммуникации и оборудование, если в результате ограничится доступ к огнетушителям и пожарным кранам.
- 🔥 Одежду и обувь сушить в специально подготовленных местах, вдали от источников огня.
- 🔥 Обеспечить всех сотрудников средствами индивидуальной защиты органов дыхания на их рабочих местах.
- 🔥 Создать добровольную пожарную дружину из числа сотрудников.



Распыление огнетушителя



Обучение сотрудников

Требования к сотрудникам:

- 🔥 При заезде постояльцев сообщать им о запрете курения в номерах.
- 🔥 Курить ТОЛЬКО в отведенных для этого местах.
- 🔥 Обязательно тушить окурок после курения.
- 🔥 **НЕ** применять открытый огонь с целью освещения.
- 🔥 **НЕ** использовать электронагреватели рядом со шторами, одеялами и т.д.
- 🔥 **НЕ** использовать фейерверки, бенгальские свечи на территории гостевого дома.
- 🔥 **НЕ** использовать электропровода и кабели с видимыми нарушениями изоляции.
- 🔥 **НЕ** пользоваться поврежденными розетками, рубильниками и другими электроустановками.
- 🔥 **НЕ** обертывать электролампы и светильники бумагой, тканью и другими горючими материалами. Не включать светильники со снятыми колпаками (рассеивателями), предусмотренными заводом-изготовителем.
- 🔥 **НЕ** пользоваться утюгами, электроплитками, электрочайниками и другими приборами, не имеющими защиту от перегрева. Не включать их при неисправности терморегуляторов, предусмотренных конструкцией.
- 🔥 **НЕ** применять нестандартные (самодельные) электронагревательные приборы.
- 🔥 **НЕ** оставлять без присмотра включенными в электрическую сеть нагревательные и бытовые приборы, в том числе находящиеся в режиме ожидания. Исключение составляют приборы, которые должны находиться в круглосуточном режиме работы в соответствии с инструкцией завода-изготовителя.
- 🔥 **НЕ** сушить одежду и обувь на горячих поверхностях трубопровода, аппаратов и приборов отопления, не располагать на них какие-либо горючие материалы.
- 🔥 **НЕ** проводить уборку помещений и стирку одежды с применением бензина, керосина и других легковоспламеняющихся и горючих жидкостей.
- 🔥 **НЕ** хранить легковоспламеняющиеся и горючие жидкости, газовые баллоны на балконах и лоджиях, на лестничных клетках, цокольных этажах, в подвальных и чердачных помещениях.
- 🔥 **НЕ** оставлять на плите готовящуюся пищу без присмотра.

Руководитель гостевого дома должен создать **добровольную противопожарную дружину** (ДПД) из числа сотрудников в целях оперативного и скоординированного принятия мер по тушению пожара, а также эвакуации людей. В таблице ниже приводится пример ролей и задач сотрудников ДПД. Руководитель гостевого дома может адаптировать данную таблицу под свое предприятие.

Действия добровольной противопожарной дружины при пожаре

Должность: Главный администратор или любой самый старший по должности на момент возникновения пожара.

Роль: начальник ДПД.

1. Лично координирует весь процесс при возникновении пожара.
2. Оперативно распределяет обязанности. Назначает ответственных:
 - за вызов пожарной службы
 - за эвакуацию людей
 - за тушение пожара
3. Встречает пожарную службу.
4. Делает переключку персонала и гостей.

Должность: сотрудник (-ца) регистратуры.

Роль: оператор.

1. Звонит в 101 и вызывает пожарную службу. Сообщает:
 - что именно горит
 - точный адрес и как проехать к зданию
 - сколько этажей в здании, на каком этаже пожар
 - есть ли угроза жизни людей
 - свою фамилию и номер телефона
2. Помогает в эвакуации гостей и сотрудников путем обзвона гостевых номеров.
3. Распечатывает список гостей для переключки.

Должность: повара, охрана, горничные и другие.

Роли: эвакуаторы и тушители.

1. По указанию начальника ДПД отключают электричество на участке пожара или по всему гостевому дому.
2. Эвакуируют гостей и сотрудников гостевого дома. В первую очередь эвакуируются люди, которые находятся в непосредственной близости к очагу возгорания. Затем эвакуируются остальные.
3. Перекрывают доступ кислорода к огню.
4. Тушат пожар с помощью первичных средств пожаротушения. Если пожар сильный, то прекращают тушение и эвакуируются.

02.

Пищевая безопасность на предприятиях размещения

✓ Личная гигиена персонала

✓ Санитарные требования к хранению, перевозке, приготовлению и отпуску пищи

✓ Требования к помещениям кухни

✓ Требования к оборудованию, инвентарю, посуде и таре

Личная гигиена персонала

Соблюдение работниками гостевых домов правил личной гигиены имеет огромное значение и служит важным показателем общего уровня организации.

Правила личной гигиены — это ряд гигиенических требований к чистоте тела, рук, полости рта и к чистоте одежды. Невыполнение этих правил может привести как к заражению пищевых продуктов, так и к болезни самих работников.

Санитарные требования к личной гигиене персонала:

- Персонал при поступлении на работу проходит предварительный медицинский осмотр, профессиональную гигиеническую подготовку и аттестацию в установленном порядке.
- На каждого работника заведена личная медицинская книжка установленного образца, в которую вносятся результаты периодических медицинских и лабораторных исследований, результаты флюорографии, отметка о прохождении курса санитарного минимума и аттестации.
- В специальном журнале ведется учет прохождения медицинского осмотра сотрудников (см. приложение 1).
- После того, как медосмотр пройден, работодатель может поручить выполнение работы сотруднику в соответствии с его должностными обязанностями.
- На предприятии имеется аптечка, укомплектованная набором медикаментов для оказания первой медицинской помощи работникам.
- Персонал обеспечен специальной одеждой, обувью, чепцами и шапочками.
- Предусмотрена гардеробная с отдельными вешалками для хранения личной и санитарной одежды персонала.
- Запрещено хранение личной одежды, вещей и обуви в производственных помещениях.
- Мытье рук выполняется согласно инструкции.

Мойте руки по следующей схеме:



ладони



между пальцами



у основания пальцев



тыльную сторону ладоней



фаланги пальцев



большие пальцы



ногти



запястья

Санитарные требования к хранению, перевозке, приготовлению и отпуску пищи:

- Перевозимая продукция должна сопровождаться документами, подтверждающими ее происхождение, качество и безопасность. В документах указаны дата, часы, имя изготовителя и окончание срока хранения.
- Складские помещения должны соответствовать нормам вместимости.
- Соблюдается правило **FIFO** — **first in, first out** («первым пришёл — первым ушёл») означает приоритетную отгрузку товара, пришедшего первым. Этот принцип используется прежде всего на складах для скоропортящихся товаров и там, где важен срок годности товаров.
- При приеме продуктов проводится внешнее исследование (исследуется их запах, вид, плотность).
- Не принимается мясо без клейма и сопроводительного документа.
- Не принимаются консервы с неудовлетворительным внешним видом (вздутые, мятые, заржавевшие).
- Ведется журнал учета температурного режима холодильного оборудования — вносятся данные в °С, взятые с электронных термометров (см. приложение 3).

Гигиенические правила при первичной обработке продуктов:

- | | |
|--|--|
|  <p>При очистке продуктов нельзя использовать чистящие средства.</p> |  <p>Консервные банки перед открытием моются. Не допускаются к использованию консервы с подозрением на вздутие, а также консервы с посторонними запахами.</p> |
|  <p>Замороженные продукты подвергаются медленному оттаиванию.</p> |  <p>Продукты и блюда хранятся закрытыми с указанием даты, времени, сроков хранения и ответственного лица.</p> |
|  <p>Оттаявший продукт отправляется для дальнейшей переработки немедленно.</p> |  <p>Продуктовые запасы хранятся на стеллажах.</p> |
|  <p>Не допускается повторное замораживание продуктов.</p> | |

Гигиенические правила при тепловой обработке продуктов:

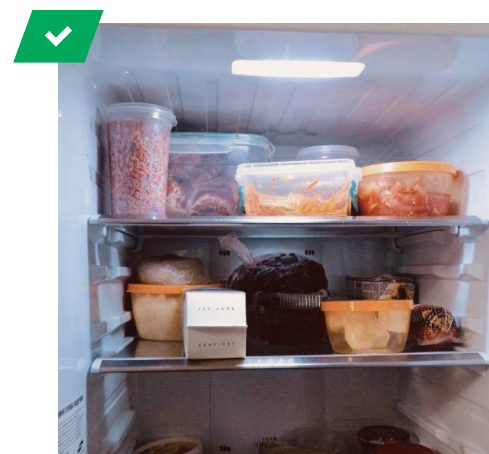
При тепловой обработке температура внутри продукта должна быть не менее 75°C, для контроля используется пищевой термометр.

Для предотвращения взаимного загрязнения между сырыми и готовыми продуктами термометр очищается и дезинфицируется после каждого применения.

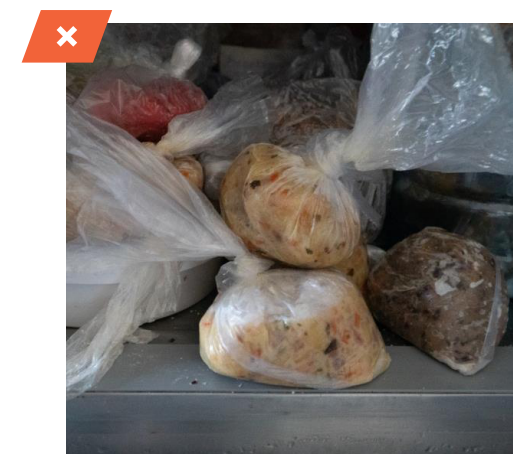
Порционные куски рыбы и изделия из рыбного фарша жарят на разогретом жире/масле с двух сторон до образования поджаристой корочки, а затем доводят до готовности в жарочном шкафу в течение 5 минут при температуре + 250°C.

При изготовлении гарниров следует соблюдать следующие правила:

- гарнир смешивается с помощью кухонных приборов, без прикосновения руками к продуктам;
- жир, добавляемый в гарниры, предварительно подвергнут термической обработке;
- блюда из мяса на мангале (шашлыки), на решетке (барбекю) в местах отдыха и на улице готовятся исключительно при условии изготовления полуфабрикатов (маринованного мяса) на стационарных объектах.



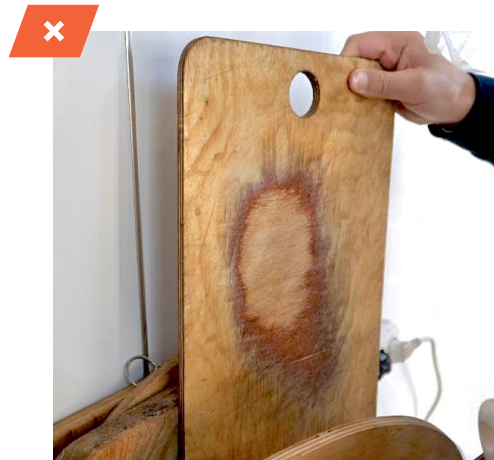
Правильное раздельное хранение продуктов в отдельных контейнерах



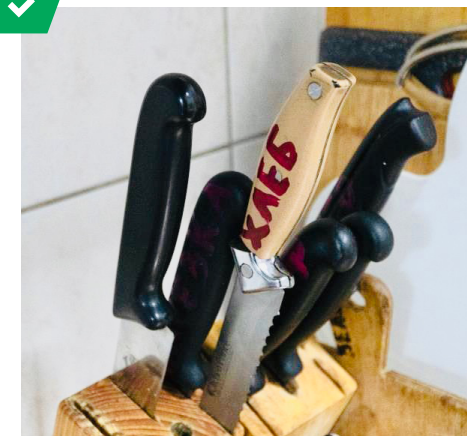
Не допускается раздельное хранение продуктов в пакетах



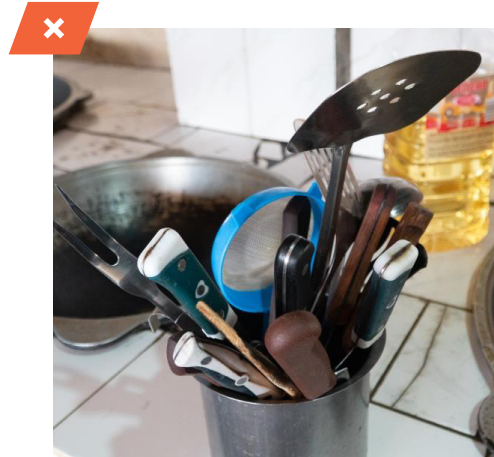
Следует использовать разные доски для резки разных типов продуктов. Доски должны быть подписаны



Доски не подписаны, может возникнуть путаница в том, какую доску следует использовать



Ножи также следует маркировать или подписывать



Неподписанные ножи

Прочие требования:

- ❖ Запрещается смешивание свежеприготовленной пищи с остатками от предыдущего дня или с пищей, приготовленной ранее в тот же день.
- ❖ Горячие блюда подаются при температуре не менее 75°C (для этого можно использовать бенмари¹ – водяную баню), холодные блюда – не более 5°C, гарниры – не менее 65°C;
- ❖ Не допускается смешивание и касание вареных и сырых продуктов друг с другом.
- ❖ Оценке качества фритюра уделяется особое внимание. Производственный контроль фритюрных жиров включает: ежедневную органолептическую² оценку качества фритюра (вкус, запах, цвет) до начала и по окончании жарки, ведение ежедневного учета использования фритюрных жиров (см. приложение 2).
- ❖ Сервировка блюд осуществляется в перчатках.

Требования к помещениям кухни:

- ❖ Планировка и конструкция производственных помещений (кухни) должны обеспечивать поточность технологического процесса. Таким образом исключается перекрещивание потоков сырой и готовой продукции, грязной и чистой посуды, а также встречное движение посетителей и персонала.
- ❖ Имеется отдельный вход (загрузочная) для приема пищевых продуктов.
- ❖ Питьевая вода подается бесперебойно.
- ❖ Ко всем моечным ваннам и раковинам на объекте подведены стационарные краны с горячей и холодной водой.
- ❖ Вытяжная система вентиляции находится в рабочем состоянии, ее мытье и очистка проводится регулярно.

¹ Большая, широкая, но неглубокая кастрюля или прямоугольный невысокий бак с плотно закрывающейся крышкой, наполняемый на четверть, треть или половину кипятком. В бенмари помещаются кастрюли с супами, горшочки и сотейники с готовыми соусами и другими блюдами, которые необходимо держать горячими, но нельзя вновь подогревать перед подачей на стол.

² Органолептический анализ – исследование продукции с помощью органов чувств: зрения, обоняния, вкуса, осязания.

- Объект обеспечен естественным и искусственным освещением. Норма искусственного освещения составляет не менее 200 люкс. (Проверить уровень освещенности можно с помощью приложения, установленного на смартфон).
- В помещении поддерживаются параметры микроклимата (температура, относительная влажность) в соответствии с временем года.
- Влажная уборка проводится с применением моющих и дезинфицирующих средств во всех помещениях объекта, своевременно и по мере необходимости. Имеется инструктаж по влажной уборке помещения.
- Для отходов используются различные баки с крышками. Утилизация отходов в баках осуществляется при заполнении их на 2/3 объема. Конструкция баков позволяет их мыть, очищать и дезинфицировать. Баки защищены от проникновения в них животных. Баки дезинфицируются специальными средствами после каждой смены.

Параметры внутренней отделки кухни

Поверхности **стен и перегородок** от уровня чистого пола до высоты 1,8 метров выполнены из водонепроницаемых, моющихся и нетоксичных материалов. Эти поверхности должны быть доступны для мытья и дезинфекции.

Поверхность **напольного покрытия** выполнена из водонепроницаемых, моющихся и нетоксичных материалов. Пол должен быть доступен для мытья и дезинфекции.

Потолки или конструкции, находящиеся над производственными участками не должны осыпаться и способствовать появлению конденсата и влаги; не должны иметь на себе следы грязи, пыли и плесени.

Требования к оборудованию, инвентарю, посуде и таре:

- Необходимое технологическое и холодильное оборудование находится в исправном состоянии.
- Технологическое оборудование, производственные столы, инвентарь, тара и посуда, которые контактируют с пищевыми продуктами, изготовлены из нетоксичных, нержавеющих материалов. Эти материалы не оказывают вредного воздействия на здоровье человека.
- Имеется запас разделочных досок - не менее двух каждого вида. Ножи и доски мпромаркированы в соответствии с обрабатываемым на них продуктом, хранятся в специально выделенных местах и используются по назначению. Имеется цветовая кодировка кухонного инвентаря.
- Для мытья столовой посуды имеется трехсекционная или двухсекционная ванна. Проведен инструктаж по правилам мытья столовой посуды. Для сушки столовой посуды имеются решетчатые стеллажи.



На контейнеры для хранения продуктов клеятся стикеры с указанием даты изготовления и сроков хранения



Кухня на предприятии



Двухсекционные ванны для мытья посуды



Хранение посуды на кухне

Правила охраны труда для офисных сотрудников, поваров и горничных

В нижеследующей таблице описываются основные правила по соблюдению охраны труда для офисных сотрудников, поваров и горничных. Гостевые дома могут использовать данную таблицу, меняя некоторые пункты, исходя из своих условий.

№	Правила	Офисный сотрудник	Повар	Горничная
1. Перед началом работы				
	Надеть униформу	+	+	+
	Не закалывать одежду булавками и иголками, не держать в карманах одежды острые, бьющиеся предметы		+	
	Принять смену, убедившись в сохранности и исправности оборудования	+	+	+
	Проверить качество освещения рабочей поверхности	+	+	+
	Проверить отсутствие свисающих и оголенных концов электропроводки	+	+	+
	Проверить надежность закрытия всех токовыводящих и пусковых устройств оборудования	+	+	+
	Убедиться в отсутствии посторонних предметов на рабочем месте	+	+	+
	При обнаружении поломок электроприборов, угрожающих аварией на рабочем месте, необходимо прекратить их эксплуатацию, а также подачу к ним электроэнергии. Доложить о принятых мерах непосредственному руководителю и действовать в соответствии с полученными указаниями	+	+	+
	Проверить устойчивость производственного стола, стеллажа, прочность крепления оборудования к фундаментам и подставкам	+	+	+
	Обеспечить наличие свободных проходов	+	+	+
	Удобно и устойчиво разместить запасы сырья, полуфабрикатов, инструменты и приспособления в соответствии с частотой использования и расходования		+	
	Проверить исправность рабочего инвентаря, наличие моющих и дезинфицирующих средств, отсутствие в обтирочном материале и тряпках для мытья полов колющих и режущих предметов, осколков			+

№	Правила	Офисный сотрудник	Повар	Горничная
2. Во время работы				
	Необходимо отключать клининговое оборудование от электросети в следующих случаях: <ul style="list-style-type: none"> • перерывы в работе или в подаче электроэнергии; • снятие с пылесоса пылесборника 			+
	При уборке окон проверить прочность крепления рам и стекол; при работе стоять на лестнице-стремянке			+
	При невозможности закрепления лестницы на гладких полах (плитка, паркет и т.п.) работать с лестницы только тогда, когда у ее основания находится другой работник для страховки			+
	Прежде чем передвигать столы и др. мебель, убрать с их поверхности предметы, которые могут упасть			+
	Настольные электрические лампы, вентиляторы, камины, холодильники необходимо предварительно отключить от сети (вынуть вилку из розетки, держась за вилку, а не за провод) перед их протиранием; расположенные в помещении закрытые розетки, выключатели протирать только сухой ветошью			+
	Не производить уборку мусора и не уплотнять его в урне (мешке и т.п.) руками, без рукавиц или без специально предусмотренного приспособления			+
	Не прикасаться тряпкой или руками к открытым и неогражденным токоведущим частям оборудования, а также к оголенным (или с поврежденной изоляцией) проводам			+
	Не мыть руки в масле, бензине, эмульсиях, керосине			+
	Запрещается оставлять без присмотра включенные в сеть уборочные машины и другие электроприборы, а также пользоваться ими при возникновении даже малейших неисправностей			+
	Не мыть и не протирать окна при наличии битых стекол, непрочных и неисправных рам и не стоять на подоконниках и отливах (внешних подоконниках)			+

№	Правила	Офисный сотрудник	Повар	Горничная
	Применять в работе только исправное оборудование, инструменты и приспособления; использовать их только для тех работ, для которых они предназначены		+	+
	Соблюдать правила перемещения в помещении и на территории организации, пользоваться только установленными проходами		+	
	<p>При обнаружении запаха газа в помещении, в котором установлено газовое оборудование:</p> <ul style="list-style-type: none"> • прикрыть нос и рот мокрой салфеткой; • открыть окна и двери, проветрить помещение; • перекрыть вентили на газопроводах, идущих к жарочным шкафам, пищеварочным котлам, плитам и т.п.; • не включать и не выключать электроприборы, освещение, вентиляцию; • не зажигать спички, категорически исключить любой открытый огонь; • если после проветривания и проверки всех газовых кранов запах газа не исчезнет, перекрыть газ на входе в здание, сообщить об этом администрации организации, а при необходимости - вызвать работников аварийной газовой службы. 104 - аварийная служба газа; аварийно-диспетчерская служба «Бишкекгаз»: +996 (312) 43 71 69, +996 (312) 53 01 58) 		+	
	Содержать рабочее место в чистоте, своевременно убирать с пола рассыпанные (разлитые) продукты, жиры и др.		+	
	Использовать средства защиты рук при соприкосновении с горячими поверхностями инвентаря и кухонной посуды (ручки наплитных котлов, противни и др.)		+	
	Не загромождать рабочее место. Не заставлять проходы между оборудованием, столами и стеллажами, а также пути эвакуации пустой тарой, инвентарем, излишними запасами сырья, кулинарной продукцией		+	
	Переносить продукты, сырье, полуфабрикаты только в исправной таре. Не загружать тару больше нормы		+	

№	Правила	Офисный сотрудник	Повар	Горничная
	Во время перерыва в работе вкладывать нож в пенал (футляр). Не ходить и не наклоняться с ножом в руках, не переносить нож, не вложенный в футляр (пенал)		+	
	При работе с ножом соблюдать осторожность, беречь руки от порезов.		+	
	Не использовать для сидения случайные предметы (ящики, бочки и т.п.) и оборудование		+	
	<p>При эксплуатации электрофритюрницы, электросковороды, электрожаровни:</p> <ul style="list-style-type: none"> • заливать жир в жарочную ванну жаровни, фритюрницы, сковороды ДО включения нагрева. Не допускать попадания влаги в горячий жир. Добавлять жир в жарочную ванну следует тонкой струей; • не оставлять включенными сковороды, фритюрницы и т.д. после окончания процесса жарки; • не сливать из жарочных ванн жир в горячем состоянии 		+	
	В случае возгорания жира не заливать его водой. Необходимо прекратить нагрев и накрыть емкость крышкой или другим предметом (плотной тканью), который ограничит доступ воздуха в зону горения		+	
	Ставить котлы и другую кухонную посуду на плиту, имеющую ровную поверхность, бортики и ограждающие поручни		+	
	Открывать крышки наплитной посуды с горячей пищей осторожно, движением "на себя"		+	
	Предупредить о предстоящем перемещении котла стоящих рядом работников		+	
	Перед переноской наплитного котла с горячей пищей предварительно убедиться в отсутствии посторонних предметов и нескользкости пола на всем пути его транспортирования		+	
	Снимать с плиты котел с горячей пищей без рывков, соблюдая осторожность, вдвоем, используя сухие полотенца или рукавицы. Крышка котла должна быть снята заранее		+	

04.

Гигиена в гостевых домах

- / Уборка после выезда гостя
- / Генеральная уборка номера
- / Уборка общих зон

Гигиена в гостевых домах

Общая гигиена в гостевых домах состоит из следующих пунктов:

- личная гигиена сотрудников (данная тема подробно раскрыта в разделе «Личная гигиена персонала», стр. 14-15);
- гигиена продуктов питания (данная тема подробно раскрыта в разделе «Пищевая безопасность», стр. 13-26);
- гигиена общественных зон;
- гигиена в гостевых номерах.

Большую часть своего времени гости проводят в своих номерах, поэтому в данном руководстве будет приведена пошаговая инструкция обеспечения гигиены в гостевых номерах.

Уборка после выезда гостя



Предварительная обработка сантехники

Каждая гостиница сама выбирает ассортимент моющих средств, но в соответствии со стандартами гигиены, принятыми во всем мире, места общего пользования необходимо обязательно дезинфицировать.

Горничная входит в ванную комнату, спускает воду в туалете и заливает по ободку и в колодец унитаза дезинфектант, который, соединившись с водой, подействует в течение 10-15 минут. В это время производится уборка гостевой комнаты.



Удаление мусора и вынос посторонних предметов

Перед началом уборки необходимо удалить весь мусор, находящийся в номере.

Грязную посуду собирают и оставляют в раковине ванной комнаты, предварительно помыв раковину. Посуда заливается моющими средствами с водой и оставляется.

Мусорные корзины в жилой зоне номера и в ванной комнате освобождают от мусора, затем собирают мусор со столов и открытых поверхностей, очищают пепельницы.



Смена постельного белья, заправка кровати

Постельное белье, как и полотенца, после выезда гостей меняются полностью.

Использованное постельное белье снимается, собирается в один ком, слегка прижимается и относится либо в специальную тележку для использованного белья, либо в специальный мешок, имеющийся на тележке для сбора белья.

Из тележки со свежим бельем горничная берет сразу весь комплект: пододеяльник, простыню, наволочки и прочее. Перед тем, как начать застилку чистого постельного белья, необходимо тщательно проверить, чисты ли поверхности матраса, наматрасника, подушек, одеяла и покрывала. Если нужно заменить один из предметов, его меняют на чистый. Грязный относят в тележку с использованным бельем.



Обработка и возвращение в номер посуды и прочих предметов многократного использования

Поскольку ранее горничная уже собрала грязную посуду и замочила ее в моющем растворе, то теперь она должна тщательно обработать ее, вытереть насухо специальной салфеткой и поставить на место.

Таким же образом моют и ставят в жилой комнате все предметы, которые нуждались в водной обработке: мусорное ведро, пепельницы, подносы, загрязненные информационные таблички и прочее.

После этого в жилой зоне должно быть чисто, кровать полностью заправлена, шторы и гардины в положении, предусмотренном стандартами по оформлению номера.



Хранение моющих средств



Хранение чистого постельного белья и полотенец



Грязное постельное белье сворачивается в ком и относится в прачечную комнату



Обработка раковины, столешницы и зеркал

Работы в ванной комнате производятся по правилу «от менее загрязненной поверхности к наиболее загрязненной». Необходимо соблюдать следующую последовательность: раковина – ванна (душевая кабина) – туалет. Обрабатываемые поверхности необходимо предварительно смочить водой, тогда любое моющее средство лучше контактирует с ними.

Перед тем, как приступить к финишной уборке раковины, горничная должна убедиться, что все, что нужно было помыть и очистить проточной водой, уже убрано. В противном случае ей придется еще раз чистить раковину после мытья забытого предмета.



Обработка туалетной сантехники

Ранее в унитаз (под ободком) было залито специальное моющее средство. За время уборки жилой части номера дезинфектант уже подействовал. Теперь необходимо специальной губкой-спонжем для туалетной сантехники нанести моющее средство на ободок унитаза, ёршиком сделать три-четыре круговых движения в колдце, чтобы удалить отложения. Затем нужно круговыми движениями нанести средство на ножку унитаза, обработать с двух сторон сиденье. Стену за туалетом тоже обрабатывают моющим средством, затем его смывают, а туалет и стену за ним вытирают насухо ветошью.



Уборка ванны (душевой кабины, биде)

Для уборки поверхности ванны или душевой кабины используются ручные губки-спонжи, специальные спонжи на удлиненной ручке и резиновые скребки (сгоны) для зеркал. Поверхность смачивают водой, наносят универсальный моющий раствор на всю площадь, соприкасающуюся с телом (внутренняя часть ванны, пол душевой кабины), и на стены, на которых остаются капли воды, мыла, шампуня.

Ручным спонжем обрабатывают мыльницы, держатели, головку душа, все выступающие предметы.

Если есть коврик с антискользящим покрытием, его обрабатывают с двух сторон. Затем все поверхности моют проточной водой, а ее остатки удаляют ветошью или резиновыми сгонами-скребками.

Все хромированные части следует протереть сухой ветошью. На кафельных, зеркальных и прочих поверхностях не должно остаться следов от капель воды и водного налета.



Окончание уборки ванной комнаты

Убедившись, что все детали ванной комнаты вымыты, вытерты насухо и комплектация завершена, горничная с помощью плоского мопа-спонжа (самоотжимной швабры) заканчивает уборку, а именно протирает пол с моющим средством, пригодным для данного вида покрытия.



Осмотр и удаление паутины и пыли в углах жилой комнаты

Для проведения данной процедуры горничной понадобится специальный волосяной моп на удлиненной ручке. Необходимо учитывать, что в потолочных углах и на верхних складках гардин помимо пыли возникают и сезонные проблемы. Например, тополиный пух, который застревает в складках штор и на карнизах.



Удаление загрязнений с зеркальных поверхностей

После основной уборки номера должно пройти не менее 15 минут, чтобы пыль осела. После этого можно протереть все зеркальные поверхности в номере: зеркала шкафа-купе, зеркальные панели, элементы декора с зеркальными фрагментами. Для этого используют средства, не оставляющие разводов, и специальные салфетки.



Финишная уборка окон, подоконников, отопительных приборов (батарей)

При необходимости очистки стеклянных поверхностей (окна, балконные двери) используются специальные средства, не оставляющие разводов. Рамы, подоконники, ручки, отопительные приборы также протираются.



Удаление пыли со всех поверхностей в жилой зоне

Теле- и аудиоаппаратуру очищают от пыли специальными салфетками, мебель — салфетками, содержащими микрофибру и полироли с антистатическими свойствами.



Обработка напольного покрытия

Убедившись, что все операции по уборке завершены и номер полностью укомплектован, производят уборку напольного покрытия. Если пол покрыт ковролином, паркетом (ламинатом, линолеумом и пр.), его чистят пылесосом, а затем поверхность без ковролина протирают влажным мопом.



Генеральная уборка номера

При генеральной уборке (**независимо от категории гостиницы и ее месторасположения**) обязательно должны выполняться следующие действия:

- ◆ Полная стирка/химчистка всех постельных принадлежностей.
- ◆ Влажная обработка матраса парогенератором, очистка от пятен.
- ◆ Влажная уборка всех предметов мягкой мебели.
- ◆ Стирка/химчистка штор, тюля, гардин.
- ◆ Мытье окон с двух сторон.
- ◆ Протирка «трубкой» на удлиненной ручке стен от потолка до пола.
- ◆ Проверка состояния чистоты напольного покрытия под всеми передвижными предметами интерьера (кровати, диваны и пр.).
- ◆ В ванной комнате стены полностью обрабатываются специальным средством для удаления водяного камня — от потолка до пола.
- ◆ При согласовании с технической службой промываются все вентиляционные решетки и вытяжки.
- ◆ Протираются все дверные полотна, доводчики дверей и труднодоступные места.
- ◆ Имеющиеся в номере зеркала, картины, репродукции должны быть сняты и протерты (или обработаны пылесосом) с обеих сторон.
- ◆ Если в номере имеется мини-бар или холодильник, то они должны быть разморожены и вымыты дезинфицирующим средством для полного устранения посторонних запахов.
- ◆ Личные вещи, находящиеся в жилой зоне номера, должны быть аккуратно сложены на видном месте, обувь аккуратно стоять парами в прихожей или в коридоре номера.
- ◆ При генеральной уборке проверяется исправность всего оборудования номера, правильность работы телевизионных и радио настроек.
- ◆ Потолочные покрытия должны быть обработаны пылесосом со специальной насадкой либо протерты полувлажной «шубкой» с удлиненной ручкой.
- ◆ По окончании всех клининговых процедур номер полностью комплектуется постельными принадлежностями, свежей печатной продукцией и всеми необходимыми предметами гостеприимства одноразового пользования.

Общие зоны

Постоянной, ежедневной или периодической дезинфекции в гостинице помимо номеров также подлежат:

- ◆ лифты
- ◆ перила лестницы
- ◆ столы в ресторане
- ◆ кухня
- ◆ общие территории

В этот список могут входить другие объекты и локации в зависимости от услуг, которые предоставляются на территории, и планировки гостевого дома.

05.

Безопасность в гостевых домах

/ Потенциальные угрозы в гостевом доме

/ Обеспечение безопасности в гостевом доме



Безопасность в гостевом доме

Гостевой дом является местом отдыха и, как следствие, повышенного скопления людей. Администрация гостиницы обязана обеспечить не только уютное проживание и хороший отдых, но и безопасность людей, проживающих в гостиницах. Речь идет о защите их жизни, здоровья, сохранности их имущества и т.д. Поэтому необходим самый тщательный контроль за безопасностью.

Потенциальные угрозы в гостевом доме:

- ❗ разбойное нападение;
- ❗ кража имущества, документов, цифровой информации;
- ❗ буйное поведение гостей;
- ❗ отравление;
- ❗ пожар;
- ❗ терроризм.

Для обеспечения безопасности в гостевом доме необходимы:

- ❖ Регулярное обучение сотрудников правилам безопасности.
- ❖ круглосуточная служба безопасности и охраны.
- ❖ круглосуточная работа регистратуры.
- ❖ Контроль за посещением гостевого дома посторонними. Если посетитель заявляет о том, что пришел к гостю, то не пускать его без согласия гостя.
- ❖ Непредоставление посторонним информации о сотрудниках и постояльцах.



Охранно-пропускной пункт на территории гостевого дома



Фонари уличного освещения

- ❖ Балконные ограждения в номерах высотой не менее 110 см, отверстия между прутьями решетки не более 10 см.
- ❖ Хорошее освещение прилегающей территории.
- ❖ Забор/ограждение вокруг территории.
- ❖ Закрытые на ночь дверь и ворота.
- ❖ Камеры видеонаблюдения.
- ❖ Регулярный обход территории.
- ❖ Контроль за ключами от подсобных помещений и универсальными ключами (не передавать их друг другу).
- ❖ Заключенный договор с охранными агентствами на услуги группы быстрого реагирования.
- ❖ Контакты милиции, расположенные на видном месте.
- ❖ Сейфы в номерах.
- ❖ Сейф в общей зоне.
- ❖ Поощрительная программа для персонала в случае нахождения ценных вещей гостя.
- ❖ Контроль содержимого сумок и пакетов сотрудников при выходе из отеля.



Камеры видеонаблюдения



Обзор территории гостевого дома с камер видеонаблюдения



Территория гостевого дома обнесена забором

06.

Условия для людей с ограниченными возможностями здоровья в гостевом доме

Условия для людей с ограниченными возможностями здоровья в гостевом доме

В последнее время стали совершаться попытки сделать сферу путешествий и отдыха одинаково доступной для людей с разным состоянием здоровья. Эти инициативы в нашем обществе пока только набирают обороты, и от управляющих гостевых домов в Кыргызстане сейчас в значительной степени зависит, как они будут реализованы. Все люди, вне зависимости от состояния здоровья, должны иметь равные возможности для осуществления путешествий, размещения в гостевых домах и получения других услуг.

Адаптировать инфраструктуру гостевого дома, оснастить хотя бы один номер под проживание лиц с ограниченными возможностями – это требование времени, показатель социальной ориентированности и гуманности бизнеса и просто человеческий долг каждого руководителя гостевого дома. Как это сделать?

- Обустройство территории начинается с парковки. Важно предусмотреть расширенное место для парковки автомобилей инвалидов-колясочников, но основное условие – возможность беспрепятственного выезда с парковки на коляске: отсутствие порогов, бордюров на пути следования.
- Входная зона гостевого дома, разумеется, должна быть оборудована пандусом (ширина 1-1,1 м, угол наклона не более 30-35 градусов, обязательное наличие перил).
- Ширина входной двери гостевого дома не должна быть меньше 90 см.
- ЛОВЗ необходимо размещать на первом этаже, так как у них нет возможности подниматься по лестнице. К двери номера должен быть свободный подъезд (отсутствие препятствий на пути следования, расширенные дверные проемы). По всей зоне проезда нужно установить специальные перила, поручни.
- В номере, предназначенном для гостей с ограниченными возможностями, необходимо предусмотреть полное отсутствие порогов. Все дверные проемы должны быть шириной не менее 0,9 м. Двери снабжают магнитным стопором, позволяющим зафиксировать их в открытом состоянии (для проезда коляски).
- Площадь номера должна быть больше обычного «стандарта» (чаще всего площадь «стандарта» - 28 кв.метров).
- Дверной глазок и цепочка должны располагаться на уровне 1,2 м.
- Очень важно уделить внимание и сохранности номеров: оборудовать углы комнаты защитными панелями (съёмными и заменяемыми), чтобы коляска их не царапала.

- Гостевой дом должен иметь в своем распоряжении специальную коляску для передвижения по корпусу. В таком случае в номере нужно предусмотреть специальное место для хранения уличного кресла. Выданная гостю коляска для перемещения по корпусу облегчает пребывание в гостевом доме и гостю, и горничным (от уличного инвалидного кресла, естественно, разносится грязь).
- Телевизор лучше установить на вращающейся панели.
- Письменный стол должен быть изогнутым, чтобы можно было подъехать на коляске.
- Розетки и выключатели располагаются на высоте 1-1,2 м.
- Особым образом необходимо оборудовать шкафы: разместить вешалку для одежды на уровне 1,1-1,2 м, например, откидную.
- Дверь шкафа желательно сделать по типу «шкаф-купе».
- Дополнительное одеяло должно располагаться на высоте не выше 1,2 м.
- Телефон в номере для людей с ограниченными возможностями должен быть переносным.
- Чтобы гость с ограниченными возможностями чувствовал себя комфортно в санузле, нужно, прежде всего, предусмотреть габариты помещения – в нем придется разворачивать коляску.
- В ванной комнате должны быть специальные поручни, облегчающие переход с кресла в ванну и на сиденье унитаза.
- Унитаз должен быть выше обычного.
- Раковина, наоборот, проектируется ниже обычной, лучше если она изогнута по центру.
- Душ крепится на уровне 0,9-1 м от дна ванны.
- Зеркала, фен, диспенсеры для мыла и шампуни размещают на уровне сидящего человека.
- Чтобы гость с ограниченными возможностями здоровья не чувствовал себя ущемленным, необходимо также обеспечить возможность комфортного передвижения по наиболее значимым зонам гостевого дома.

Если в гостевом доме все же нет возможности обеспечить передвижение гостя на коляске в магазин или до другого необходимого места, нужно все равно найти способ оказать ему все необходимые услуги.

Источники информации

1. Закон Кыргызской Республики «Об охране здоровья граждан в Кыргызской Республике»// Централизованный банк данных правовой информации Кыргызской Республики [Электронный ресурс]. URL: <http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ru-ru/1602>
2. Закон Кыргызской Республики «Об обеспечении пожарной безопасности»// Централизованный банк данных правовой информации Кыргызской Республики [Электронный ресурс]. URL: <http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ru-ru/111357>
3. Закон Кыргызской Республики «Об общественном здравоохранении»// Централизованный банк данных правовой информации Кыргызской Республики [Электронный ресурс]. URL: <http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ru-ru/202630>
4. Правила пожарной безопасности в Кыргызской Республике// Централизованный банк данных правовой информации Кыргызской Республики [Электронный ресурс]. URL: <http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ru-ru/12617>
5. Постановление «Об утверждении актов в области общественного здравоохранения»// Централизованный банк данных правовой информации Кыргызской Республики [Электронный ресурс]. URL: <http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ru-ru/98479>
6. Закон Кыргызской Республики «О правах и гарантиях лиц с ограниченными возможностями здоровья»// Централизованный банк данных правовой информации Кыргызской Республики [Электронный ресурс]. URL: <http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ru-ru/202329>

