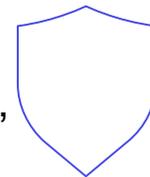




# **Защитный протокол: Гостиницы**

Июль 2020

**«Защитный протокол»** – это отраслевое руководство по безопасному открытию и функционированию организаций, осуществляющих деятельность по предоставлению мест для временного проживания, в целях недопущения заноса и распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19).



«Защитный протокол» служит гидом и навигатором для организаций. Он включает в себя набор мероприятий и рекомендаций, применение которых позволит снизить уровень эпидемиологического риска в ходе осуществления деятельности, и состоит из:

- **Мероприятий, обязательных к выполнению** - на основании рекомендаций Роспотребнадзора по профилактике новой коронавирусной инфекции (COVID-19) в организациях, осуществляющих деятельность по предоставлению мест для временного проживания (гостиницы и иные средства размещения).
- **Дополнительных рекомендаций**, призванных помочь организациям в обеспечении безопасного возобновления деятельности.

Наличие подобного навигатора является распространенной мировой практикой, призванной помочь организациям снизить риски для сотрудников и гостей после возобновления деятельности.

«Защитный протокол» является обобщенным для **субъектов гостиничного сектора, кроме санаторно-курортных учреждений**

## Структура



**1** Взаимодействие "работник – работник"



**2** Взаимодействие "работник – посетитель"



**3** Взаимодействие "посетитель – посетитель"



**4** Логистика работников и посетителей



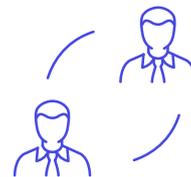
**5** Уборка и дезинфекция



**6** Контроль здоровья

# 1

## Взаимодействие "работник – работник"



### Общие правила

— Мероприятия, обязательные к выполнению — Дополнительные рекомендации

Организация ежедневного перед началом рабочей смены «входного фильтра» с проведением контроля температуры тела работника бесконтактным способом. Не допускается к работе персонал с проявлениями острых респираторных инфекций (повышенная температура от 37,5 °С, кашель, насморк).

Соблюдение персоналом гостиницы (включая работающих по совместительству, персонал компаний, предоставляющий услуги по договорам аутсорсинга, а также сервисные предприятия, эксплуатирующие оборудование учреждения) при выполнении своих служебных обязанностей мер личной гигиены, использование масок и перчаток/или дезинфицирующих салфеток, кожного антисептика (смена одноразовой маски каждые 3 часа, фильтров многоразовых масок – в соответствии с инструкцией, перчаток – по мере загрязнения или повреждения).

Соблюдение принципов социального дистанцирования работниками.

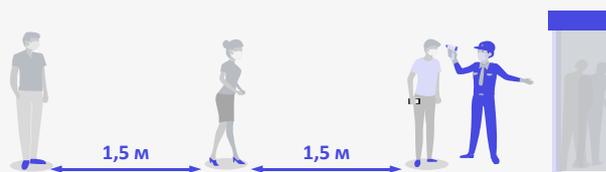
Обеспечение персонала запасом одноразовых или многоразовых со сменными фильтрами масок (исходя из продолжительности рабочей смены и смены одноразовых масок не реже 1 раза в 3 часа, фильтров – в соответствии с инструкцией), дезинфицирующими салфетками, кожными антисептиками для обработки рук.

Повторное использование одноразовых масок, а также использование увлажненных масок не допускается.

Проведение термометрии работников не менее 2 раз в день (утром при «входном фильтре» и вечером).

### Иллюстрации

Проведение бесконтактного контроля температуры тела



Использование сотрудниками СИЗ



Разметка для соблюдения расстояния 1,5 м



Организация централизованного сбора использованных одноразовых масок с герметичной упаковкой их в 2 полиэтиленовых пакета перед размещением в контейнеры для сбора отходов.

Рекомендательно:

- Ограничение контактных приветствий, в том числе рукопожатий.



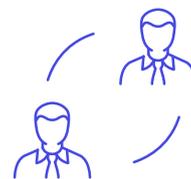
### Организация работы

Рекомендательно:

- По возможности введение посменного графика работы сотрудников без возможности контактирования между сменами (например, по графику работы 2/2).
- Закрепление сотрудников за определенными зонами гостиницы в целях минимизации их передвижений (например, закрепление за горничными определенных этажей для уборки).
- Внутри смены – разнесение во времени перерывов на еду и на отдых в целях минимизации нахождения людей в группах.
- Отмена общих мероприятий и перевод в онлайн, где возможно (например, групповые тренинги и программы обучения).
- Проведение обучения по протоколу для всего персонала при возвращении на работу после снятия ограничительных мер, в т.ч. для руководителей до выхода подчиненных на работу (не более 5 чел. одновременно).

# 1

## Взаимодействие "работник–работник" (продолжение)



### Ресепшен и офисные зоны гостиниц

— Мероприятия, обязательные к выполнению — Дополнительные рекомендации

Дезинфекция терминалов оплаты и письменных принадлежностей после каждого посетителя

Рекомендательно:

- Дезинфекция совместно используемого оборудования, а также персональных гаджетов регулярно в течение дня (например, 1 раз в час).
- По возможности ограничение совместного использования клавиатур, телефонов и прочего общего оборудования.
- Отказ от встреч с более чем пятью участниками; обязательное ношение маски во время личных встреч.



### Общие зоны

Запрет приема пищи на рабочих местах

Выделение специального помещения для приема пищи с оборудованной раковиной для мытья рук и санитайзером

Рекомендательно:

- По возможности ограничение перемещения работников в обеденный перерыв и во время перерыва на отдых: выхода за территорию, перемещения внутри гостиниц.
- По возможности сокращение количества мест в комнатах отдыха и общих зонах для обеспечения физического расстояния более чем в 1,5 метра.



### Контроль соблюдения протокола

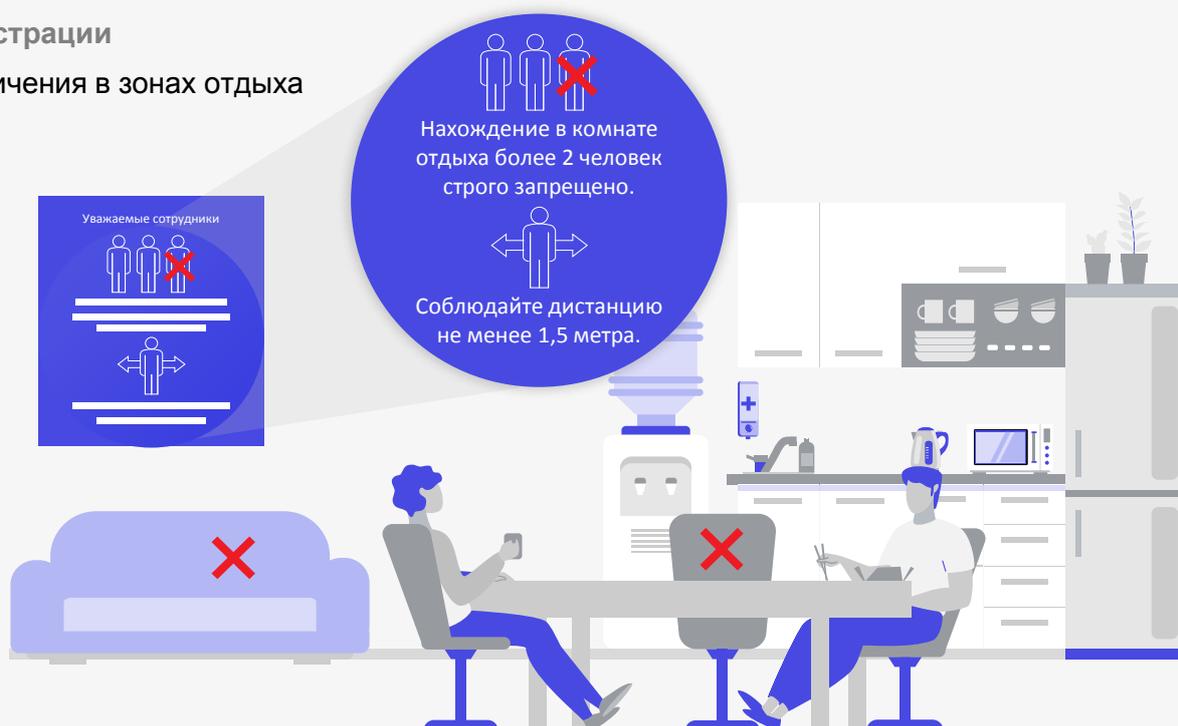
Назначение ответственного сотрудника гостиницы, контролирующего соблюдение настоящих рекомендаций

Рекомендательно:

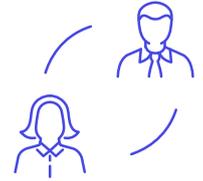
- Подключение гостиниц к ЕЦХД с установкой видеокамер.

### Иллюстрации

Ограничения в зонах отдыха



## Взаимодействие "работник – посетитель"



— Мероприятия, обязательные к выполнению — Дополнительные рекомендации



### Правила заселения и проживания в гостинице

Проведение термометрии гостей при заезде в гостиницу, а также ежедневно при входе в гостиницу с использованием бесконтактных средств измерения.

Выделить 2-5% номерного фонда (но не менее 1 номера) и оборудовать их для изоляции гостей и прибывших гостей (до заселения) с симптомами респираторных заболеваний, в т.ч. повышенной температуры (выше 37,5 °С градусов) до прибытия медработников, перекрыть доступ к общей системе приточно-вытяжной вентиляции, ограничить контакты с сотрудниками гостиницы.

**Применительно к хостелам:** выделить номер или помещение на территории хостела для изоляции гостей и прибывших гостей (до заселения) с симптомами респираторных заболеваний, в т.ч. повышенной температуры (выше 37,5 °С градусов) до прибытия медработников.

В случае выявления гостя с повышенной (выше 37,5 °С градусов) температурой тела, другими признаками ОРВИ незамедлительная изоляция гостя до прибытия медработников в специально выделенных номерах, сообщить на горячую линию (**номер xxx**) о выявлении гостя с симптомами для вызова медработников.

**Применительно к хостелам:** если у одного из совместно проживающих в одном номере гостей были обнаружены симптомы респираторных заболеваний (в т.ч. повышенная температура), изолировать его в специально отведенном помещении, а совместно-проживающих с ним гостей изолировать в их номере, сообщить на горячую линию (**номер xxx**) о выявлении гостя с симптомами для вызова медработников.

По возможности, размещать в номерах гостей, путешествующих одним, индивидуально; гостей, путешествующих в группах, в том числе семей, допускается размещать в одном номере при их желании.

**Применительно к хостелам:** снизить загрузку номеров для обеспечения принципов социального дистанцирования (например, посредством обеспечения не менее 1.5 метров между кроватями или расселения через одну кровать).

При подтверждении COVID-19 у одного из гостей – проведение заключительной дезинфекции в номере гостя.

### Иллюстрации

Маски и перчатки, разметка, информирование на входе



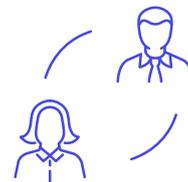
Обеспечение, при возможности, приобретения гостями на территории гостиницы средств индивидуальной защиты и антисептических средств для рук.

Рекомендательно: в случае обнаружения симптомов респираторных заболеваний у гостей во время регистрации:

- Отказать в заселении до прохождения медицинского освидетельствования в целях подтверждения отсутствия инфекционного заболевания.
- Предложить изоляцию до прибытия медработников и сообщить на горячую линию о нахождении гостя с симптомами на территории гостиницы.

Пример алгоритма реагирования на наличие симптомов у гостей/ заезжающих





— Мероприятия, обязательные к выполнению — Дополнительные рекомендации



## Ресепшен

Обеспечение соблюдения социального дистанцирования на стойках регистрации не менее 1,5 метров с помощью сигнальной разметки.

Проведение обработки всех контактных поверхностей (включая терминалы оплаты и письменные принадлежности) с применением дезинфицирующих средств по вирусному режиму после каждого посетителя.

Оборудование зоны стойки регистрации при возможности мебелью, позволяющей проведение уборки и дезинфекции, обеспечение дезинфекции ключей от номеров и их безопасной выдачи.

Рекомендательно:

- Внедрение, при возможности, в гостиницах для прохождения процедуры экспресс-заселения/выселения мобильных приложений для минимизации общения, бесконтактного открывания гостем дверей в номера и общественные помещения (фитнес, СПА, переговорные комнаты и т.д.), а также организация и поощрение безналичных способов оплаты.



## Номер

Гости информируются о необходимости проветривания номеров не реже 1 раза в 2 часа.

Оборудование санузлов, в т.ч. в номерах, дозаторами-санитайзерами с антисептиками.

Рекомендательно:

- Выкладку (гель, шампунь, мыло) в номер обеспечить в индивидуальной упаковке.
- Минимизация использования декоративных подушек и покрывал.
- Исключение из номеров канцтоваров (в т.ч. письменных принадлежностей), бумажных меню, журналов, книг.
- Временный отказ от мини-бара. В случае, если отказ невозможен, обеспечить смену набора мини-бара.
- Временный отказ от чайного/кофейного набора и посуды. В случае, если отказ невозможен, смена чайного/кофейного набора и посуды после каждого гостя.
- Разместить в номерах одноразовые памятки о необходимости проветривания номера раз в 2 часа, ношения СИЗ вне номера.
- Разместить в номерах сертификат о последней проведенной дезинфекции.



## Лобби и пр. общие зоны

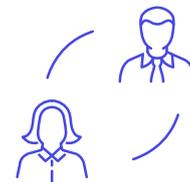
Установка в местах общего пользования дозаторов с кожными антисептиками, обеспечение условий для соблюдения гигиены рук.

Организация общих пространств с соблюдением принципа социального дистанцирования (перепланировка, разметка и т.д.).

Исключение из мест массового скопления журналов, брошюр и пр. бумажных носителей информации.

Рекомендательно:

- Размещение рекомендаций в общих зонах о соблюдении социальной дистанции, в т.ч. в лифтах.



— Мероприятия, обязательные к выполнению — Дополнительные рекомендации

## Дополнительные рекомендации для учреждений коллективного размещения с общими номерами и санузлами (например, хостелы)



### Общие меры при заселении

Рекомендательно:

- Организовать чат в мессенджере для оперативного информирования гостей о внештатных ситуациях.



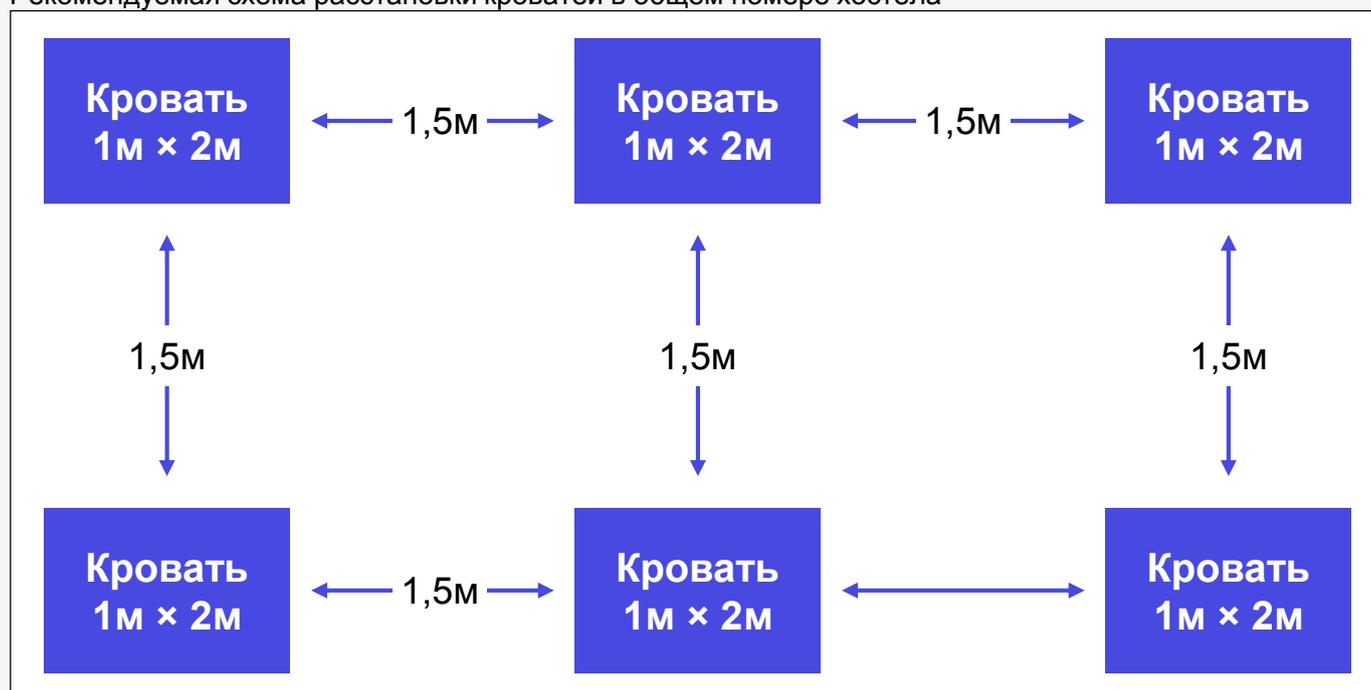
### Номер

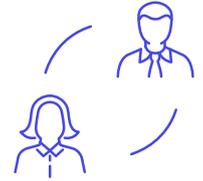
Рекомендательно:

- Уменьшить наполненность общих номеров на 50% и обеспечить их перепланировку для соблюдения принципов социального дистанцирования, например:
  - при использовании двухъярусных кроватей – размещать только на одном из ярусов, убрав все постельные принадлежности с неиспользуемого яруса;
  - обеспечить расстояние между кроватями не менее 1,5 метров;
  - в случае, если кровати в номерах встроены (т.е. невозможно их передвижение), размещать гостей через 1 свободную кровать;
  - в случае, если прибывшие совместно гости могут полностью заселить номер, то допускается их заселение на все кровати (в т.ч. на оба яруса кровати).
- Оборудовать номера антисептиками.
- Выдачу и сбор белья и полотенец осуществлять в одноразовых пакетах.
- Запретить гостям менять номер/постельное место без разрешения администрации.

### Иллюстрация

Рекомендуемая схема расстановки кроватей в общем номере хостела





— Мероприятия, обязательные к выполнению — Дополнительные рекомендации



## Кухня и пр. общие зоны в хостелах и общежитиях

Проведение мероприятий с использованием дезинфицирующих средств в общих зонах (кухня, зона отдыха) не реже 1 раза в 2 часа, санузлы – не реже 1 раза в час.

Рекомендательно:

- Установить график приема пищи для разных номеров.
- Организовать сбор кухонных полотенец после каждого использования (например, установить корзину для использованных полотенец).
- По возможности убрать общие продукты питания (чай, кофе, хлопья, каши и т.д.).
- По возможности заменить посуду на одноразовую, или выдать индивидуальный набор посуды для каждого гостя на время пребывания, или организовать безопасное мытье:
  - в посудомоечных машинах с дезинфицирующим эффектом и при температуре не ниже 65 °С;
  - при отсутствии посудомоечной машины – мытье ручным способом с обработкой всей посуды и приборов дезинфицирующими средствами в соответствии с инструкциями по их применению.
- Временно ограничить общие зоны, которые возможно (например, зоны просмотра ТВ).
- Рассчитать максимальное количество человек в общих зонах, закрытие которых невозможно (душевые комнаты, кухни), исходя из принципов социального дистанцирования.
- Рекомендовать посетителям посещать душевые комнаты только в резиновых тапочках.



## Рестораны, бары в гостинице

Организация работы предприятия общественного питания согласно [соответствующим рекомендациям](#).

Организация питания гостей преимущественно по меню или индивидуального обслуживания в номерах.

Нанесение сигнальной разметки на полу при организации питания по типу «шведского стола» или с использованием линии раздачи.

Увеличение продолжительности периода предоставления завтрака в отеле в зависимости от объемов гостиниц.

Рекомендательно: использование безопасных форматов меню. Примеры подходов:

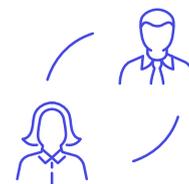
- Одноразовые бумажные меню
- Многоразовые/ламинированные меню (необходима обработка после каждого посетителя)
- Мобильный доступ к меню с устройства посетителя
- Коммуникация меню на досках/постерах в общих зонах

Рекомендательно:

- Расстановка столов с соблюдением принципов социального дистанцирования (расстояние между столами не менее 1,5 метров).
- Отказ от общих предметов на столах, например, корзин с приборами, ваз, декоративных элементов. При предложении специй, по возможности, использование одноразовых упаковок.
- Использование мебели с покрытием, подлежащим мойке и дезинфекции, либо использование одноразовых чехлов/накидок.
- Обработка посадочных мест и всех поверхностей после каждого гостя, включая столы, барные стойки, стулья, кожаные диваны и прочие твердые поверхности, с которыми соприкасается гость и которые возможно обработать.

# 2

## Взаимодействие "работник– посетитель" (продолжение)



### Обслуживание в номерах

— Мероприятия, обязательные к выполнению — Дополнительные рекомендации

Рекомендательно:

- Размещение меню на сайте, информирование по телефону;
- Дезинфекция сервировочных столов после каждого обслуживания;
- Все блюда и напитки должны быть накрыты;
- Организация бесконтактной передачи блюд/напитков/наборов (зубных/бритвенных и т.д.);
- Организация бесконтактной приемки и передачи одежды гостя при использовании услуг прачечной в гостинице.



### Фитнес-клуб и бассейн в гостинице

Обеспечение работы объектов для занятий физической культурой и спортом и бассейнов (при наличии в гостиницах) согласно соответствующим методическим рекомендациям:

- Фитнес-клубы

Рекомендательно:

- Обеспечение наличия антисептиков и одноразовых салфеток в спортзале;
- Рекомендовать посетителям дезинфицировать тренажеры и спортивный инвентарь до и после использования;
- Исключить использование тренажеров/инвентаря, для которых невозможна дезинфекция после каждого использования.



### Салоны красоты, СПА, сауны и бани в гостинице

Обеспечение работы салонов красоты, СПА, бань (при наличии в гостиницах) согласно соответствующим методическим рекомендациям:

- Салоны красоты
- Сауны и Бани

Рекомендательно:

- Все неиндивидуальные демонстрационные материалы для гостей (палитры окрашивания, палитры покрытий для ногтей и т.д.) должны предоставляться гостю только при использовании им медицинских перчаток с последующей дезинфекцией материалов или демонстрироваться сотрудником;
- Временно приостановить высококонтактные процедуры (массаж и пр.).



### Услуги организации массовых мероприятий (свадьбы, конференции и т.д.)

Рекомендательно:

- Приостановить проведение массовых мероприятий (свадьбы, конференции и пр.).

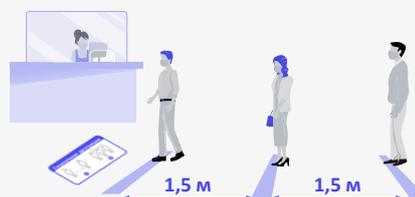
# 3

## Взаимодействие "посетитель – посетитель"

Обеспечение возможности соблюдения дистанции в 1,5 м между гостями, в том числе путем нанесения разметки в местах общего пользования (ресепшен и пр.).

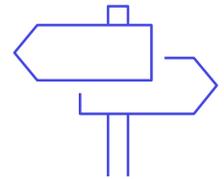
### Иллюстрации

Разметка для напоминания о дистанцировании



# 4

## Логистика



— Мероприятия, обязательные к выполнению — Дополнительные рекомендации

Рекомендательно:

- При использовании общественного транспорта сотрудниками соблюдать действующие меры по использованию средств индивидуальной защиты, соблюдению социальной дистанции и т.д.
- В случае предоставления услуг трансфера гостей организовать рассадку с соблюдением принципа социального дистанцирования и проводить дезинфекцию салона транспортного средства после каждой группы гостей.

# 5

## Уборка и дезинфекция



### Вентиляция и воздух

Обеспечение контроля эффективности работы систем принудительной приточно-вытяжной вентиляции не реже 1 раза в месяц (при ее наличии).

Обеспечение очистки и дезинфекции систем принудительной приточно-вытяжной вентиляции, систем кондиционирования, сплит-систем силами специализированных организаций не реже 1 раза в месяц.



### Уборка и дезинфекция

Проведение перед началом работы учреждений, осуществляющих деятельность по предоставлению мест для временного проживания (далее – гостиницы), деятельность которых приостанавливалась (ограничивалась), генеральной уборки помещений с применением дезинфицирующих средств, очистки систем вентиляции, кондиционеров, проверки эффективности их работы.

Проведение в помещениях гостиниц профилактической дезинфекции с соблюдением соответствующих рекомендаций Роспотребнадзора с учетом эпидемиологической ситуации.

Использование для дезинфекции дезинфицирующих средств, зарегистрированных в установленном порядке, в инструкциях по применению которых указаны режимы обеззараживания объектов при вирусных инфекциях.

Проведение влажной уборки с применением дезинфицирующих средств:

- Помещений общего пользования – не реже 1 раза в 4 часа;
- Общественных туалетов - не реже 1 раза в 2 часа;
- Всех контактных поверхностей в местах общего пользования – не реже 1 раза в 2 часа;
- Стойки регистрации – дополнительно после каждого посетителя (за исключением случаев, когда в помещении службы приема применяется устройство закрытого типа для обеззараживания воздуха и поверхностей).

Обеспечение наличия трехдневного запаса дезинфицирующих и моющих средств, антисептических средств для рук, средств индивидуальной защиты.

Обеспечение системами принудительной приточно-вытяжной вентиляции (при ее наличии) подачи наружного воздуха из расчета не менее 60 м<sup>3</sup>/час на человека (с учетом сотрудников и посетителей).

Организация проветривания мест общего пользования (при возможности) каждые 2 часа. При невозможности проветривания, если при этом в помещениях общего пользования отсутствует приточно-вытяжная вентиляция, обеспечивающая необходимый воздухообмен - проведение обеззараживания воздуха с применением соответствующих устройств согласно инструкции.

Проведение при окончании рабочей смены влажной уборки и дезинфекции обеденных залов, производственных и складских помещений пищеблоков.

Проведение дезинфекционной обработки комплекточных тележек горничных.

Ежедневная уборка номера проводится не реже 1 раза в день и включает:

- влажную уборку номеров (в т.ч. **рекомендуется** включить уборку балконов и мебели на балконах, при наличии) с применением дезинфицирующих средств;
- дезинфекцию всех контактных поверхностей (телефон, пульт управления от телевизора и кондиционера (при наличии), дверные ручки, фены и т.д.).

Требования к номеру:

- Для подушек в обязательном порядке использовать наперники и наволочки, при отсутствии наперников – 2 наволочки.
- В номерах (в т.ч. в санузлах, душевых), по возможности, исключить использование ковровых покрытий, прикроватных ковров, других элементов декора.

# 5

## Уборка и дезинфекция (продолжение)



— Мероприятия, обязательные к выполнению — Дополнительные рекомендации

Выездная уборка включает:

- Влажную уборку номеров с применением дезинфицирующих средств.
- Обработку парогенератором всех мягких поверхностей (мебели, матраса, подушек и т.д.).
- Дезинфекцию всех контактных поверхностей (телефон, пульт управления от телевизора и кондиционера (при наличии), дверные ручки и т.д.).
- Дезинфекцию напольного покрытия, позволяющего влажную уборку (ламинат, плитка и т.п.), с обязательным проветриванием в период уборки.
- В номерах с покрытием стен, не позволяющим влажную уборку (бумажными обоями и т.п.), и ковровым покрытием вместо влажной уборки и дезинфекции необходимо использовать сухую уборку стен и коврового покрытия.

Стирка белья должна осуществляться централизованно, в прачечных при соблюдении требований к технологии стирки, предусматривающей режим кипячения или использования хлорсодержащих моющих средств.

Проведение 1 раз в сутки обеззараживания уличных беседок, детских игровых площадок, скамеек, площадок у входа, урн, терминалов банковских и парковочных, помещений спасательного пункта (при их наличии); обработки контактных поверхностей на улице (поручней, дверных ручек) – не реже 1 раза в 2 часа; обработки оборудования пляжа, открытого бассейна (при наличии) - после каждого гостя.

### Рекомендательно: Пример перечня средств защиты и дезинфекции

Средство	Подход к расчету потребности
 <b>Маски защитные</b>	Смена каждым сотрудником раз в 3 часа одноразовых масок
 <b>Защитные перчатки</b>	Смена каждым сотрудником не менее 1 раза в смену
 <b>Защитные щитки (при использовании)</b>	Минимум 1 защитный щиток персонально для каждого сотрудника
 <b>Антисептики (раствор)</b>	В зависимости от количества сотрудников и посетителей
 <b>Растворы для дезинфекции</b>	В зависимости от площади обрабатываемых поверхностей и площади поверхностей элементов систем принудительной приточно-вытяжной вентиляции, систем кондиционирования, сплит-систем
 <b>Диспенсеры для антисептиков</b>	От 1 шт. в лобби, ресепшене и т.д.

### Рекомендательно: Пример перечня мер дезинфекции

Название зоны	Примеры предметов зоны	Частота обработки
<b>Ресепшен</b>	Терминалы оплаты, касса, мониторы, клавиатура и др.	1 раз в 2 часа
<b>Номера</b>	Санузел, постельное белье, контактные поверхности и т.д.	Каждый день
<b>Высоко-контактные общие зоны</b>	Двери, ручки дверей, окна, выключатели и др.	1 раз в 2 часа
<b>Защитные щитки (при использовании)</b>	Персональный защитный экран работника	Минимум 2 раза за смену
<b>Рестораны и пр. помещения для приема пищи</b>	Столы, стулья, витрины и др.	Минимум 1 раз в день
<b>Столовые приборы и посуда</b>	Вилки, ножи, ложки, тарелки и др.	После каждого использования
<b>Комнаты отдыха</b>	Столы, стулья, диваны, кресла, телевизоры и др.	Минимум 2 раза за смену
<b>Пол</b>	Все поверхности полов	Ежедневно
<b>Туалеты</b>	Раковины, диспенсеры для мыла, полотенца, унитазы и др.	1 раз в 2 часа
<b>Принудительная приточно-вытяжная система вентиляции, система кондиционирования, сплит-система</b>	элементы системы вентиляции, системы кондиционирования, сплит-системы	Не реже 1 раза в месяц



— Мероприятия, обязательные к выполнению — Дополнительные рекомендации

Осуществление допуска персонала к работе в гостиницах, деятельность которых приостанавливалась (ограничивалась), при наличии результатов тестирования на новую коронавирусную инфекцию по выбору методом ОТ-ПЦР (обратная транскриптазно-полимеразная цепная реакция) или ИФА (иммуноферментный анализ на IgM и IgG).

Обеспечить наличие специально отведенного помещения для временного пребывания работника при проявлении признаков ОРВИ во время работы до момента его отбытия домой или в мед. учреждение.

В период с 1 июня 2020 г. в течение каждых 15 календарных дней обеспечить проведение ПЦР-исследований на предмет наличия новой коронавирусной инфекции (2019-nCoV) в организациях, допущенных к проведению таких исследований в соответствии с законодательством Российской Федерации в отношении не менее 10 процентов работников.

### Рекомендательно: Пример алгоритма действий при выявлении симптомов и/или подтверждении диагноза COVID-19 у сотрудников

