

Туристско-экскурсионное обслуживание

ГОСТЕВЫЕ ДОМА

Общие требования

СТ РК 2851-2016

(ГОСТ Р 56641-2015 «Услуги малых средств размещения. Сельские гостевые дома. Общие требования», MOD)

Издание официальное

**Комитет технического регулирования и метрологии
Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан
(Госстандарт)
Астана**

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН И ВНЕСЕН Республиканским государственным предприятием «Казахстанский институт стандартизации и сертификации» Комитета технического регулирования и метрологии МИР РК.

2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Председателя Комитета технического регулирования и метрологии Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 25 ноября 2016г. № 300-од

3 Настоящий стандарт модифицирован по отношению к ГОСТ Р 56641-2015 «Услуги малых средств размещения. Сельские гостевые дома. Общие требования» включая его изменения и технические поправки путем внесения дополнительных положений требований, что обусловлено приведением в соответствие с Законодательством Республики Казахстан. Дополнительные положения (требования) приведены в приложении. Разъяснения причин их внесения приведены в примечаниях в приложении.

Степень соответствия – модифицированная (MOD)

4 В настоящем стандарте реализованы нормы Законов Республики Казахстан «О туристской деятельности в Республики Казахстан» от 13 июля 2001 года № 211-ІІ, «О техническом регулировании» от 9 ноября 2004 года № 603-ІІ, и «О языках в Республике Казахстан» от 11 июля 1997 года № 151-І

**5 СРОК ПЕРВОЙ ПРОВЕРКИ
ПЕРИОДИЧНОСТЬ ПРОВЕРКИ**

2022 год
5 лет

6 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Нормативные документы по стандартизации», а текст изменений и поправок – в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты»

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Комитета технического регулирования и метрологии Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

**Туристско-экскурсионное обслуживание
ГОСТЕВЫЕ ДОМА
Общие требования**

Дата введения с 2017-07-01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к гостевым домам и услугам, предоставляемым гостевыми домами.

Положения настоящего стандарта распространяются на услуги гостевых домов, предоставляемые организациями различных форм собственности, индивидуальными предпринимателями и физическими лицами в установленном законодательством *Республики Казахстан* порядке.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

СТ РК 2846-2016 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.

СТ РК 1544-2006 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.

СТ РК БС ЕН ИСО 18513-2010 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения.

ГОСТ Р 32613-2014 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями.

Примечание - При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов и классификаторов по ежегодно издаваемому информационному указателю «Нормативные документы по стандартизации» по состоянию на текущий год и соответствующим ежемесячно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться замененным (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

Издание официальное

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по *СТ РК БС ЕН ИСО 18513*, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1. Сельский туризм: Деятельность по организации отдыха в сельской местности или в малых городах (при отсутствии промышленных зон и многоэтажной застройки) с предоставлением услуг гостеприимства в частном секторе, ориентированная на использование природных, культурно-исторических и других ресурсов, традиционных для данной местности.

Примечание - Малые города являются центром либо входят в состав аульного административного района.

3.2. Гостевой дом: Малое специализированное *место (средство)* размещения (часто семейное), расположенное в *аульной* местности или в малых городах, предоставляющее гостям услуги временного проживания, а также дополнительные услуги по организации досуга, питания, экскурсий и другие.

Примечание - К гостевым домам *в аулах* могут относиться частные домовладения, мини-гостиницы, кондоминиумы или комнаты индивидуальных домовладельцев, дома рыбака или охотника, и другие малые *места (средства)* размещения пригодные для кратковременного размещения и питания гостей.

4 Общие требования к гостевым домам

4.1 Гостевые дома должны соответствовать требованиям нормативных правовых актов Республики Казахстан, нормативных документов органов исполнительной власти [1], [2], а также требованиям настоящего стандарта.

4.2 Требования к территории

4.2.1 К гостевым домам (далее - гостевые дома) необходимо обеспечить пешеходные дорожки, тропы, подъездные пути для транспорта различных видов, характерных для данной местности — машин, автобусов, катеров и т. д.

По возможности на территории иметь безопасные места для парковки автомашин, велосипедов и иных видов транспорта. Гостевой дом должен иметь пандус для лиц с ограниченными физическими возможностями.

4.2.2 Территорию, прилегающую к гостевому дому, необходимо озеленять.

4.2.3 На территории гостевого дома *необходимо* выделять рекреационную и хозяйственную зоны.

Рекреационная и хозяйственная зоны должны быть аккуратными и незахламленными, желательно с отдельными подходами.

4.2.4 В рекреационной зоне *необходимо* располагать места для отдыха, занятий спортом, игровые площадки для детей, бассейны, в т. ч. временные, зону (место) для костра, сооружения для приготовления пищи на огне, например мангал и т. д.

4.2.5 В хозяйственной зоне *необходимо* располагать строения и помещения для скота и птицы, места для их выгула, хранения кормов, огород.

4.2.6 Место содержания домашних животных должно быть чистым, удобным для подхода и кормления животных.

4.3 Туристская информация гостевого дома

4.3.1 Минимальное рекомендуемое информационное обеспечение гостевого дома включает:

- информацию о расстояниях между гостевым домом и ближайшими населенными пунктами и достопримечательностями района;

- информацию о местном общественном транспорте и рекомендуемых видах транспорта для совершения различных поездок (расписание движения, место посадки, маршрут и его конечные пункты, стоянки такси, тарифы на проезд, возможность совершения поездки на велосипеде и условия его безопасного использования и хранения в местах, посещаемых туристами и т. д.);

- номера телефонов и адреса ближайших медицинских (лечебных) учреждений и организаций, торговых объектов, объектов общественного питания;

- инструкции о поведении при пожаре и в чрезвычайных ситуациях;

- правила проживания в гостевом доме;

- *карта местности.*

Примечание — Для гостевых домов с двумя и более этажами необходимо иметь схему путей эвакуации при пожаре и в чрезвычайных ситуациях.

4.3.2 По усмотрению собственника гостевого дома для гостей могут быть разработаны памятка туриста и анкета гостя, а также могут предоставляться каталог/каталоги историко-культурных и природных объектов района посещения, содержащие аннотации к объектам.

4.4 Оснащение гостевых домов

4.4.1 Гостевые дома рекомендуется оборудовать:

- любым искусственным освещением в жилых и общественных помещениях;

Примечание – В случае невозможности соблюдения этого требования гости должны быть заранее проинформированы об этом.

- аварийным освещением (аккумулятор/фонари) на случай отключения электроосвещения;

СТ РК 2851-2016

- холодным водоснабжением из централизованных или автономных источников с запасом воды не менее чем на одни сутки;

Примечание – При использовании автономных источников водоснабжения рекомендуется применять любые приспособления для фильтрации и очистки воды и/или иметь запас бутылированной воды не менее чем на сутки.

- горячим водоснабжением (при его отсутствии обеспечить возможность нагрева воды);

- отоплением в холодное время года с помощью безопасных приборов и устройств;

- телефонной связью коллективного пользования (телефон, мобильный телефон, рация, а также *WiFi*), доступной для гостей.

4.5 Интерьер гостевого дома

В оформлении гостевого дома необходимо использовать колорит народного творчества и современные архитектурно-художественные традиции.

4.6 Помещения гостевого дома

4.6.1 В гостевом доме необходимо определить зоны проживания гостей, зоны проживания собственников (управляющих) и зоны совместного пребывания.

По возможности, следует функционально разделить помещения гостевого дома: для сна, отдыха и развлечений, приготовления и принятия пищи, личной гигиены и т. д.

4.6.2 В гостевом доме необходимо выделять:

- общую комнату (гостиную);
- столовую и кухню/мини-кухню.

Примечание — Если в доме нет помещения для приема пищи, в качестве столовой используют общую комнату (гостиную); если собственники гостевого дома не готовят пищу для гостей, рекомендуется обустроить зону (кухонный уголок) с оборудованием для самостоятельного приготовления пищи гостями.

4.6.3 Кухня/мини-кухня/кухонный уголок должны быть оснащены:

- плитой/печью.

Примечание — При использовании газовой плиты помещение кухни должно быть проветриваемым естественным путем либо оборудовано вытяжной вентиляцией.

- холодильником (при невозможности установки холодильника оборудовать места — погреб, яма и т. п. — для хранения скоропортящихся продуктов);

- моечной раковиной (с двумя отделениями);
- кухонными шкафчиками и другой необходимой мебелью;
- столовыми приборами и посудой, чайником;

- местом (полкой или шкафом) для хранения продуктов;
- мусорным ведром для пищевых отходов;
- моющими средствами для обработки посуды и комплектом тряпок (ветоши).

По усмотрению собственников гостевого дома кухня может быть оснащена дополнительно другими *оборудованиями*, приспособлениями или приборами (например, микроволновой печью).

4.6.4 *Необходимо* предусмотреть наличие мест для хранения багажа, стирки и сушки одежды, обуви, оснащенных необходимым оборудованием и инвентарем.

4.6.5 Площадь комнат гостевого дома должна позволять гостю свободно, удобно и безопасно передвигаться и использовать все оборудование и мебель. Минимальная площадь комнат не нормируется.

4.6.6 В зоне проживания гостей *необходимо* располагать санитарный узел (унитаз, душ или ванну, умывальник). В гостевых домах, принимающих гостей только в летний период, допускается оборудование душевой кабины и бани во дворе гостевого дома.

4.6.7 На территории гостевого дома допускается использование надворных туалетов выгребного типа, канализованных надворных туалетов и стационарных биотуалетов, обеспеченных искусственным освещением.

4.7 В гостевом доме должна быть укомплектована аптечка для оказания первой доврачебной помощи. Аптечку необходимо периодически обновлять и пополнять содержимое, проверяя сроки годности медикаментов.

4.8 При приеме гостей с ограниченными физическими возможностями необходимо:

- организовать предоставление туристских услуг в соответствии с требованиями ГОСТ 32613;
- оборудовать жилые, бытовые и иные помещения, а также территорию дома для пребывания гостей с ограниченными физическими возможностями с учетом требований *СТ РК 2846*;
- организовывать гостям помощь в решении бытовых проблем (стирка, глажение, сушка и т. п.).

5 Требования к услугам гостевого дома

5.1 Услуги гостевых домов должны включать следующие критерии:

- безопасность предоставляемых услуг;
- транспортная доступность;
- полноценность, достаточность, достоверность информации о гостевом доме и предоставляемых услугах;
- готовность персонала (собственников, управляющих) гостевого дома к

СТ РК 2851-2016

оказанию услуг.

5.2 В гостевом доме необходимо предоставлять следующие основные услуги:

- прием гостей для размещения продолжительностью не менее восьми часов в сутки;
- услуги питания или создание условий для самостоятельного приготовления пищи;
- периодическую санитарную уборку жилых комнат, в т. ч. к заезду гостей;
- смену постельного белья - не менее *одного раза в пять дней* и при заезде новых гостей;
- смену полотенец не менее *одного раза в три дня* и при заезде новых гостей.

Примечание – Возможно предоставление сменного комплекта постельного белья и полотенец.

По своему усмотрению собственники гостевого дома могут предоставлять дополнительные услуги.

Рекомендуемые дополнительные услуги представлены в таблице 1.

Таблица 1 - Рекомендуемые дополнительные услуги гостевого дома

Наименование дополнительных услуг	Виды дополнительных услуг	Примечания
Связь и коммуникации	Междугородняя и/или международная телефонная связь, факс. Интернет	Необходимо отработать взаимодействие между собственниками гостевого дома и предприятием, предоставляющим услуги связи для оплаты междугородных и международных переговоров

Продолжение таблицы 1

Наименование дополнительных услуг	Виды дополнительных услуг	Примечания
Экскурсионные услуги	Услуги квалифицированного или подготовленного гида, экскурсовода и/или гида-переводчика, предоставление возможности бронирования экскурсионных услуг	При наличии гида, экскурсовода и/или гида-переводчика собственники гостевого дома могут предложить гостям экскурсии по местности, культурным и историческим памятникам, сооружениям, выставкам и т.д.
Дополнительные услуги питания	Приготовление обеда (ланча), полдника, ужина. Организация выездных пикников (шашлыки, барбекю и др.) и банкетов	Для предоставления услуг питания необходимо владеть умениями и навыками, рекомендуется расширенное меню из национальной (этнической) или традиционной для данной местности кухни
Услуги по организации досуга (в т. ч. анимационные)	Организация культурно-игровых программ, соответствующих местным традициям и национальным особенностям	Культурно-игровые программы включают народные праздники, гуляния, гадания, игрища, демонстрацию и участие в народных ремеслах, этно-вечеринки и т. п.
	Организация сбора дикорастущих ягод, плодов, грибов, организация рыбалки, охоты на дичь, различного рода леших и конных маршрутов, сплавов и т.д.	При наличии разрешений на виды деятельности, которые установлены законодательством Республики Казахстан

Наименование дополнительных услуг	Виды дополнительных услуг	Примечания
Услуги по организации досуга (а т. ч. анимационные)	Посещение деревенской (белой, черной) бани, обучение вождению сельхоз техники, организация, уход и наблюдение за домашними животными, сельскохозяйственные работы (посадка овощей, окучивание картошки, сбор овощей и фруктов и т. д., сенокос и прочее	
	Предоставление условий для общения и игр с домашними животными, обеспечение безопасного контакта с ними. Предоставление игрового инвентаря Предоставление пространства для развлечений в доме и во дворе, оборудованных	Рекомендуется для семей с детьми и инвалидами

5.4 Приведенный в таблице перечень основных и дополнительных услуг может быть сокращен, дополнен или расширен собственниками гостевого дома - исполнителями услуг. Состав дополнительных услуг зависит от местных природно-климатических и этнографических особенностей, специфики сельскохозяйственного производства (животноводство, растениеводство), наличия и состояния флоры и фауны, условий для охоты и рыбалки и т. д.

6 Требования безопасности гостевого дома

6.1 Услуги гостевых домов должны обеспечивать безопасные условия

для жизни и здоровья проживающих гостей, сохранность их имущества при соблюдении ими правил и требований, установленных нормативными правовыми актами Республики Казахстан [1], [2], [3], [4] и органами исполнительной власти, в том числе *СТ РК 1544-2006*.

6.2 Собственники гостевых домов должны обеспечить минимальный уровень риска для жизни и здоровья гостей.

6.3 При предоставлении услуг гостевых домов к факторам риска относят:

- пожароопасность;
- санитарно-гигиенические показатели;
- травмоопасность.

6.4 Противопожарная безопасность

6.4.1 Собственники гостевых домов несут полную ответственность за безопасность принятых ими гостей и обязаны обеспечить противопожарную безопасность дома в соответствии с требованиями [4], а также требованиями настоящего стандарта.

6.4.2 В каждом гостевом доме рекомендуется иметь инструкции о мерах пожарной безопасности и первичные средства пожаротушения.

6.4.3 Обслуживающий персонал должен знать меры пожарной безопасности, соблюдать их, а также уметь пользоваться первичными средствами пожаротушения.

6.4.4. Разведение костров должно производиться в специально отведенных для этих целей местах под контролем персонала собственника гостевого дома.

6.4.5 Все прибывающие в гостевой дом должны быть ознакомлены с инструкцией о мерах пожарной безопасности, включая поведение при пожаре и в чрезвычайных ситуациях.

6.5 Санитарно-гигиенические показатели

6.5.1 Для обеспечения жизни и здоровья гостей необходимо соблюдать санитарно-эпидемиологические требования по [2], в т.ч. по содержанию санитарно-технического оборудования, инвентаря, защите от насекомых и грызунов, обработке белья (стирка, глажение и хранение белья).

6.5.2 Питьевая вода, используемая для хозяйственно-питьевых целей, должна соответствовать гигиеническим требованиям, быть безопасной в эпидемиологическом отношении и безвредной по химическому составу.

Примечание – При отсутствии гарантии подачи качественной питьевой воды необходимо обеспечить дополнительные мероприятия по ее очистке и обеззараживанию.

6.5.3 Собственник гостевого дома должен регулярно проводить уборку прилегающей к дому территории, мест общего пользования, помещений домов, обеспечить своевременный сбор (наличие выгребных ям, контейнерных площадок) и вывоз жидких и твердых отходов.

СТ РК 2851-2016

6.5.4 Собственник гостевого дома должен регулярно проводить мероприятия по обработке территории вокруг дома по всему периметру от клещей, информировать гостей об опасности укусов клещей (памятки, взаимоосмотр).

6.6 Травмоопасность.

Для снижения риска травмоопасности гостей собственнику гостевого дома рекомендуется ознакомить их с правилами проживания, техникой безопасности и другими факторами риска и мерами по предупреждению травм в данной местности.

7 Требования к персоналу гостевого дома

Персонал гостевого дома должен быть подготовлен к работе и обслуживанию гостей, в том числе:

- иметь навыки по проведению и организации уборок;
- иметь навыки по приготовлению пищи и обслуживанию гостей (только при оказании услуг питания);
- владеть необходимой туристской информацией о регионе, в котором расположен гостевой дом;
- владеть навыками использования сельскохозяйственной техники (при наличии) и знать технику ее безопасности;
- уметь обращаться с домашними животными (при наличии), знать технику безопасности;
- иметь базовые знания, навыки и умения по оказанию первой доврачебной помощи;
- владеть навыками по применению первичных средств пожаротушения и эвакуации людей при чрезвычайных ситуациях;
- знать этику общения с гостями, проявлять приветливость, доброжелательность, предупредительность;
- *персонал должен владеть государственным и русским языками, иностранный приветствуется;*
- *для всех сотрудников, связанных с приемом и обслуживанием гостей в гостевых домах обязательно наличие санитарных книжек и прохождение регулярного медицинского освидетельствования.*

Приложение Г
(информационное)

Перечень технических отклонений

Таблица Г.1

<i>Раздел, подраздел, пункт, подпункт, таблица, приложение</i>	<i>Модификация</i>
<i>По всему тексту стандарта</i>	<i>Заменить: Российская Федерация на Республика Казахстан</i>
<i>В целях адаптации настоящего стандарта к применению в Республике Казахстан, по всему тексту было заменено Российская Федерация на Республика Казахстан</i>	
<i>Федеральный закон от 24 ноября 1996г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в редакции федеральных законов с изменениями и дополнениями</i>	<i>Закон Республики Казахстан от 13 июня 2001 года № 211-П «О туристской деятельности в Республике Казахстан (с изменениями и дополнениями по состоянию на 17.11.2015 г.)</i>
<i>Пояснение - На территории Республики Казахстан действует Закон Республики Казахстан от 13 июня 2001 года № 211-П «О туристской деятельности в Республике Казахстан (с изменениями и дополнениями по состоянию на 17.11.2015 г.)</i>	
<i>СанПиН 2.1.2.2645-10 «Санитарно – эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях»</i>	<i>Санитарные правила «Санитарно-эпидемиологические требования к содержанию и эксплуатации жилых и других помещений, общественных зданий» Утверждены постановлением Правительства Республики Казахстан от 1 декабря 2011 года № 1431</i>
<i>Пояснение - На территории Республики Казахстан действуют Санитарные правила «Санитарно-эпидемиологические требования к содержанию и эксплуатации жилых и других помещений, общественных зданий» Утверждены постановлением Правительства Республики Казахстан от 1 декабря 2011 года № 1431</i>	

<i>Раздел, подраздел, пункт, подпункт, таблица, приложение</i>	<i>Модификация</i>
<i>Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992г. №2300-1 в редакции федеральных законов с изменениями и дополнениями</i>	<i>Закон Республики Казахстан «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 21.04.2016 г.)</i>
<i>Пояснение - На территории Республики Казахстан действуют Закон Республики Казахстан «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 21.04.2016 г.)</i>	
<i>Федеральный закон от 22 июля 2008г. №123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»</i>	<i>Технический регламент "Общие требования к пожарной безопасности" Утвержден постановлением Правительства Республики Казахстан от 16 января 2009 года № 14</i>
<i>Пояснение - На территории Республики Казахстан действуют Технический регламент "Общие требования к пожарной безопасности" Утвержден постановлением Правительства Республики Казахстан от 16 января 2009 года № 14</i>	

Библиография

- [1] Закон Республики Казахстан от 13 июня 2001 года № 211-II «О туристской деятельности в Республике Казахстан (с изменениями и дополнениями по состоянию на 17.11.2015 г.)
- [2] Санитарные правила «Санитарно-эпидемиологические требования к содержанию и эксплуатации жилых и других помещений, общественных зданий» Утверждены постановлением Правительства Республики Казахстан от 1 декабря 2011 года № 1431
- [3] Закон Республики Казахстан «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 21.04.2016 г.)
- [4] Технический регламент "Общие требования к пожарной безопасности" Утвержден постановлением Правительства Республики Казахстан от 16 января 2009 года № 14

УДК 658.386:006.354

МКС 03.080.30 (MOD)

Ключевые слова: гостевые дома, услуги гостевых домов, общие требования к гостевым домам

Ключевые слова: гостевые дома, услуги гостевых домов, общие требования к гостевым домам

РАЗРАБОТЧИК:
РГП «КазИнСт»

Первый заместитель
Генерального директора

Е.Амирханова

Начальник управления
методологии, учёта и регистрации
документов по стандартизации

Е.Кулешова

Исполнитель

Р.Шайкенова