

**AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
DÖVLƏT
STANDARTI**

AZS 369

İkin nəşr
31-07-2009

**Turist-ekskursiya xidmətləri
Yerləşdirmə vasitələri
Ümumi tələblər**

**Tourist and excursion service
Acommodations.
Common demands**

LƏĞV EDİLMƏSİ NƏZƏRDƏ TUTULUR



Bu standart Azərbaycan Standartlaşdırma İnstitutunun icazəsi olmadan tam və ya hissə-hissə yenidən çap oluna, çoxaldıla və yayıla bilməz

Elçin İsaqzadə küç., 7-ci köndələn

Qaynar xətt: +994125149308

Email: office@azstand.gov.az

MÜQƏDDİMƏ

1 Azərbaycan Respublikası Mədəniyyət və Turizm Nazirliyi tərəfindən İŞLƏNİB və TƏQDİM EDİLİB

2 Azərbaycan Respublikası Standartlaşdırma, Metrologiya və Patent üzrə Dövlət Komitəsinin 31.07.2009 tarixli 093 ƏMRİ ilə TƏSDİQ EDİLİB və QÜVVƏYƏ MİNİB

3 İLK DƏFƏ TƏTBİQ EDİLİB

4 İlk yoxlama müddəti 2014-ci il, dövrü yoxlama 5 ildir

LƏĞV EDİLMƏSİNƏZƏRDƏ TUTULUR

MÜNDƏRİCAT

1 Tətbiq sahəsi.....	1
2 Normativ istinadlar	1
3 Təhlükəsizlik tələbləri və ətraf mühitin qorunması.....	2
4 Mehmanxana və mehmanxana tipli obyektlərinin xüsusiyyətləri.....	4
5 Mehmanxana və mehmanxana tipli obyektlərə dair ümumi tələblər	6
6 Mehmanxana xidmətlərinə dair tələblər.....	8

LƏĞV EDİLMƏSİNƏ ZƏRDƏ TUTULUR

1 TƏTBİQ SAHƏSİ

Bu standart turistlərin yaşaması üçün ayrılmış mehmanxana və mehmanxana tipli obyektlərə şamil edilir.

Bu standart mehmanxana və mehmanxana tipli obyektlərin növünü, ümumi tələbləri və xidmətlərini təyin edir. Standartın Nizamnaməsi mehmanxana xidmətləri göstərən təşkilatlar və şəxsi sahibkarlar tərəfindən tətbiq olunur.

Bu standartın əsasında mehmanxana və mehmanxana tipli obyektlərin hər növünə dair tələbləri nizamlayan normativ sənədlər hazırlana bilər. Təhlükəsizlik tələbləri 3-cü bölmədə verilmişdir.

2 NORMATİV İSTİNADLAR

Bu standartta aşağıdakılara istinad edilmişdir:

ГОСТ 12.1.004-91 Пожарная безопасность. Общие требования.

ГОСТ 2874-82 Вода питьевая. Гигиенические требования и контроль за качеством.

ГОСТ 26265-84 Стандартизация в бытовом обслуживании населения. Основные положения.

ГОСТ 28681.0-90 Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения.

ГОСТ 28681.3-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.

ГОСТ Р 617-2000 Жилищно-коммунальные услуги. Общие технические условия.

СНиП 2.04.01-85 Внутренний водопровод и канализация зданий.

СНиП 2.04.05-СНиП 41-01-2003 Отопление, вентиляция и кондиционирование.

СНиП 2.07.01-89 Градостроительство. Планировка и застройка городских и сельских поселений.

СНиП 2.08.02-89 Общественные здания и сооружения.

СНиП 3.05.01-85 Внутренние санитарно-технические системы.

СНиП 23-05-95 Естественное и искусственное освещение.

СНиП 3.05.04-85 Наружные сети и сооружения водоснабжения и канализации.

СанПиН 42-121-4719-88 Санитарные правила устройства, оборудования и содержания общежитий для рабочих, студентов, учащихся средних специальных учебных заведений и профессионально-технических училищ.

СанПиН 42-128-4960-88 санитарные правила содержания территорий населённых мест.

3 TƏHLÜKƏSİZLİK TƏLƏBLƏRİ VƏ ƏTRAF MÜHİTİN QORUNMASI

3.1 Müxtəlif növ mehmanxana və mehmanxana tipli obyektlərdə turistlərin həyat və sağlamlıqlarının təhlükəsizliyi, əmlaklarının qorunması təmin olunmalıdır.

3.2 Turizm xidmətlərinin təhlükəsizliyi, ГОСТ 28681.3-ə uyğun olmalıdır.

3.3 Mehmanxana və mehmanxana tipli obyektlər ekoloji cəhətdən əlverişli şəraitdə yerləşdirilməlidir.

3.4 Mehmanxana və mehmanxana tipli obyektlər ГОСТ 12.1.004 üzrə yanğın təhlükəsizliyinə uyğun olmalı və ya yanğın təhlükəsizliyinə sertifikatlaşdırma tətbiq ediləndən sonra yanğın təhlükəsizliyi sertifikatına malik olmalıdır.

3.5 Binada adi və fəvqəladə vəziyyətlərdə istiqamətləri göstərən aydın görünən məlumat nişanları, qəza çıxışı, nərdivanlar СНиП 2.08.02 tələblərinə uyğun olmalıdır.

3.6 Mehmanxana və mehmanxana tipli obyektlərdə turistlərin və işçi personalının yerli icra orqanları ilə birgə fəvqəladə hallar zamanı (təbii fəlakətlər, yanğın və s.) xilasetmə fəaliyyətini göstərən hərəkət planı gözəçarpan yerdə asılmalıdır.

3.7 Mehmanxana və mehmanxana tipli obyektlər yanğından müdafiə sistemi ilə təchiz olunmalıdır.

3.8 Bütün sanitar-texniki, texnoloji və digər avadanlıqlar, alətlər, mebel, inventar normativ sənədlərə uyğun gəlməli və göstərilən tələblərə riayət olunmaqla istifadə olunmalıdır.

3.9 Mehmanxana və mehmanxana tipli obyektlərdə bu sanitar-gigiyenik və epidemioloji qayda və normalara riayət olunmalıdır:

- sanitar-texniki avadanlıqlar və inventar, tullantıların məhv edilməsi və həşərat və gəmiricilərdən müdafiə;
- ərazinin, ümumi istifadə yerlərinin, bina, çimərlik və turistlər üçün digər məkanların vəziyyəti;
- yataq dəstlərinin təmizlənməsi (yuyulma, ütüləmə, saxlama və s.).

3.10 Elektrik, qaz avadanlıqlarından istifadə edərkən, ГOCT p 51617-2000-ə və istehsalçı zavod tərəfindən müəyyən avadanlıq üçün nəzərdə tutulmuş istifadə qaydalarına riayət olunmalıdır.

3.11 Məkanlarda səs təzyiqi və səviyyəsi ГOCT 28681.3-ün tələbbrinə uyğun olmalıdır.

3.12 Mehmanxana və mehmanxana tipli obyektlərdə ictimai-iaşə, kimyəvi təmizləmə, bərbərxana, gözəllik salonu və digər sertifikatlaşdırılmış sahələr siyahısında xidmət göstərən şəxsi sahibkarlar və təşkilatlar ГOCT 26265-84-ə uyğun sertifikatla malik olmalıdır.

3.13 İçməli su epidemioloji cəhətdən təhlükəsiz, kimyəvi tərkibinə görə zərərsiz və ГOCT 2874 uyğun olmalıdır. İçməli suyun keyfiyyətinə təminat olmadıqda, su təmizləyən xüsusi qurğular quraşdırılmalıdır.

3.14 İstifadə olunan dezinfeksiyalar, dezodorasiyalar, yuyucu vasitələr, uyğunluq sertifikatına malik olmalı və normativ tələblərə xas tətbiq olunmalıdır.

3.15 Mehmanxana və mehmanxana tipli obyektlərdə xidmətçi personalı fəvqəladə vəziyyətlərə hazır olmalıdır. Personalın hazırlığı üzrə cavabdehliyi mehmanxana rəhbərliyi daşıyır.

3.16 Mehmanxana və mehmanxana tipli obyektlər ətraf mühitin qorunması şərtlərini nəzərə almaqla əraziyə, texniki vəziyyətə, məkana, ventilyasiya, su təchizati, kanalizasiya sisteminə görə ГОСТ Р 51617-2000, СНиП 2.08.02, СНиП 2.07.01, СНиП 2.04.05, СНиП 23-05, СНиП 2.04.01, СанПиН 42-128-4960 uyğun olaraq fəaliyyət göstərməlidir.

3.17 Mehmanxana və mehmanxana tipli obyektlər СанПиН 42-128-4960 uyğun sanitariya təmizləmə və ərazinin yığışdırılması sistemini (yığıcı, məhv etmə, məişət tullantılarının zərərsiz məhvi) nəzərə alınmalıdır.

3.18 Yığışdırılma, müvəqqəti saxlanma, bərk və maye halında olan məişət tullantılarının mütəmadi daşınması və ərazinin yığışdırılması СанПиН 42-128-4960 uyğun aparılmalıdır.

3.19 Mehmanxana və mehmanxana tipli obyektlərin göstərdiyi xidmət dövründə ətraf mühitə heç bir zərər toxunmamalıdır.

3.20 Mehmanxana və mehmanxana tipli obyektlərin ətraf mühitə zərər vermədiyini təsdiqləyən ətraf mühiti qoruyan təşkilatlar tərəfindən rəy alınmalı və yaxud ekoloji pasporta malik olmalıdır.

4 MEHMANXANA VƏ MEHMANXANA TIPLİ OBYEKT LƏRİN XÜSUSİYYƏTLƏRİ

4.1 Kollektiv və fərdi mehmanxanalar

4.1.1 Kollektiv mehmanxanalara 4.1.2. və 4.1.3. bəndlərində göstərilənlər aiddir.

4.1.2 Mehmanxanalar və analoji yerləşdirmə vasitələri:

- mehmanxanalar (həmçinin mənzil tipli)

- konqress mehmanxanalar;
- kurort mehmanxanalar;
- konqress-kurort mehmanxanalar;
- biznes-otellər;
- apart –otellər;
- motel;
- botel;
- kondotel;
- motootel;
- rotel;
- flotel;
- yaşayışlı klublar;
- mebelləşdirilmiş otaqlar;
- yataqxana.

4.1.3 Xüsusişdirilmiş mehmanxanalar:

- sanatoriyalar;
- pansionlar;
- profilaktoriyalar;
- əmək və istirahət düşərgələri;
- istirahət evləri;
- turist sığınacaqları, dayanacaqlar və s;
- turist idman bazaları, istirahət bazaları;
- ovçu (balıqçı) evləri;
- konqress-mərkəzlər;
- ictimai nəqliyyat vasitələri (qatar, kruiz gəmiləri, yaxtalar);
- gecələmək şəraiti olan yeraltı və su nəqliyyatı;
- kempinqlər (avtofurqon, kempinq meydançaları).

4.1.4 Fərdi mehmanxanalar:

kirayə verilmiş mənzillər, mənzil otaqları, evlər, koteclər.

4.1.5 Akvatel, nəqliyyat vasitəsi kimi istifadədən çıxarılıb, otel kimi istifadə edilən stasionar gəmi.

4.1.6 Apart otel, qiyməti qonaqların sayından asılı olmayan, mənzillərdən ibarət, mehmanxana.

4.1.7 Turizm bazası, turistlərin qəbulu və yerləşdirilməsi, restoran və ya yeməxana, turistlərin aktiv istirahəti üçün məkan və xidmətlərdən ibarət, aktiv hərəkət

vasitələrinin marşrutunda yerləşmiş turist kompleksidir. Adətən, aktiv hərəkət vasitələri ilə: dağda, suda, xizəkdə, piyada gəzintiyə çıxan turistləri qəbul edir. Bir qayda olaraq, mənzərəli yerlərdə, dərələrdə, meşələrdə yerləşir.

Biznes otel, sırf iş adamlarına xidmət göstərir.

Botel, uyğun formada təchiz olunmuş suda yerləşən kiçik gəmi.

Bunqalo, yüngül materiallardan tikilmiş, turistlərin yerləşdirilməsi üçün istifadə olunur.

Qeyd- Beynəlxalq gənc turist mərkəzlərində geniş yayılıb.

5 MEHMANXANA VƏ MEHMANXANA TIPLİ OBYEKTlərƏ DAİR ÜMUMİ TƏLƏBLƏR

5.1 Mehmanxana və mehmanxana tipli obyektlərin, layihələşdirilməsi СНиП 2.08.02, planlaşdırma və tikintisi СНиП 2.07.01 tələblərinə uyğun olmalıdır.

5.2 Yataqxana və avadanlıqlar СанПиН 42-121-4719 uyğun quraşdırılmalıdır.

5.3 İctimai nəqliyyat vasitələri (qatarlar, kruiz gəmiləri, yaxtalar), yeraltı və su nəqliyyatı gecələmək üçün yararlı müəyyən sahədə qoyulmuş norma və qaydaların tələblərinə uyğun olmalıdır.

5.4 Mehmanxana və mehmanxana tipli obyektlərin lazımı yol nişanları olan rahat giriş yolu olmalıdır.

5.5 Mehmanxana və mehmanxana tipli obyektlərin ərazisi axşam vaxtı yaxşı işıqlandırılmalı; avtonəqliyyatın müvəqqəti saxlanması üçün qalın örtüklü meydançası və lazımı məlumat nişanları olmalıdır. Mehmanxana xidmətlərinin icraçısı, onun iş rejimi və göstərdiyi xidmətlər barədə məlumatlar, Azərbaycan Respublikasının «İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi haqqında» Qanunun Maddə 8 və Maddə 9 tələblərinə cavab verməlidir.

5.6 Mehmanxana və mehmanxana tipli obyektlərin ictimai və yaşayış məkanları təbii və süni yolla işıqlandırılmalı, dəhlizlər isə СНиП 23-05 uyğun təbii və süni yolla işıqlandırılmalı;

СНиП 2.04.01, СНиП 3.05.04 və СНиП 3.05.01 üzrə su fasilələrlə verilən

rayonlarda bir sutkadan az olmayaraq minimal su ehtiyatı və isitmə sistemləri olmalı;

- yaşayış məkanlarında havanın temperaturu +18,5 dərəcədən aşağı olmamalı;
- məkanda havanın sirkulyasiyasını və kənar iylərin məkana daxil olmasının qarşısının alan ventilyasiya (təbii və süni) СНиП 2.04.05 üzrə olmalı;

- rabitə əlaqəsi olmalı;

СНиП 2.08.02 uyğun sərnişin lifti ilə (lazım gələrsə) təmin olunmalıdır.

5.7 Otağın minimal sahəsi 9 m²-dən az olmamalıdır. Binalarda illik fəaliyyət göstərən 1 nəfərlik otağın minimal sahəsi 6,0 m², mövsümü (yay) 4,5 m²-dən az olmamalıdır.

5.8 Otaq aşağıdakı ləvazimatlarla təmin olunmalıdır:

- mebel (yataq dəsti, tumba, stol, stul, şkaf), inventar (yataq örtüyü, güzgü və s.) və yaşayanların sayına görə yataq ləvazimatları;

- otağı qaranlıq etmək üçün qalın pərdələr, jalüz;

- radio (bütün otaqlarda);

- tavan (divar) və yataqüstü şamdanlar, gərginliyi göstərməklə elektrik qovşağı, daxildən bağlanan qapı kilidləri.

5.9 Otaq - üzyuyan, unitaz, vanna və duşla təmin olunmalıdır. Mehmanxana və mehmanxana tipli obyektlərdə sanuzel olmadıqda, ümumi istifadə üçün sanitariya avadanlıqları (qadın və kişilər üçün ayrı)-10 nəfərə 1 üzyuyan, 1 duş və 1 unitaz.

5.10 Mehmanxana və mehmanxana tipli obyektlərdə nəzərə alınmalıdır:

- turistlər üçün özünəxidmət - məişət otağı, geyim, yuyub-qurutmaq üçün lazımı avadanlıq və inventar olan yer;

- NS uyğun yeməxana xidmətləri göstərən məkan və ya müstəqil yemək hazırlamaq üçün mətbəx;

- televerilişlərə baxmaq və başqa mədəni-kütləvi tədbirlər üçün məkan və ya məkanın bir hissəsi;

- saxlama kameraları;

- əlillər üçün rahat qurğular;

- əlil arabalarının keçidi üçün giriş qapılarında panduslar, liftlər, СНиП 2.08.02 uyğun (yerli şərtlər nəzərə alınmaqla) xüsusi təchiz olunmuş nömrələr, tualetlər və s.

5.11 Mehmanxana və mehmanxana tipli obyektlərdə xidmət personalı yerinə yetirdikləri işin mütəxəssisi olmalıdır. Personal qonaqpərvər, mehriban, nəzakətli və komfort abu-hava yaratmalıdır.

5.12 Yeganə xidmət növü yerləşdirmək olan, mehmanxana və mehmanxana tipli obyektlərdən ən primitivi, qonaq evləridir.

5.13 Konqress otel, sırf sərgi və konqress qonaqlarının qəbulu və xidməti üçündür.

5.14 Kurort otel, sırf istirahət və rekreasiya məqsədləri üçün gələn turistləri qəbul edir və xidmət göstərir. İstirahət və tətillər günlərində gələn fərdi qonaqlar, ailələr və qrup şəklində olan turistlərə məkan və əlavə xidmətlər təklif edir.

5.15 Şəhər kurort oteli, qonaqların rekreasiyası üçün xüsusi bazaya malik: idman, qaçış üçün trenajorlar, hovuzlar, həmçinin tennis və üzgüçülük idman klubları ilə əlaqə saxlayan şəhər otelidir.

5.16 Kurort-konqress oteli, əsas müştəriləri konqress zamanı istirahət edən kompaniya əməkdaşlarını qonaq kimi qəbul edən müəssisədir. Konqress zalından əlavə asudə vaxtını keçirtmək, qolf, dağ xizəyi ilə sürüşmək və s. kimi xüsusi təchiz olunmuş sahələrə malik ola bilər.

5.17 Bağ evi, fərdi istirahət üçün istifadədə olan ikinci rekreasiya yaşayış obyektidir.

5.18 Kempinq, şəhər kənarında, bəzən motel yaxınlığında yerləşən avto-moto, veloturistlər üçün düşərgə. Kempinqdə turistlərə fərdi yemək hazırlamaq və gecələmək üçün bəzi elementar şəraitə uyğun təchiz olunmuş mətbəxi olan çadır və yay evləri təqdim olunur.

6 MEHMANXANA XİDMƏTLƏRİNƏ DAİR TƏLƏBLƏR

6.1 Mehmanxana və mehmanxana tipli obyektlərdə məskunlaşan turistlərə ən minimal xidmət assortimenti təqdim olunmalıdır:

- gün ərzində qəbul;
- NS uyğun müstəqil yemək hazırlamaq üçün ictimai xidmətlər (4.11);

- otaqların (yataq dəstlərini səhmanlamaq) və sanuzelin (yataqxana, əmək və istirahət düşərgələri, turizm məkanları, dayanacaq, kempinqlərdən savayı) gündəlik yığışdırılması;

- yataq dəstinin həftədə 1 dəfədən az olmayaraq, məhrəbaların 3 gündə 1 dəfədən az olmayaraq dəyişdirilməsi;

- məktub və teleqramların alınması və çatdırılması;

- baqajın, qiymətli əşyaların saxlanması;

- tibbi yardım, təcili yardımın çağırılması, dərman qutusu;

- turizm məlumatları.

6.2 Fərdi mehmanxanalarda məskunlaşan turistlərə bu xidmətlər göstərilməlidir:

- hər bir turistin gəlişinə otaqların yığışdırılması (yataq dəstlərinin səhmana salınması);

- yataq dəstlərinin həftədə 1 dəfədən az olmayaraq, məhrəbaların 3 gündə 1 dəfədən az olmayaraq dəyişdirilməsi (yaxud yataq dəsti komplektlərinin və məhrəbaların dəyişdirilməsi üçün təqdim olunması);

- elektrik (qaz) isidicilərinin və soyuducuların istifadəsi.

6.3 Mehmanxana və mehmanxana tipli obyektlərin növündən asılı olaraq, xidmət növləri arta bilər.

6.4 Xüsusişdirilmiş mehmanxanalar yerləşdirmə xidmətindən əlavə öz sahəsi üzrə müalicə xarakterli, sanatoriya-kurort xidməti, turizm, idman və s. xidmətlər göstərirlər.

6.5 Motel, avtomobil yolu yaxınlığında yerləşən mehmanxanadır. Rahat nömrələrdən əlavə bu yolüstü oteldə avtoturistlərə avtomobillərini saxlamaq üçün yerlər və lazımı xidmətlər göstərilir. Motel, avtoturistləri ailəvi yerləşdirən və digər otellərin təklif etdiyi kimi əlavə ödənişsiz xidmət komplekslərini göstərən yerləşdirmə vasitəsidir. Belə ki, motel oteldən fərqli olaraq, müəyyən xidmətləri aşağı qiymətlərlə təklif edir.

6.6 Otel, yüksək səviyyəli komfort və xeyli əlavə xidmətlər göstərən, böyük işçi qüvvəsinə malik, adətən böyük şəhərlərdə və ya əhəmiyyət kəsb edən rekreasiya olunmuş ərazilərdə yerləşən ənənəvi mehmanxana tipli müəssisədir.

6.7 Pansion, dünya təcrübəsində geniş yayılmış yerləşdirmə müəssisəsidir. Pansionda yaşamaq adi mehmanxanada yaşamaqdan ucuz başa gəlir. O azad formada olub, heç bir standarta uyğun gəlmək məcburiyyətində olmadığından ulduz kateqoriyasına bölünmür. Ənənəvi pansion adətən 10-20 nəfərlik olur (bəzən yerlərin sayı 50-yə çatır) və bir neçə otaqların olması ilə fərqlənir. Əksər hallarda bir ailəyə məxsus olur və sakinlərə bu ailə tərəfindən xidmət göstərilir.

Pansionun ödəniş məbləğinə yalnız səhər yeməyi daxil olunur. Müştəriləri ucuz qiymətlərdən savayı, pansiona xarakterik olan səmimi və qaynar atmosfer cəlb edir.

6.8 Turist düşərgəsi (sığınacağı), aktiv hərəkət marşrutlu istirahət və yaxud turistlərin qısa müddətdə qalması üçün yer. Adətən turist düşərgələri dağlıq ərazilərdə yerləşir.

6.9 Rotel, yataq otağında ümumi mətbəx və tualet, həmçinin geyinib-soyunma yeri olan səyyar otel kimi təqdim olunan bir və ya iki yerlik vaqon.

6.10 Flotel, su üzərində hərəkət edən, böyük otel, təchiz olunmuş gəmi.

Əsas sözlər: turist-ekskursiya xidməti, mehmanxana, otel, motel, təhlükəsizlik tələbləri, turistlər və ekskursantlar.

LƏĞV EDİLMƏSİNƏ NƏZƏRDƏ TUTULUR



Rəsmi nəşr

“Azərbaycan Standartlaşdırma İnstitutu”
Publik hüquqi şəxs

AZS 369-2009

Turist-ekskursiya xidmətləri
Yerləşdirmə vasitələri
Ümumi tələblər