

Минимальные требования к средствам размещения различных категорий

Требование	Категория					
	без звезд	*	**	***	****	*****
1	2	3	4	5	6	7
1. ЗДАНИЕ И ПРИЛЕГАЮЩАЯ К НЕМУ ТЕРРИТОРИЯ						
Вывеска:						
с наименованием средства размещения освещаемая или светящаяся	+					
Вход для гостей						
отдельный от служебного входа				+	+	+
с козырьком для защиты от атмосферных осадков на пути от автомобиля воздушно-тепловая завеса					+	+
в ресторан (кафе, бар) ¹ из гостиницы			+	+	+	+
2. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБОРУДОВАНИЕ						
Аварийное освещение и энергоснабжение:						
аварийное освещение (аккумуляторы, фонари)	+	+	+	+	+	+
стационарный генератор ² , обеспечивающий основное освещение и работу основного оборудования (в том числе лифтов) в течение не менее 24 часов				+	+	+
Водоснабжение:						
горячее, холодное	+	+	+	+	+	+
горячее от резервной системы ГВС на время аварии, профилактических работ				+	+	+
установка по обработке воды с целью обеспечения ее пригодности для питья ³					+	+
наличие бутилированной питьевой воды в номере ³	+	+	+	+		
Кондиционирование воздуха во всех помещениях, круглогодично						
					+	+
Внутреннее радиовещание с возможностью радиотрансляции во всех помещениях, включая лифты						
					+	+
Лифт⁴ в здании:						
более 5 этажей	+	+				
более 4 этажей			+			
более трех этажей				+		
более двух этажей					+	
более одного этажа						+
служебный, грузовой (или грузоподъемник) ⁵					+	+
время ожидания:						
не более 45 сек.				+		
не более 30 сек.					+	+
круглосуточная работа лифта	+	+	+	+	+	+
Телефонная связь из номера:						
внутренняя (без выхода за пределы гостиницы) или кнопка вызова обслуживающего персонала в 100% номеров	+	+				
внутренняя в 100% номеров			+			
внутренняя и городская в 100% номеров				+		
внутренняя, городская, междугородная и международная в 100% номеров					+	+
Телефоны коллективного пользования в общественных помещениях (вестибюле), в кабине или под акустическим колпаком:						
городской, междугородный	+					
городской, междугородный, международный		+	+	+	+	+
городской: не менее одного на этаж при отсутствии телефона в номере		+	+			
3. НОМЕРНОЙ ФОНД						
Мест в одно-, двухместных номерах, не менее:						
60%		+				
80%			+			
100%				+	+	+
Многокомнатные номера или номера, которые могут быть соединены						
				+		
Многокомнатные номера						
Многокомнатные номера и номера, которые могут быть соединены						
					+	
Не менее 5% от общего количества номеров — многокомнатные номера						
Площадь номера должна позволять гостю свободно, удобно и безопасно передвигаться и использовать все оборудование и мебель						
Площадь номера (не учитывая площадь санузла, лоджии, балкона), м ² , не менее		+	+	+	+	+
однокомнатного	однокомнатного					
одноместного	двухместного					
9	12	+	+	+		
10	14				+	
12	15					+
14	16					+
Номера, предназначенные для приема большего числа гостей, должны иметь площадь, определяемую из расчета на каждого проживающего						
6 м ² — для средств размещения круглогодичного функционирования	+	+	+			
не менее 4,5 м ² — для средств размещения сезонного (летнего) функционирования	+	+	+			
Санузел в номере:						

умывальник, унитаз, ванна или душ:						
не менее 25% номеров					+	
не менее 50% номеров						+
100% номеров					+	+
Площадь санузла, м², не менее						
1,75	+	+				
2,5					+	+
3,8						+
4. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ						
Двери и замки с внутренним предохранителем	+	+	+	+	+	+
Охранная сигнализация, электронные средства контроля за безопасностью или видеонаблюдения в коридоре						+
Звукоизоляция:						
на уровне 35 дБ	+	+	+	+	+	
повышенная, обеспечивающая уровень шума менее 35 дБ						+
Отопление	.	+	+	+	+	+
Вентилятор (в районах с жарким климатом)	+	+	+	+	+	+
Охлаждение (или кондиционирование) воздуха для обеспечения теплового комфорта 18—25 °С (в районах с жарким климатом) ⁶					+	
Термостат для индивидуальной регулировки температуры						+
5. САНИТАРНЫЕ ОБЪЕКТЫ ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ						
Туалеты:						
общий туалет из расчета один на 20 человек, проживающих в номерах без туалета, но не менее двух на этаж	+	+	+			
вблизи общественных помещений		+	+	+	+	+
Оборудование туалетов: туалетные кабины, умывальник с зеркалом, электророзетка, туалетная бумага, мыло, махровые или бумажные полотенца (или электрополотенце), крючки для одежды, корзина для мусора						
Ванная или душевая общего пользования из расчета одна на 30 человек, проживающих в номерах без ванны или душа	+	+				
Ванная или душевая общего пользования из расчета одна на 20 человек, проживающих в номерах без ванны или душа					+	
Оборудование ванных комнат/душевых: ванные, душевые кабины, туалетная кабина, умывальник с зеркалом и полкой для туалетных принадлежностей, крючки для одежды, корзина для мусора						
	+	+	+			
6. ОБЩЕСТВЕННЫЕ ПОМЕЩЕНИЯ						
Общественные помещения должны иметь мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения	+	+	+	+	+	+
Наличие холла в службе приема	+					
Площадь холла:						
не менее 9 м ² плюс по 1 м ² из расчета на каждый номер, начиная с 21-го. Рекомендуемая максимальная площадь — 25 м ²				+		
не менее 20 м ² плюс по 1 м ² из расчета на каждый номер, начиная с 21-го. Рекомендуемая максимальная площадь — 40 м ²					+	
не менее 30 м ² плюс по 1 м ² из расчета на каждый номер, начиная с 21-го. Рекомендуемая максимальная площадь — 80 м ²						+
не менее 30 м ² плюс по 1 м ² из расчета на каждый номер, начиная с 21-го. Рекомендуемая максимальная площадь — 120 м ²						+
не менее 30 м ² плюс по 1 м ² из расчета на каждый номер, начиная с 21-го. Рекомендуемая максимальная площадь — 160 м ²						+
Служба приема и размещения с зоной для отдыха и ожидания		+	+			
Служба приема и размещения с зоной для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью (кресла, диваны, стулья, журнальные столики), газетами, журналами				+	+	+
с подачей напитков, музыкальным вещанием					+	+
Ковры, ковровое или иное напольное покрытие в зоне отдыха		+	+	+		
Декоративное озеленение, художественные композиции, музыкальное вещание		+	+	+		
Индивидуальные сейфовые ячейки для хранения ценностей гостей		+	+	+	+	+
Гардероб вблизи общественных помещений ⁷		+	+	+	+	+
Вешалки в холле и в общественных помещениях	+	+	+	+		
Помещение (часть помещения) для просмотра телепередач	+	+				
Конференц-зал с соответствующим оборудованием						+
Бизнес-центр (электронные средства связи, копировальная техника, помещения для переговоров, компьютеры)					+	+
Спортивно-оздоровительный центр с тренажерным залом		+	+			
Плавательный бассейн						+
Плавательный бассейн или сауна с мини-бассейном					+	
Ковровое покрытие (ковры) в коридорах		+	+	+		
Медицинский кабинет						+
Магазины и торговые киоски		+	+			
7. ПОМЕЩЕНИЯ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ						
Ресторан или кафе	+	+				

Ресторан						
несколько залов				+	+	
банкетный зал (залы), возможен трансформируемый в конференц-зал				+	+	
ночной клуб (бар)				+	+	
Кафе, бар						
8. УСЛУГИ						
Служба приема (круглосуточный прием)	+	+	+	+	+	+
Вручение корреспонденции гостям	+	+	+	+	+	+
Служба поиска проживающих					+	+
Швейцар					+	+
Поднос багажа (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно:						
обязательно ⁸				+	+	
по просьбе				+	+	
Утренняя побудка (по просьбе)	+	+	+	+	+	+
Ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей		+	+	+	+	+
Вечерняя подготовка номера					+	+
Смена постельного белья:						
один раз в семь дней				+		
один раз в пять дней				+		
один раз в три дня				+	+	
ежедневно					+	+
Смена полотенец:						
один раз в три дня	+	+	+			
ежедневно				+	+	+
Стирка и глажение:						
исполнение в течение суток		+	+	+	+	+
экспресс-обслуживание					+	+
Глажение:						
исполнение в течение 1 ч					+	+
предоставление утюга, гладильной доски	+	+	+	+		
Химчистка:						
исполнение в течение суток					+	
экспресс-обслуживание					+	+
Мелкий ремонт одежды					+	+
Автомат для чистки обуви					+	+
Почтовые и телеграфные услуги	+	+	+	+	+	+
отправление и доставка корреспонденции, телексов, телефаксов					+	+
Хранение ценностей в сейфе администрации	+	+	+	+	+	+
Хранение багажа	+	+	+	+	+	+
Обмен валюты ⁹					+	+
Прием платежей по кредитным картам					+	+
Организация встреч и проводов (в аэропорту, на вокзале и т.д.)					+	+
Вызов такси					+	+
Аренда (прокат) автомашины					+	+
Бронирование билетов на различные виды транспорта					+	+
Бронирование и (или) продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия					+	+
Туристские услуги:						
туристская информация		+	+	+	+	+
экскурсии, гиды-переводчики					+	+
Медицинские: вызов скорой помощи, пользование аптечкой	+	+	+	+	+	+
9. УСЛУГИ ПИТАНИЯ						
Обслуживание:						
возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трехразовое питание)					+	+
предоставление завтрака (7.00—10.00)					+	+
круглосуточное предоставление услуг питания						+
Обслуживание в номере:						
в часы завтрака					+	+
круглосуточно					+	+
меню завтрака в номере					+	+
10. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ И ЕГО ПОДГОТОВКЕ						
Письменные стандарты (инструкции) для персонала, фиксирующие функциональные обязанности и установленные правила работы	+	+	+	+	+	+
Квалификация: руководители и персонал должны соответствовать квалификационным требованиям (профессиональным стандартам) к основным должностям работников туристской индустрии — сектор «Гостиницы»	+	+	+	+	+	+
Внешний вид персонала:						
форменная одежда, служебные значки	+	+	+	+	+	+

⁸ Примечание. Знак «+» означает необходимость выполнения требования.

¹ При наличии ресторана (кафе, бара).

² Не обязателен при использовании централизованного аварийного электроснабжения.

³ В районах, где отсутствует гарантия качества питьевой воды.

⁴ Требование не является обязательным в случае невозможности установки лифта по техническим причинам (при наличии документального подтверждения). При отсутствии лифта обеспечивается бесплатная доставка багажа.

⁵ Не обязательно для гостиниц с количеством номеров менее 20.

⁶ Районы на широтах южнее г. Волгограда.

⁷ Не обязательно для гостиниц с количеством номеров менее 50.

⁸ Для всех категорий при отсутствии лифта (см. раздел 2 «Лифт в здании»).

⁹ Требование не является обязательным для гостиниц с количеством номеров менее 50.