

## Классификация средств размещения

Средство размещения - какой-либо объект, регулярно или время от времени, предоставляющий потребителям услугу по временному размещению.

**Гостиница** - средство размещения, которое имеет номерной фонд, службу приема, другие службы, которые обеспечивают предоставление гостиничных услуг.

**Отель** - гостиница, с обслуживанием исключительно в номерах категории "люкс" и выше.  
Примечание. В англ. терминологии - "all suit hotel", в украинской - "готель-люкс".

**Гостевой дом** - аналогичное гостинице средство размещения, с меблированными комнатами и минимальными удобствами.

**Мотель (гостиница для автотуристов)** - гостиница, расположенная за пределами города вдоль автотрассы, как правило в одно-двухэтажном здании или части здания с отдельным входом, имеющая условия для парковки и технического обслуживания автомобилей.

**Хостел** - гостиница для молодежи, состоящая из номеров, расположенных по коридорной или блочной системе. Имеет условия для самостоятельного приготовления пищи, санитарно-технические удобства, находящиеся на этаже/блоке.

**Пансионат** - средство размещения оздоровительного направления, расположенное в загородной или рекреационной зоне, с регламентированным режимом питания и отдыха  
Примечание. Регламентированию в средстве размещения подлежат чередование питания, сна, отдыха, лечения и др. видов деятельности.

**Дом отдыха** - средство размещения, как правило круглогодичного функционирования, расположенное в рекреационной зоне, которое обеспечивает условия для отдыха с предоставлением услуг оздоровительно-профилактического характера в регламентированном режиме.

**База отдыха** - средство размещения, с минимальными удобствами, обычно, сезонного функционирования, расположенное в рекреационной зоне, которое обеспечивает условия для отдыха

**Туристический комплекс** - средство размещения, состоящее из двух или более зданий, в которых обеспечивают предоставление комплекса услуг; в большинстве случаев - питание, торговли, связи и развлечения.  
Примечание. Виды: туристско-оздоровительный комплекс, детский оздоровительный комплекс, лечебно-оздоровительный комплекс.

**Турбаза** - средство размещения, расположенное на туристическом маршруте с активным способом передвижения, имеющее условия для питания и организации активного отдыха в регламентированном режиме.  
Примечание. Туристическими маршрутами с активным способом перемещения являются горные, лыжные, водные, пешеходные.

**Профилакторий** - средство размещения, как правило, ведомственного подчинения, предназначенное для организации отдыха и общего оздоровления, которое имеет условия для предоставления услуг профилактического лечения профессиональных заболеваний

**Санаторий** - средство размещения, расположенное на территории курорта или рекреационной зоны, предоставляющее услуги лечения в регламентированном режиме.

**Коттедж** - загородное средство размещения, состоящее из одной или нескольких комнат для временного проживания одной или нескольких семей, с отдельными входами для каждой из них.

**Бунгало** - средство размещения из легких строительных материалов, оснащенное инвентарем для самостоятельного приготовления пищи.

**Дача** - не основное жилье частного лица в рекреационной зоне, используемое им для предоставления услуг по временному размещению с целью отдыха.

**Гостевые комнаты** - часть здания, где предлагается размещение в меблированных комнатах с минимальными удобствами.

**Кемпинг** - средство размещения на огороженной территории, где размещение обеспечивают в коттеджах или бунгало, и (или) предоставляют места для расположения палаток, караванов (автоприцепов, домов на колесах). Территория оборудована санитарно-техническими удобствами общего пользования.

**Детский лагерь** - средство размещения, как правило, сезонного функционирования для активного отдыха и оздоровления детей в регламентированном режиме.

**Лагерь труда и отдыха** - средство размещения сезонного характера, которое имеет условия для осуществления определенной деятельности (сельскохозяйственной, археологической, экологической и т.д.) в регламентированном режиме во время отдыха

Примечание. Детский лагерь труда и отдыха - для детей возрастом от 14 до 18 лет.

## Классификация номеров

**Президентский апартамент** - номер, состоящий из трех и более жилых комнат (спальня, кабинет, гостиная или столовая), мини-кухни или кухонной ниши, одного полного и одного или более дополнительных (для гостей) санузлов, рассчитанный на проживание 1 - 2 персон.

Примечание. Полный санузел должен содержать умывальник, ванну или джакузи, душ, унитаз, биде.

**Апартамент** - номер, состоящий из двух и более жилых комнат (спальня, гостиная или столовая или кабинет), кухонной ниши, одного полного и одного дополнительного (для гостей) санузлов, рассчитанный на проживание 1 - 2 персон.

Примечание. Полный санузел должен содержать умывальник, ванну, душ, унитаз.

**Люкс** - номер, состоящий из двух и более жилых комнат (спальня, гостиная или кабинет) и полного санузла, рассчитанный на проживание 1 - 2 персон.

Примечание. Полный санузел должен содержать умывальник, ванну или душ, унитаз.

**Полу-люкс; студио** - номер, состоящий из одной жилой комнаты с планировкой, позволяющей использовать часть номера как гостинную или место для приготовления и приема пищи, и полного санузла, рассчитанный на проживание 1 - 2 персон.

Примечание. Полный санузел должен содержать умывальник, ванну или душ, унитаз.

**Одноместный номер** - номер, предназначенный для размещения одной персоны, оснащенный одной односпальной кроватью.

**Двухместный номер** - номер, предназначенный для размещения двух персон, оснащенный одной двухспальной или двумя односпальными кроватями которые примыкают/стоят отдельно одна от другой.

**Многместный номер** - номер, предназначенный для размещения трех и более персон, оснащенный односпальными кроватями по количеству проживающих.

## Отличительные признаки гостиниц категории одна звезда

"Услуги туристические. Классификация гостиниц",  
предъявляются следующие обязательные требования:

1. Благоустройство территории, внешние элементы благоустройства

Удобные подъездные пути с необходимыми дорожными знаками, благоустроенная и освещенная прилегающая территория, площадка для кратковременной парковки и маневрирования автотранспорта, при наличии отдельного входа в ресторан - вывеска с его названием.

Гостиница, занимающая часть здания, должна иметь отдельный вход.

Вывеска с внешним освещением или светящаяся

Вход в гостиницу:

непосредственно в вестибюль, где находится служба приема, защищенный от проникновения холодного воздуха  
Автостоянка около гостиницы или на расстоянии не более 400 м от нее с учетом особенностей застройки района.

Количество мест не менее чем 20 % от количества номеров, для мотелей - 100 %

Декоративное и (или) ограджающее озеленение территории (кроме гостиниц, расположенных в сплошной городской застройке)

2. Общественные помещения

Оборудование и мебель соответствующие функциональному назначению помещения

Зона приема (рецепция):

с минимальной площадью 10 кв. м, если количество номеров менее чем 50

дополнительная площадь 0,2 кв. м на каждый номер более 50

Служба приема и зона отдыха:

мебель (кресла, диваны, стулья, столы, журнальные столики);

специальное покрытие пола: гранит, мозаика, облицовочная плитка

Ковры или ковровое покрытие в зонах отдыха и коридорах

Сейф для хранения ценностей туристов в зоне приема

Помещение или часть помещения для просмотра телепередач

3. Общее техническое оборудование

Аварийное освещение (фонари, аккумуляторы) или централизованное аварийное энергоснабжение

Резервуар для запаса воды по меньшей мере на сутки в районах с возможными перебоями в водоснабжении

Вентиляция санузлов

Отопление общественных и жилых помещений отдельными приборами или центральное отопление

Пассажирский лифт или эскалатор в зданиях выше четырех этажей (требование не обязательное при наличии документального подтверждения относительно невозможности установки лифта по техническим причинам. В таком случае следует бесплатно доставлять багаж в номера)

Режим работы лифта - круглосуточно

Телефонная связь:

телефон в рецепции, доступный для гостей;

городской телефон на этаже при отсутствии телефонов в номерах;

городской, междугородный, международный телефоны коллективного пользования в вестибюле в кабине или под акустическим колпаком.

4. Номерной фонд

Мест в одно- и двухместных номерах не меньше 60 %.

Жилая площадь однокомнатных номеров (без учета площади санузла, коридора и балкона):

одноместные - 8 кв.м;

двухместные - 10 кв.м;

трехместные - 14 кв.м;

четырёхместные - 16 кв.м;

для номеров, в которых количество кроватей больше четырех, к площади четырехместного номера добавляется на каждого следующего гостя 4,5 кв.м;

допускается отклонение не больше чем на 10 % жилой площади номеров, при условии увеличенной площади других частей номера (лоджия, коридор и тому подобное) и (или) повышенной функциональности мебели

Звукоизоляция номеров на уровне 35 дБА

5. Техническое оснащение номеров

Замок в дверях с внутренним предохранителем

Освещение:

общее освещение комнаты;

светильник около каждой кровати

Электрические розетки:

с указанием напряжения;

не меньше двух на комнату;

в санузлах;

Телевизор - по просьбе гостя

Радиоприемники или другая возможность приема радиопрограмм во всех номерах

6. Оснащение номеров мебелью и инвентарем

Кровать (минимальные размеры):

односпальная - 80 см x 190 см;

двухспальная - 140 см x 190 см;

детская или раскладная кровать (по просьбе)

Комплект постельных принадлежностей и белья: матрас с на матрацником, две подушки, одеяло, дополнительное одеяло, покрывало на кровать, простыня, пододеяльник, наволочка.

Коврик около каждой кровати при отсутствии ковра или коврового покрытия пола

Тумбочка (стол) около каждого спального места

Вешалка для верхней одежды и головных уборов

Шкаф, встроенный шкаф или ниша для одежды с полочками и плечиками (не менее 3 шт./место)

Стулья или другая мебель для сидения (один предмет на каждого гостя, но не меньше двух на номер)

Стол или письменный стол

Полочка (подставка) для багажа

Плотные занавески (или жалюзи), затемняющие помещение

Прозрачные занавески (или жалюзи)

Зеркало в комнате, дополнительно к зеркалу в ванной комнате или над умывальником

Щетки: для одежды, для обуви

Стаканы на каждого гостя

Пепельница

Ключ комбинированный (для открывания бутылок)

Информационные материалы в номере:

перечень услуг и прейскурант цен на них

Ярлыки: "Прошу не беспокоить", "Можно убирать"

Противопожарная инструкция и инструкция относительно действий в экстремальных условиях

7. Санитарное оснащение номера

Количество номеров с полным санузлом (умывальник, унитаз, ванна или душ) - не менее 25 %.

В новых гостиницах - 100 % независимо от категории

Площадь санузла должна быть достаточной для свободного перемещения по нему и обеспечивать безопасное и комфортабельное использование всего оснащения

Каждый номер без санузла должен быть оборудован умывальником с холодной и горячей водой

На каждом этаже, где расположены номера без санузлов, должны быть один туалет и одна ванна или душевая на каждые 5 номеров без санузлов, но не меньше чем два туалета и две ванны или душевые на этаж отдельно для женщин и мужчин

Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения санузла:

зеркало над умывальником с боковым или верхним освещением;

полочка для туалетных вещей;

коврик на полу;

держатель для полотенец, крючки для одежды;

стакан;

полотенец на каждого гостя не меньше 2

в том числе банное полотенце;

туалетное мыло;

туалетная бумага;

держатель для туалетной бумаги;

щетка для унитаза (в футляре);

корзина для мусора из огнеупорного материала;

крышка для унитаза.

8. Оснащение санитарных объектов общего пользования

Туалеты: туалетные кабины, умывальник с зеркалом, электрическая розетка, туалетная бумага, мыло или дозатор жидкого мыла, бумажные салфетки или электрополотенца, крючки для одежды, корзины для мусора из огнеупорного материала

Ванные комнаты или душевые: ванны или душевые кабины, туалетная кабина, умывальник с зеркалом и полочкой для туалетных принадлежностей, крючки для одежды, корзины для мусора из огнеупорного материала

9. Помещения для предоставления услуг питания

Заведение ресторанного хозяйства любого типа или кухня для самостоятельного приготовления пищи

10. Дополнительные помещения для предоставления других услуг

Комната бытового обслуживания

Камера хранения (круглосуточно)

11. Услуги

Служба приема (круглосуточно)

Ежедневная уборка номера горничной

Заправка кроватей горничной

Смена постельной белья один раз в три дня или по желанию гостя

Смена полотенец один раз в три дня или по желанию гостя

Стирка с возвратом белья в течение 24 часов

Глажка - предоставления утюга, гладильной доски

Мелкий ремонт одежды

Хранение ценностей в сейфе администрации

Хранение багажа

Вызов такси

Вызов скорой помощи, пользование аптечкой первой помощи

12. Требования к персоналу и его подготовке

Квалификация: руководители и персонал должны быть подготовлены относительно выполняемой работы и обеспечения безопасности пребывания в гостинице

Знание языков: хорошее владение персоналом службы приема одним иностранным языком

Внешний вид персонала: форменная одежда, дифференцированная по службам, служебные знаки

13. Общие требования к качеству оборудования и оснащения

Гостиницы категории одна звезда могут быть построены из недорогих строительных материалов, иметь оборудование и мебель, выпущенные серийно, но вся мебель и электроприборы должны быть исправны, функциональны.

Постельное белье и полотенца должны быть качественные, без повреждений.

Санузлы должны быть оснащены исправным оборудованием, стены и пол покрыты водонепроницаемым материалом.

## Отличительные признаки гостиниц категории две звезды

"Услуги туристические. Классификация гостиниц",  
предъявляются следующие обязательные требования:

### 1. Благоустройство территории, внешние элементы благоустройства

Удобные подъездные пути с необходимыми дорожными знаками, благоустроенная и освещенная прилегающая территория, площадка для кратковременной парковки и маневрирования автотранспорта, при наличии отдельного входа в ресторан - вывеска с его названием.

Гостиница, занимающая часть здания, должна иметь отдельный вход.

Вывеска с внешним освещением или светящаяся

Вход в гостиницу:

непосредственно в вестибюль, где находится служба приема, защищенный от проникновения холодного воздуха

Вход в ресторан (кафе, бар):

из гостиницы

Автостоянка около гостиницы или на расстоянии не более 400 м от нее с учетом особенностей застройки района.

Количество мест не менее чем 20 % от количества номеров, для мотелей - 100 %

Декоративное и (или) ограждающее озеленение территории (кроме гостиниц, расположенных в сплошной городской застройке)

### 2. Общественные помещения

Оборудование и мебель соответствующие функциональному назначению помещения

Зона приема (рецепция):

с минимальной площадью 20 кв. м, если количество номеров менее чем 50

дополнительная площадь 0,3 кв. м на каждый номер более 50

Служба приема и зона отдыха:

мебель (кресла, диваны, стулья, столы, журнальные столики);

специальное покрытие пола: гранит, мозаика, облицовочная плитка

Ковры или ковровое покрытие в зонах отдыха и коридорах

Сейф для хранения ценностей туристов в зоне приема

Помещение или часть помещения для просмотра телепередач

### 3. Общее техническое оборудование

Аварийное освещение (фонари, аккумуляторы) или централизованное аварийное энергоснабжение

Резервуар для запаса воды по меньшей мере на сутки в районах с возможными перебоями в водоснабжении

Вентиляция санузлов

Отопление общественных и жилых помещений отдельными приборами или центральное отопление

Пассажирский лифт или эскалатор в зданиях выше четырех этажей (требование не обязательное при наличии документального подтверждения относительно невозможности установки лифта по техническим причинам. В таком случае следует бесплатно доставлять багаж в номера)

Режим работы лифта - круглосуточно

Телефонная связь:

телефон в рецепции, доступный для гостей;

городской телефон на этаже при отсутствии телефонов в номерах;

городской, междугородный, международный телефоны коллективного пользования в вестибюле в кабине или под акустическим колпаком.

### 4. Номерной фонд

Мест в одно- и двухместных номерах не меньше 80 %.

Жилая площадь однокомнатных номеров (без учета площади санузла, коридора и балкона):

одноместные - 9 кв.м;

двухместные - 12 кв.м;

трехместные - 16 кв.м;

четырёхместные - 18 кв.м;

для номеров, в которых количество кроватей больше четырех, к площади четырехместного номера добавляется на каждого следующего гостя 4,5 кв.м;

допускается отклонение не больше чем на 10 % жилой площади номеров, при условии увеличенной площади других частей номера (лоджия, коридор и тому подобное) и (или) повышенной функциональности мебели

Звукоизоляция номеров на уровне 35 дБА

### 5. Техническое оснащение номеров

Замок в дверях с внутренним предохранителем

Освещение:

общее освещение комнаты;

светильник около каждой кровати

Электрические розетки:

с указанием напряжения;

не меньше двух на комнату;

в санузлах;

Телевизор - по просьбе гостя

Радиоприемники или другая возможность приема радиопрограмм во всех номерах

6. Оснащение номеров мебелью и инвентарем

Кровать (минимальные размеры):

односпальная - 80 см x 190 см;

двухспальная - 140 см x 190 см;

детская или раскладная кровать (по просьбе)

Комплект постельных принадлежностей и белья: матрас с намотрацником, две подушки, одеяло, дополнительное одеяло, покрывало на кровать, простыня, пододеяльник, наволочка.

Коврик около каждой кровати при отсутствии ковра или коврового покрова пола

Тумбочка (столик) около каждого спального места

Вешалка для верхней одежды и головных уборов

Шкаф, встроенный шкаф или ниша для одежды с полочками и плечиками (не менее 3 шт./место)

Стулья или другая мебель для сидения (один предмет на каждого гостя, но не меньше двух на номер)

Стол или письменный стол

Полочка (подставка) для багажа

Плотные занавески (или жалюзи), затемняющие помещение

Прозрачные занавески (или жалюзи)

Зеркало в комнате, дополнительно к зеркалу в ванной комнате или над умывальником

Щетки: для одежды, для обуви

Стаканы на каждого гостя

Пепельница

Ключ комбинированный (для открывания бутылок)

Информационные материалы в номере:

перечень услуг и прейскурант цен на них;

рекламные материалы (буклеты, брошюры и т.п.) с туристической и другой информацией;

телефонный справочник;

Ярлыки: "Прошу не беспокоить", "Можно убирать"

Противопожарная инструкция и инструкция относительно действий в экстремальных условиях

7. Санитарное оснащение номера

Количество номеров с полным санузлом (умывальник, унитаз, ванна или душ) - не менее 50 %.

В новых гостиницах - 100 % независимо от категории

Площадь санузла должна быть достаточной для свободного перемещения по нему и обеспечивать безопасное и комфортабельное использование всего оснащения

Каждый номер без санузла должен быть оборудован умывальником с холодной и горячей водой

На каждом этаже, где расположены номера без санузлов, должны быть один туалет и одна ванна или душевая на каждые 5 номеров без санузлов, но не меньше чем два туалета и две ванны или душевые на этаж отдельно для женщин и мужчин

Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения санузла:

зеркало над умывальником с боковым или верхним освещением;

полочка для туалетных вещей;

коврик на полу;

держатель для полотенец, крючки для одежды;

стакан;

полотенец на каждого гостя не меньше 2

в том числе банное полотенце;

туалетное мыло;

туалетная бумага;

держатель для туалетной бумаги;

щетка для унитаза (в футляре);

корзина для мусора из огнеупорного материала;

крышка для унитаза.

8. Оснащение санитарных объектов общего пользования

Туалеты: туалетные кабины, умывальник с зеркалом, электрическая розетка, туалетная бумага, мыло или дозатор жидкого мыла, бумажные салфетки или электрополотенца, крючки для одежды, корзины для мусора из огнеупорного материала

Ванные комнаты или душевые: ванны или душевые кабины, туалетная кабина, умывальник с зеркалом и полочкой для туалетных принадлежностей, крючки для одежды, корзины для мусора из огнеупорного материала

9. Помещения для предоставления услуг питания

Ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная - по меньшей мере один объект из вышеперечисленных

10. Дополнительные помещения для предоставления других услуг

Комната бытового обслуживания

Камера хранения (круглосуточно)

11. Услуги

Служба приема (круглосуточно)

Подноска багажа (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно - по просьбе

Ежедневная уборка номера горничной

Заправка кроватей горничной

Смена постельной белья один раз в три дня или по желанию гостя

Смена полотенец один раз в три дня или по желанию гостя

Стирка с возвратом белья в течение 24 часов

Глажка - предоставления утюга, гладильной доски

Мелкий ремонт одежды

Хранение ценностей в сейфе администрации

Хранение багажа

Вызов такси

Бронирование или продажа билетов в театр и на другие развлекательные мероприятия

Вызов скорой помощи, пользование аптечкой первой помощи

12. Требования к персоналу и его подготовке

Квалификация: руководители и персонал должны быть подготовлены относительно выполняемой работы и обеспечения безопасности пребывания в гостинице

Знание языков: хорошее владение персоналом службы приема одним иностранным языком

Внешний вид персонала: форменная одежда, дифференцированная по службам, служебные знаки

13. Общие требования к качеству оборудования и оснащения

Все оборудование гостиницы может быть недорогое, но функциональное, исправное, в хорошем техническом состоянии.

Постельное белье в хорошем состоянии, неизношенное, без повреждений, из натуральных или натурально-искусственных тканей: может быть однотонное или с рисунком, белое или цветное, клетчатое или в полоску.

Оснащение санузлов должно иметь эстетический вид, стены и пол покрыты водонепроницаемым материалом и сделаны качественно, без видимых недостатков.

## **Отличительные признаки гостиниц категории три звезды**

"Услуги туристические. Классификация гостиниц",  
предъявляются следующие обязательные требования:

1. Благоустройство территории, внешние элементы благоустройства

Удобные подъездные пути с необходимыми дорожными знаками, благоустроенная и освещенная прилегающая территория, площадка для кратковременной парковки и маневрирования автотранспорта, при наличии отдельного входа в ресторан - вывеска с его названием.

Гостиница, занимающая часть здания, должна иметь отдельный вход.

Вывеска светящаяся с эмблемой

Вход в гостиницу:

непосредственно в вестибюль, где находится служба приема, защищенный от проникновения холодного воздуха; отдельный служебный вход;

вход для гостей с козырьком над дверьми или с двойными дверями, открывающиеся автоматически;

Вход в ресторан (кафе, бар):

из гостиницы;

отдельный вход с улицы в заведение ресторанного хозяйства (не касается заведений ресторанного хозяйства, расположенных на этажах, выше второго).

Автостоянка около гостиницы или на расстоянии не более 400 м от нее с учетом особенностей застройки района.

Количество мест не менее чем 20 % от количества номеров, для мотелей - 100 %

Декоративное и (или) ограджающее озеленение территории (кроме гостиниц, расположенных в сплошной городской застройке)

2. Общие помещения

Оборудование и мебель соответствующие функциональному назначению помещения

Зона приема (рецепция):

с минимальной площадью 20 кв. м, если количество номеров менее чем 50

дополнительная площадь 0,5 кв. м на каждый номер более 50

Служба приема и зона отдыха:

мебель (кресла, диваны, стулья, столы, журнальные столики);

специальное покрытие пола: гранит, мозаика, облицовочная плитка

мебель гарнитурная для отдыха;

украшение пола и стен из искусственных или натуральных материалов;

декоративное озеленение;

оформление интерьера помещения декоративными элементами, картинами или другими художественными произведениями, которые гармонируют с обстановкой;

осветительные приборы, гармонирующие с общим стилем помещения и обеспечивающие достаточное освещение (не менее 10 Вт/м<sup>2</sup>)

Ковры или ковровое покрытие в зонах отдыха и коридорах

Сейф для хранения ценностей туристов в зоне приема

Информационные и рекламные материалы, в том числе на иностранных языках, в зоне приема или в холлах на этажах

Холлы (салоны) на этажах

3. Общее техническое оборудование

Стационарный генератор, обеспечивающий освещение общественных и жилых помещений и работу лифтов в течение не менее 24 часов (в местности, где невозможно обеспечить централизованное аварийное энергоснабжение), или централизованное аварийное энергоснабжение

Резервуар для запаса воды по меньшей мере на сутки в районах с возможными перебоями в водоснабжении

Резервная система горячего водоснабжения на время аварии или профилактических работ

Кондиционирование или другие системы или оборудование, которые обеспечивают замену воздуха и поддержание температуры от 18 °С до 22 °С и влажности от 45 % до 60 % в помещениях общего пользования (вестибюль, помещение для культурных или деловых мероприятий)

Вентиляция санузлов

Центральное отопление

Пассажирский лифт или эскалатор в зданиях выше трех этажей (требование не обязательное при наличии документального подтверждения относительно невозможности установки лифта по техническим причинам. В таком случае следует бесплатно доставлять багаж в номера)

Время ожидания лифта не более 45 с., работа лифта - круглосуточно

Телефонная связь:

телефон в рецепции, доступный для гостей;

городской телефон во всех номерах;

городской, междугородный, международный телефоны коллективного пользования в вестибюле в кабине или под акустическим колпаком.

4. Номерной фонд

Мест в одно- и двухместных номерах не меньше 100 %.

Жилая площадь однокомнатных номеров (без учета площади санузла, коридора и балкона):

одноместные - 10 кв.м;

двухместные - 14 кв.м;

допускается отклонение не больше чем на 10 % жилой площади номеров, при условии увеличенной площади других частей номера (лоджия, коридор и тому подобное) и (или) повышенной функциональности мебели

Многокомнатные номера (люксы)

Звукоизоляция номеров на уровне 35 дБА

5. Техническое оснащение номеров

Замок в дверях с внутренним предохранителем

Освещение:

общее освещение комнаты;

светильник около каждой кровати;

лампа, для освещения рабочего места (стола)

Электрические розетки:

с указанием напряжения;

не меньше двух на комнату;

в санузлах;

Телевизор - цветной в каждом номере

Радиоприемники или другая возможность приема радиопрограмм во всех номерах

Холодильник в многокомнатных и одноместных номерах

6. Оснащение номеров мебелью и инвентарем

Кровать (минимальные размеры):

односпальная - 90 см x 200 см;

двухспальная - 140 см x 190 см;

детская или раскладная кровать (по просьбе)

Комплект постельных принадлежностей и белья: матрас с намотрацником, две подушки, одеяло, дополнительное одеяло, покрывало на кровать, простыня, пододеяльник, наволочка.

Коврик около каждой кровати при отсутствии ковра или коврового покрытия пола

Тумбочка (столик) около каждого спального места

Вешалка для верхней одежды и головных уборов

Шкаф с полочками, вешалкой и плечиками (не менее 5 шт./место)

Стулья или другая мебель для сидения (один предмет на каждого гостя, но не меньше двух на номер)

Стол или письменный стол

Полочка (подставка) для багажа

Плотные занавески (или жалюзи), затемняющие помещение

Прозрачные занавески (или жалюзи)



Зеркало в комнате, дополнительно к зеркалу в ванной комнате или над умывальником

Швейный набор (игла, нитки)

Щетки: для одежды, для обуви

Стаканы на каждого гостя

Пепельница

Ключ комбинированный (для открывания бутылок)

Информационные материалы в номере:

перечень услуг и прейскурант цен на них;

рекламные материалы (буклеты, брошюры и т.п.) с туристической и другой информацией;

телефонный справочник;

материалы на иностранных языках;

в папке с эмблемой гостиницы

Ярлыки: "Прошу не беспокоить", "Можно убирать"

Пакеты для прачечной и химчистки

Противопожарная инструкция и инструкция относительно действий в экстремальных условиях

7. Санитарное оснащение номера

Количество номеров с полным санузлом (умывальник, унитаз, ванна или душ) - не менее 100 %

Площадь санузла должна быть достаточной для свободного перемещения по нему и обеспечивать безопасное и комфортабельное использование всего оснащения

Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения санузла:

зеркало над умывальником с боковым или верхним освещением;

полочка для туалетных вещей;

занавески для ванны или душа;

коврик на полу;

держатель для полотенец, крючки для одежды;

стакан;

полотенец на каждого гостя не меньше 3-х

в том числе банное полотенце;

шапочка банная (на каждого гостя);

туалетное мыло;

туалетная бумага;

держатель для туалетной бумаги;

щетка для унитаза (в футляре);

корзина для мусора из огнеупорного материала;

крышка для унитаза.

8. Оснащение санитарных объектов общего пользования

Туалеты: туалетные кабины, умывальник с зеркалом, электрическая розетка, туалетная бумага, мыло или дозатор жидкого мыла, бумажные салфетки или электрополотенца, крючки для одежды, корзины для мусора из огнеупорного материала

9. Помещения для предоставления услуг питания

Ресторан или кафе: количество сидячих мест не менее 75 % от количества мест в гостинице

10. Дополнительные помещения для предоставления других услуг

Зал универсальный для проведения культурных или деловых мероприятий с аудио- и видеоаппаратурой (для мотелей необязательно)

Плавательный бассейн, сауна, тренажерный зал, солярий, массажная, спортивный зал - по меньшей мере два объекта из вышеназванного (обязательно для гостиниц \*\*\*, расположенных в курортно-рекреационной зоне)

Парикмахерская первой или второй категории в соответствии с требованиями ДСТУ 4094 (если количество номеров более 50)

Комната бытового обслуживания

Камера хранения (круглосуточно)

Магазины и торговые киоски (продажа сувениров, парфюмерно-косметической, табачной продукции, газет, журналов и другой полиграфической продукции)

11. Услуги

Служба приема (круглосуточно)

Подноска багажа (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно - по просьбе

Ежедневная уборка номера горничной

Заправка кроватей горничной

Смена постельной белья один раз в три дня или по желанию гостя

Смена полотенец ежедневно или по желанию гостя

Стирка с возвратом белья в течение 24 часов

Глажка - предоставления утюга, гладильной доски

Чистка одежды (химчистка)

Мелкий ремонт одежды

Чистка обуви персоналом гостиницы или автоматом

Предоставление в пользование (самостоятельное или при участии обслуживающего персонала) компьютеров, электронных средств связи, видео-, аудиооборудования  
Хранение ценностей в сейфе администрации  
Хранение багажа  
Обмен валюты (допускается наличие пункта обмена валюты или банкомата на расстоянии до 100 м)  
Прием кредитных карточек  
Вызов такси  
Бронирование билетов на различные виды транспорта  
Бронирование или продажа билетов в театр и на другие развлекательные мероприятия  
Туристические услуги (туристическая информация, экскурсии, гиды-переводчики и т.п.)  
Прокат спортивного инвентаря и инвентаря для отдыха для гостиниц, расположенных в курортно-рекреационной зоне  
Вызов скорой помощи, пользование аптечкой первой помощи

## 12. Услуги питания

Предоставление завтраков

Обслуживание в номере с 7.00 до 24.00 часов;

## 13. Требования к персоналу и его подготовке

Квалификация: руководители и персонал должны быть подготовлены относительно выполняемой работы и обеспечения безопасности пребывания в гостинице

Знание языков: свободное владение персоналом службы приема английским и еще одним иностранным языком, подтвержденное документом о соответствующем образовании (как минимум окончания специальных курсов)

Внешний вид персонала: форменная одежда, дифференцированная по службам, служебные знаки

## 14. Общие требования к качеству оборудования и оснащения

Здание гостиницы должно органически вписываться в архитектурный ансамбль улицы (площади), главный фасад дома должен соответствовать определенному архитектурному стилю. Если дом построен по неудачному проекту и он имеет невыразительный фасад, должен быть применен широкий спектр современных строительных технологий и материалов, которые предоставляют возможность сделать внешний вид привлекательным.

Мебель и оснащение могут быть из материалов средней стоимости, но хорошо оформленные, соответствовать единому стилю. Все оборудование должно быть в хорошем техническом состоянии и создавать уют.

Номера и общественные помещения должны быть украшены декоративными элементами, картинами или другими художественными произведениями.

Постельное белье из натуральных тканей, неизношенное, однотонное или с рисунком, белое или цветное, клетчатое или в полоску.

Санузлы должны быть оснащены качественным оборудованием средней стоимости, стены и пол покрыты соответствующим водонепроницаемым материалом, сделаны без недостатков.

## **Отличительные признаки гостиниц категории четыре звезды**

"Услуги туристические. Классификация гостиниц",  
предъявляются следующие обязательные требования:

### 1. Благоустройство территории, внешние элементы благоустройства

Удобные подъездные пути с необходимыми дорожными знаками, благоустроенная и освещенная прилегающая территория, площадка для кратковременной парковки и маневрирования автотранспорта, при наличии отдельного входа в ресторан - вывеска с его названием.

Гостиница, занимающая часть здания, должна иметь отдельный вход.

Вывеска светящаяся с эмблемой

Вход в гостиницу:

непосредственно в вестибюль, где находится служба приема, защищенный от проникновения холодного воздуха; отдельный служебный вход;

вход для гостей с воздушно-тепловой завесой и козырьком на пути от автомобиля

Вход в ресторан (кафе, бар):

из гостиницы;

отдельный вход с улицы в заведение ресторанного хозяйства (не касается заведений ресторанного хозяйства, расположенных на этажах, выше второго).

Автостоянка с охраной или гараж с основными видами технического обслуживания автомобилей. Количество мест не менее 25 % от количества номеров, для мотелей - 100 %

Декоративное и (или) ограджающее озеленение территории (кроме гостиниц, расположенных в сплошной городской застройке)

### 2. Общественные помещения

Оборудование и мебель соответствующие функциональному назначению помещения

Зона приема (рецепция):

с минимальной площадью 30 кв. м, если количество номеров менее чем 50

дополнительная площадь 0,8 кв. м на каждый номер более 50

Служба приема и зона отдыха:

мебель (кресла, диваны, стулья, столы, журнальные столики);

специальное покрытие пола: гранит, мозаика, облицовочная плитка

мебель гарнитурная для отдыха;

украшение пола и стен из искусственных или натуральных материалов;

декоративное озеленение;

оформление интерьера помещения декоративными элементами, картинами или другими художественными

произведениями, которые гармонируют с обстановкой;

осветительные приборы, гармонирующие с общим стилем помещения и обеспечивающие достаточное освещение (не менее 10 Вт/м<sup>2</sup>)

Ковры или ковровое покрытие в зонах отдыха и коридорах

Сейф для хранения ценностей туристов в зоне приема

Информационные и рекламные материалы, в том числе на иностранных языках, в зоне приема или в холлах на этажах

Регистрация с использованием современного технического оборудования (если количество номеров более 30)

Холлы (салоны) на этажах

3. Общее техническое оборудование

Стационарный генератор, обеспечивающий освещение общественных и жилых помещений и работу лифтов, холодильных установок, кухонного оборудования, обработку и подачу воды в течение не меньше чем 24 часов (в местности, где невозможно обеспечить централизованное аварийное энергоснабжение), или централизованное аварийное энергоснабжение

Резервуар для запаса воды по меньшей мере на сутки в районах с возможными перебоями в водоснабжении

Резервная система горячего водоснабжения на время аварии или профилактических работ

Кондиционирование помещений общего пользования (вестибюль, помещение для культурных или деловых мероприятий)

Кондиционирование жилых помещений или другие системы или оборудование, которые обеспечивают замену воздуха и поддержание температуры от 18 °С до 22 °С и влажности от 45 % до 60 %

Вентиляция санузлов

Центральное отопление с термостатом для индивидуального регулирования температуры (в новых и реконструируемых зданиях)

Пассажирский лифт или эскалатор в зданиях выше двух этажей (требование не обязательное при наличии документального подтверждения относительно невозможности установки лифта по техническим причинам. В таком случае следует бесплатно доставлять багаж в номера)

Грузовой лифт (если количество номеров более 30)

Не менее одного лифта на каждые 60 номеров (в новых и реконструируемых гостиницах)

Время ожидания лифта не более 30 с., работа лифта - круглосуточно

Телефонная связь:

телефон в рецепции, доступный для гостей;

прямой телефон с городской, междугородной, международной связью во всех номерах;

в многокомнатных номерах - в каждой комнате;

городской, междугородной, международной телефоны коллективного пользования в вестибюле в кабине или под акустическим колпаком.

4. Номерной фонд

Мест в одно- и двухместных номерах не меньше 100 %.

Жилая площадь однокомнатных номеров (без учета площади санузла, коридора и балкона):

одноместные - 12 кв.м;

двухместные - 15 кв.м

Многокомнатные номера (апартаменты), имеющие по меньшей мере: гостиную площадь не менее чем 16 м<sup>2</sup>, спальню с санузлом (ванна, душ, умывальник, унитаз), коридор с дополнительным туалетом. Количество - не менее 5 % от общего количества номеров

Все номера с повышенной звукоизоляцией дверей и окон, которая обеспечивает защиту от уличного шума

5. Техническое оснащение номеров

Замок повышенной секретности в дверях с внутренним предохранителем

Освещение:

общее освещение комнаты;

светильник около каждой кровати;

лампа, для освещения рабочего места (стола)

выключатель дистанционного управления общего освещения около изголовья кровати (в новых и реконструируемых гостиницах)

Электрические розетки:

с указанием напряжения;

не меньше двух на комнату;

в санузлах;

для подключения к интернету;

разнопазовые

Телевизор - цветной в каждом номере с приемом программ основных телекомпаний мира и гостиничного видеоканала, с дистанционным управлением

Радиоприемники или другая возможность приема радиопрограмм во всех номерах

Мини-бар или холодильник во всех номерах

Мини-сейф в каждом номере или сейф с индивидуальными ячейками в службе приема

6. Оснащение номеров мебелью и инвентарем

Кровать (минимальные размеры):

односпальная - 90 см x 200 см;

двухспальная - 160 см x 200 см;

детская или раскладная кровать (по просьбе)

Комплект постельных принадлежностей и белья: матрас с намотрацником, две подушки, одеяло, дополнительное одеяло, покрывало на кровать, простыня, пододеяльник, наволочка.

Ковер или ковровое покрытие пола

Тумбочка (столик) около каждого спального места

Вешалка для верхней одежды и головных уборов

Шкаф с полочками, вешалкой и плечиками (не менее 5 шт./место)

Кресло для отдыха (по меньшей мере два на номер) или мягкий диван

Стол

Письменный стол со стулом или рабочим креслом

Журнальный столик

Полочка (подставка) для багажа

Плотные занавески (или жалюзи), затемняющие помещение

Прозрачные занавески (или жалюзи)

Зеркало:

в комнате, дополнительно к зеркалу в ванной комнате или над умывальником

по меньшей мере одно большого размера или в полный рост

Швейный набор (игла, нитки)

Щетки: для одежды, для обуви

Набор посуды для питьевой воды, чая и мини-бара

Вода минеральная или столовая, 0,2 л на гостя ежедневно

Пепельница

Ключ комбинированный (для открывания бутылок)

Информационные материалы в номере:

перечень услуг и прейскурант цен на них;

рекламные материалы (буклеты, брошюры и т.п.) с туристической и другой информацией;

телефонный справочник;

материалы на иностранных языках;

в папке с эмблемой гостиницы

Ярлыки: "Прошу не беспокоить", "Можно убирать"

Пакеты для прачечной и химчистки

Противопожарная инструкция и инструкция относительно действий в экстремальных условиях

7. Санитарное оснащение номера

Количество номеров с полным санузлом (умывальник, унитаз, ванна или душ) - не менее 100 %

Площадь санузла должна быть достаточной для свободного перемещения по нему и обеспечивать безопасное и комфортабельное использование всего оснащения

Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения санузла:

зеркало над умывальником с боковым или верхним освещением;

полочка для туалетных вещей;

занавески для ванны или душа;

коврик на полу;

фен для сушки волос;

держатель для полотенец, крючки для одежды;

стакан;

полотенец на каждого гостя не меньше 4-х

в том числе банное полотенце;

шапочка банная (на каждого гостя);

туалетное мыло или дозатор жидкого мыла, шампунь, пена (соль) для ванны в с эмблемой гостиницы;

туалетная бумага;

держатель для туалетной бумаги;

щетка для унитаза (в футляре);

корзина для мусора из огнеупорного материала;

пакеты для предметов гигиены

крышка для унитаза.

8. Оснащение санитарных объектов общего пользования

Туалеты: туалетные кабины, умывальник с зеркалом, электрическая розетка, туалетная бумага, мыло или дозатор жидкого мыла, бумажные салфетки или электрополотенца, крючки для одежды, корзины для мусора из огнестойкого материала

#### 9. Помещения для предоставления услуг питания

Ресторан, несколько залов, отдельные кабинеты; количество столов не менее 75 % от количества номеров; класс обслуживания - не ниже чем "высший"

Банкетный зал, возможно такой, который можно трансформировать в конференц-зал

Бар

Отдельное помещение для питания персонала

#### 10. Дополнительные помещения для предоставления других услуг

Зал универсальный для проведения культурных или деловых мероприятий с аудио- и видеоаппаратурой (для мотелей необязательно)

Бизнес-центр с телефаксом, копировальной техникой, компьютерами, подключенными к интернету

Плавательный бассейн, сауна, тренажерный зал, солярий, массажная, спортивный зал - по меньшей мере два объекта из вышеназванного

Парикмахерская высшей категории в соответствии с требованиями ДСТУ 4094

Комната бытового обслуживания

Камера хранения (круглосуточно)

Магазины и торговые киоски (продажа сувениров, парфюмерно-косметической, табачной продукции, газет, журналов и другой полиграфической продукции)

#### 11. Услуги

Служба приема (круглосуточно)

Швейцар

Подписка багажа (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно - обязательно

Ежедневная уборка номера горничной с контролем его состояния в течение дня

Заправка кроватей горничной

Смена постельной белья ежедневно или по желанию гостя

Смена полотенец ежедневно или по желанию гостя

Стирка с возвратом белья в течение 12 часов

Глажка в течение часа, в т.ч. в выходные дни

Чистка одежды (химчистка)

Мелкий ремонт одежды

Чистка обуви персоналом гостиницы

Услуги секретаря, стенографиста, переводчика, посыльного

Предоставление в пользование (самостоятельное или при участии обслуживающего персонала) компьютеров, электронных средств связи, видео-, аудиооборудования

Хранение ценностей в сейфе администрации

Хранение багажа

Обмен валюты круглосуточно

Прием кредитных карточек

Организация встреч и проводов (в аэропорту, на вокзале и т.п.)

Вызов такси

Аренда (прокат) автомобиля

Бронирование билетов на различные виды транспорта

Бронирование или продажа билетов в театр и на другие развлекательные мероприятия

Туристические услуги (туристическая информация, экскурсии, гиды-переводчики и т.п.)

Прокат спортивного инвентаря и инвентаря для отдыха для гостиниц, расположенных в курортно-рекреационной зоне

Вызов скорой помощи, пользование аптечкой первой помощи

#### 12. Услуги питания

Предоставление завтраков

Работа по крайней мере одного бара круглосуточно

Обслуживание в номере круглосуточно

#### 13. Требования к персоналу и его подготовке

Квалификация: руководители и персонал должны быть подготовлены относительно выполняемой работы и обеспечения безопасности пребывания в гостинице

Знание языков:

свободное владение персоналом службы приема английским и еще одним иностранным языком, подтвержденное документом о соответствующем образовании (как минимум окончания специальных курсов)

достаточное знание английского языка горничными, швейцарами и другим обслуживающим персоналом

Внешний вид персонала: униформа персонала с характерными для гостиницы особенностями

#### 14. Общие требования к качеству оборудования и оснащения

Здание гостиницы должно органически вписываться в архитектурный ансамбль улицы (площади).

Все фасады здания должны соответствовать определенному, четко выраженному архитектурному стилю; в случае реконструкции дома, который является историко-архитектурным памятником, следует сохранить начальный вид фасадов, фресок, витражей.

Интерьер здания должен быть создан в соответствии с единым дизайном-проектом, стены украшены художественными произведениями, которые гармонируют с интерьером.

Строительные материалы, мебель и оборудование общественных помещений и номеров должны быть из дорогих материалов, комфортны и в очень хорошем техническом состоянии. Во всех помещениях должны быть ковры или ковровое покрытие соответствующего качества.

Постельное белье из тонкотканых натуральных тканей, белое или цветное.

Санузлы должны быть оснащены качественным дорогим оборудованием в отличном состоянии, стены и пол покрыты соответствующим водонепроницаемым материалом не меньше чем на две трети поверхности по высоте.

## **Отличительные признаки гостиниц категории пять звезд**

"Услуги туристические. Классификация гостиниц",  
предъявляются следующие обязательные требования:

### **1. Благоустройство территории, внешние элементы благоустройства**

Удобные подъездные пути с необходимыми дорожными знаками, благоустроенная и освещенная прилегающая территория, площадка для кратковременной парковки и маневрирования автотранспорта, при наличии отдельного входа в ресторан - вывеска с его названием.

Гостиница, занимающая часть здания, должна иметь отдельный вход.

Вывеска светящаяся с эмблемой

Вход в гостиницу:

непосредственно в вестибюль, где находится служба приема, защищенный от проникновения холодного воздуха; отдельный служебный вход;

вход для гостей с воздушно-тепловой завесой и козырьком на пути от автомобиля

Вход в ресторан (кафе, бар):

из гостиницы;

отдельный вход с улицы в заведение ресторанного хозяйства (не касается заведений ресторанного хозяйства, расположенных на этажах, выше второго).

Автостоянка с охраной или гараж с основными видами технического обслуживания автомобилей. Количество мест не менее 25 % от количества номеров, для мотелей - 100 %

Декоративное и (или) ограджающее озеленение территории (кроме гостиниц, расположенных в сплошной городской застройке)

### **2. Общественные помещения**

Оборудование и мебель соответствующие функциональному назначению помещения

Зона приема (рецепция):

с минимальной площадью 50 кв. м, если количество номеров менее чем 50

дополнительная площадь 1,0 кв. м на каждый номер более 50

Служба приема и зона отдыха:

мебель (кресла, диваны, стулья, столы, журнальные столики);

специальное покрытие пола: гранит, мозаика, облицовочная плитка

мебель для отдыха гармонирующая, изготовленная по заказу, исключительного дизайна;

украшение пола и стен из натуральных материалов наивысшего качества;

живые цветы и декоративные растения;

декоративные элементы оформления интерьера и картины в авторском исполнении, соответствующие общему стилю помещения;

осветительные приборы исключительного дизайна по индивидуальному заказу, гармонирующие с общим стилем помещения и обеспечивающие достаточное освещение (не менее 10 Вт/м<sup>2</sup>)

Ковры или ковровое покрытие в зонах отдыха и коридорах

Сейф для хранения ценностей туристов в зоне приема

Информационные и рекламные материалы, в том числе на иностранных языках, в зоне приема или в холлах на этажах

Регистрация с использованием современного технического оборудования (если количество номеров более 30)

Холлы (салоны) на этажах

### **3. Общее техническое оборудование**

Стационарный генератор, обеспечивающий освещение общественных и жилых помещений и работу лифтов, холодильных установок, кухонного оборудования, обработку и подачу воды в течение не меньше чем 24 часов (в местности, где невозможно обеспечить централизованное аварийное энергоснабжение), или централизованное аварийное энергоснабжение

Резервуар для запаса воды по меньшей мере на сутки в районах с возможными перебоями в водоснабжении

Резервная система горячего водоснабжения на время аварии или профилактических работ

Кондиционирование помещений общего пользования (вестибюль, помещение для культурных или деловых мероприятий)

Кондиционирование жилых помещений

Вентиляция санузлов

Центральное отопление с термостатом для индивидуального регулирования температуры (в новых и реконструируемых зданиях)

Подогрев пола в ванной комнате

Пассажирский лифт или эскалатор в зданиях выше одного этажа (требование не обязательное при наличии документального подтверждения относительно невозможности установки лифта по техническим причинам. В таком случае следует бесплатно доставлять багаж в номера)

Грузовой лифт (если количество номеров более 30)

Не менее одного лифта на каждые 60 номеров (в новых и реконструируемых гостиницах)

Время ожидания лифта не более 30 с., работа лифта - круглосуточно

Телефонная связь:

телефон в рецепции, доступный для гостей;

прямой телефон с городской, междугородной, международной связью во всех номерах;

в многокомнатных номерах - в каждой комнате и санузлах;

городской, междугородной, международной телефоны коллективного пользования в вестибюле в кабине или под акустическим колпаком.

4. Номерной фонд

Мест в одно- и двухместных номерах не меньше 100 %.

Жилая площадь однокомнатных номеров (без учета площади санузла, коридора и балкона):

одноместные - 14 кв.м;

двухместные - 16 кв.м

Многокомнатные номера (апартаменты), имеющие по меньшей мере: гостиную площадью не менее чем 16 м<sup>2</sup>, спальню с санузлом (ванна, душ, умывальник, унитаз), коридор с дополнительным туалетом. Количество - не менее 5 % от общего количества номеров

Все номера с особой звукоизоляцией стен, дверей и окон, которая полностью предотвращает проникновение постороннего шума с улицы и гостиничных помещений

5. Техническое оснащение номеров

Замок повышенной секретности в дверях с внутренним предохранителем

Глазок в дверях

Охранная сигнализация или электронные средства контроля за безопасностью номера

Освещение:

общее освещение комнаты;

светильник около каждой кровати;

лампа, для освещения рабочего места (стола)

выключатель дистанционного управления общего освещения около изголовья кровати (в новых и реконструируемых гостиницах)

Электрические розетки:

с указанием напряжения;

не меньше двух на комнату;

в санузлах;

для подключения к интернету;

разнопазовые

Телевизор - цветной в каждом номере с приемом программ основных телекомпаний мира и гостиничного видеоканала, с дистанционным управлением

Радиоприемники или другая возможность приема радиопрограмм во всех номерах

Мини-бар во всех номерах

Мини-сейф во всех номерах

6. Оснащение номеров мебелью и инвентарем

Кровать (минимальные размеры):

односпальная - 90 см x 200 см;

двухспальная - 160 см x 200 см;

детская или раскладная кровать (по просьбе)

Комплект постельных принадлежностей и белья: матрас с на матрацником, две подушки, одеяло, дополнительное одеяло, покрывало на кровать, простыня, пододеяльник, наволочка.

Ковер или ковровое покрытие пола

Тумбочка (столик) около каждого спального места

Вешалка для верхней одежды и головных уборов

Шкаф с полочками, вешалкой и плечиками (не менее 5 шт./место)

Кресло для отдыха (по меньшей мере два на номер) или мягкий диван

Стол

Письменный стол со стулом или рабочим креслом

Журнальный столик

Полочка (подставка) для багажа  
Плотные занавески (или жалюзи), затемняющие помещение  
Прозрачные занавески (или жалюзи)

Зеркало:

в комнате, дополнительно к зеркалу в ванной комнате или над умывальником  
по меньшей мере одно большого размера или в полный рост

Швейный набор (игла, нитки)

Щетки: для одежды, для обуви

Набор посуды для питьевой воды, чая и мини-бара

Вода минеральная или столовая, 0,2 л на гостя ежедневно

Пепельница

Ключ комбинированный (для открывания бутылок)

Информационные материалы в номере:

перечень услуг и прейскурант цен на них;

рекламные материалы (буклеты, брошюры и т.п.) с туристической и другой информацией;

телефонный справочник;

материалы на иностранных языках;

в папке с эмблемой гостиницы

Ярлыки: "Прошу не беспокоить", "Можно убирать"

Пакеты для прачечной и химчистки

Противопожарная инструкция и инструкция относительно действий в экстремальных условиях

7. Санитарное оснащение номера

Количество номеров с полным санузлом (умывальник, унитаз, ванна или душ) - не менее 100 %

Площадь санузла должна быть достаточной для свободного перемещения по нему и обеспечивать безопасное и комфортабельное использование всего оснащения

Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения санузла:

зеркало над умывальником с боковым или верхним освещением;

полочка для туалетных вещей;

занавески для ванны или душа;

коврик на полу;

фен для сушки волос;

держатель для полотенец, крючки для одежды;

стакан;

полотенец на каждого гостя не меньше 4-х

в том числе банное полотенце;

халат банный (на каждого гостя);

шапочка банная (на каждого гостя);

тапочки банные (на каждого гостя);

туалетное мыло или дозатор жидкого мыла, шампунь, пена (соль) для ванны в с эмблемой гостиницы;

туалетная бумага;

держатель для туалетной бумаги;

щетка для унитаза (в футляре);

корзина для мусора из огнеупорного материала;

пакеты для предметов гигиены

крышка для унитаза.

8. Оснащение санитарных объектов общего пользования

Туалеты: туалетные кабины, умывальник с зеркалом, электрическая розетка, туалетная бумага, мыло или дозатор жидкого мыла, бумажные салфетки или электрополотенца, крючки для одежды, корзины для мусора из огнеупорного материала

9. Помещения для предоставления услуг питания

Ресторан, несколько залов, отдельные кабинеты; количество столов не менее 75 % от количества номеров; класс обслуживания - не ниже чем "высший"

Банкетный зал, возможно такой, который можно трансформировать в конференц-зал

Бар

Дополнительный бар в зоне приема

Отдельное помещение для питания персонала

10. Дополнительные помещения для предоставления других услуг

Зал универсальный для проведения культурных или деловых мероприятий с аудио- и видеоаппаратурой (для мотелей необязательно)

Бизнес-центр с телефаксом, копировальной техникой, компьютерами, подключенными к интернету

Сауна, тренажерный зал, солярий, массажная, спортивный зал - по меньшей мере один объект из вышеназванного

Плавательный бассейн

Медицинский кабинет

Парикмахерская высшей категории в соответствии с требованиями ДСТУ 4094

Камера хранения (круглосуточно)



Магазины и торговые киоски (продажа сувениров, парфюмерно-косметической, табачной продукции, газет, журналов и другой полиграфической продукции)

#### 11. Услуги

Служба приема (круглосуточно)

Швейцар

Подноска багажа (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно - обязательно

Ежедневная уборка номера горничной с контролем его состояния в течение дня

Заправка кроватей горничной

Смена постельной белья ежедневно или по желанию гостя

Смена полотенец ежедневно или по желанию гостя

Стирка с возвратом белья в течение 12 часов

Глажка в течение часа, в т.ч. в выходные дни

Чистка одежды (химчистка)

Мелкий ремонт одежды

Чистка обуви персоналом гостиницы

Услуги секретаря, стенографиста, переводчика, посыльного

Предоставление в пользование (самостоятельное или при участии обслуживающего персонала) компьютеров,

электронных средств связи, видео-, аудиооборудования

Хранение ценностей в сейфе администрации

Хранение багажа

Обмен валюты круглосуточно

Прием кредитных карточек

Организация встреч и проводов (в аэропорту, на вокзале и т.п.)

Вызов такси

Аренда (прокат) автомобиля

Парковка автомобиля гостя персоналом гостиницы и доставка автомобиля гостя из гаража (со стоянки) к подъезду

Бронирование билетов на различные виды транспорта

Бронирование или продажа билетов в театр и на другие развлекательные мероприятия

Туристические услуги (туристическая информация, экскурсии, гиды-переводчики и т.п.)

Прокат спортивного инвентаря и инвентаря для отдыха для гостиниц, расположенных в курортно-рекреационной зоне

Вызов скорой помощи, пользование аптечкой первой помощи

#### 12. Услуги питания

Предоставление завтраков

Работа по крайней мере одного бара круглосуточно

Обслуживание в номере круглосуточно

#### 13. Требования к персоналу и его подготовке

Квалификация: руководители и персонал должны быть подготовлены относительно выполняемой работы и обеспечения безопасности пребывания в гостинице

Знание языков:

свободное владение персоналом службы приема английским и еще одним иностранным языком, подтвержденное документом о соответствующем образовании (как минимум окончания специальных курсов)

достаточное знание английского языка горничными, швейцарами и другим обслуживающим персоналом

Внешний вид персонала: униформа персонала с характерными для гостиницы особенностями

#### 14. Общие требования к качеству оборудования и оснащения

Здание гостиницы должен органически вписываться в архитектурный ансамбль улицы (площади).

Все фасады здания должны соответствовать определенному, четко выраженному архитектурному стилю; в случае реконструкции дома, который является историко-архитектурным памятником, следует сохранить начальный вид фасадов, фресок, витражей.

Исключительный дизайн интерьера. Номера, холлы, вестибюль украшен авторскими работами: картинами, декоративными украшениями, керамикой, гобеленами и тому подобное. Предметы интерьера и оформление должны создавать респектабельную атмосферу гостиницы.

Общее оборудование, оборудование общественных помещений, комнат и санузлов, мебель и ковры должны быть из наиболее дорогих материалов, должны иметь собственные неповторимые особенности и находиться в безупречном состоянии. Посуда и столовые приборы должны быть одного стиля, гарнитурные.

Постельное белье из тонкотканых натуральных тканей с вышитой или сотканной эмблемой гостиницы.

## 4. ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦАМ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ

(Знак "+" означает необходимость выполнения требования)

ТРЕБОВАНИЕ	КАТЕГОРИЯ
------------	-----------

	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
<b>1. ЗДАНИЕ И ПРИЛЕГАЮЩАЯ К НЕМУ ТЕРРИТОРИЯ</b>					
<b>Вывеска:</b>					
• освещаемая или светящаяся	+	+	+	+	+
<b>Вход для гостей</b>					
• отдельный от служебного входа <sup>10</sup>			+	+	+
• с козырьком для защиты от атмосферных осадков на пути от автомобиля <sup>22</sup>				+	+
• воздушно-тепловая завеса				+	+
• в ресторан (кафе, бар и т.п.) из средства размещения <sup>11</sup>		+	+	+	+
<b>2. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБОРУДОВАНИЕ</b>					
<b>Аварийное освещение и энергоснабжение:</b>					
• аварийное освещение (аккумуляторы, фонари)	+	+	+	+	+
• стационарный генератор <sup>12</sup> , обеспечивающий основное освещение и работу основного оборудования (в том числе лифтов) в течение не менее 24 часов			+	+	+
<b>Водоснабжение:</b>					
• горячее, холодное	+	+	+	+	+
• горячее от резервной системы ГВС на время аварии, профилактических работ			+	+	+
• установка по обработке воды с целью обеспечения ее пригодности для питья <sup>13</sup>				+	+
• наличие бутилированной питьевой воды в номере (бесплатно) <sup>13</sup>	+	+	+		
Кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично				+	+
Внутреннее радиовещание с возможностью радиотрансляции во всех помещениях, включая лифты				+	+
<b>Лифт<sup>14</sup> в здании:</b>					
• более 5 этажей	+	+			
• более трех этажей <sup>15</sup>			+		
• более двух этажей <sup>15,22</sup>				+	+
• служебный, грузовой (или грузоподъемник) <sup>10,15,22</sup>				+	+
<b>Время ожидания лифта (при наличии):</b>					
• не более 45 сек.			+		
• не более 30 сек.				+	+
Круглосуточная работа лифта (при наличии)	+	+	+	+	+
<b>Телефонная связь из номера:</b>					
• внутренняя (без выхода за пределы гостиницы) или кнопка вызова обслуживающего персонала в 100% номеров	+				
• внутренняя в 100% номеров		+ <sup>16</sup>			
• внутренняя и городская в 100% номеров			+ <sup>16</sup>		
• внутренняя, городская, междугородная и международная в 100% номеров				+	+
<b>Телефоны коллективного пользования в общественных помещениях (вестибюле) в кабине или под акустическим колпаком:</b>					
• городской, междугородный, международный				+	+
<b>3. НОМЕРНОЙ ФОНД</b>					

ТРЕБОВАНИЕ	КАТЕГОРИЯ				
	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Одно/двухместные номера не менее: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 25 %</li> <li>• 50 %</li> <li>• 100 %</li> </ul>	+	+	+	+	+
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 <sup>2</sup> не менее					
однокомнатного одноместного	однокомнатного двухместного				
9	12	+	+	+	
12	15			+	
14	16				+
Номера, предназначенные для приема большего числа гостей, должны иметь площадь, определяемую из расчета на каждого проживающего, м <sup>2</sup> не менее: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 6 – для средств размещения круглогодичного функционирования;</li> <li>- 4,5 – для средств размещения сезонного функционирования</li> </ul>	+	+			
Санузел в номере (умывальник, унитаз, ванна или душ): <ul style="list-style-type: none"> <li>• не менее 25% номеров<sup>10,15,22</sup></li> <li>• не менее 50% номеров</li> <li>• 100% номеров</li> </ul>	+	+	+	+	+
Площадь санузла <sup>22</sup> , м <sup>2</sup> не менее: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1,75</li> <li>• 2,5</li> <li>• 3,8</li> </ul>	+	+	+	+	+
<b>4. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ</b>					
Охранная сигнализация, электронные замки и/или видеокамеры в коридорах				+	+
Звукоизоляция: повышенная, обеспечивающая уровень шума менее 35 ДБ				+	+
Отопление	+	+	+	+	+
Вентилятор (в районах с жарким климатом) <sup>17</sup> Термостат для индивидуальной регулировки температуры	+	+	+	+	+
<b>5. САНИТАРНЫЕ ОБЪЕКТЫ ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ</b>					
Туалеты: <ul style="list-style-type: none"> <li>• общий туалет из расчета один на 20 человек, проживающих в номерах без туалета, но не менее двух на этаж</li> <li>• вблизи общественных помещений</li> </ul>	+	+	+	+	+
Оборудование туалетов: туалетные кабины, умывальник с зеркалом, электророзетка, туалетная бумага, мыло*, махровые или бумажные полотенца (или электрополотенце), крючки для одежды, корзина для мусора	+	+	+	+	+

ТРЕБОВАНИЕ	КАТЕГОРИЯ				
	★	★ ★	★★★	★★★★	★★★★★
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: ванны, душевые кабины, туалетная кабина, умывальник с зеркалом и полкой для туалетных принадлежностей, крючки для одежды, корзина для мусора	+	+			
* Допускается наличие диспенсера с жидким мылом					
<b>6. ОБЩЕСТВЕННЫЕ ПОМЕЩЕНИЯ</b>					
Общественные помещения должны иметь мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения	+	+	+	+	+
Площадь холла <sup>10</sup> не менее : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 9 м<sup>2</sup> плюс по 1 м<sup>2</sup> из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 25 м<sup>2</sup></li> <li>• 20 м<sup>2</sup> плюс по 1 м<sup>2</sup> из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 40 м<sup>2</sup></li> <li>• 30 м<sup>2</sup> плюс по 1 м<sup>2</sup> из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 80 м<sup>2</sup></li> <li>• 30 м<sup>2</sup> плюс по 1 м<sup>2</sup> из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 120 м<sup>2</sup></li> <li>• 30 м<sup>2</sup> плюс по 1 м<sup>2</sup> из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 160 м<sup>2</sup></li> </ul>	+	+	+	+	+
Служба приема и размещения с зоной для отдыха и ожидания <sup>10</sup>	+	+			
Служба приема и размещения с зоной для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью (кресла, диваны, стулья, журнальные столики), с газетами, журналами <sup>10</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>• с подачей напитков и музыкальным вещанием</li> </ul>			+	+	+
Ковры, ковровое или иное напольное покрытие в зоне отдыха			+	+	+
Декоративное озеленение, художественные композиции, музыкальное вещание			+	+	+
Индивидуальные сейфовые ячейки для хранения ценностей гостей <sup>18</sup>			+	+	+
Гардероб вблизи общественных помещений <sup>10</sup>				+	+
Вешалки в холле и в общественных помещениях	+	+	+	+ <sup>19</sup>	+ <sup>19</sup>
Помещение (часть помещения) для просмотра телепередач <sup>10</sup>	+	+			
Конференц-зал с соответствующим оборудованием <sup>10,22</sup>					+

ТРЕБОВАНИЕ	КАТЕГОРИЯ				
	★	★ ★	★★★	★★★★	★★★★★
Бизнес-центр (электронные средства связи, копировальная техника, помещения для переговоров, компьютеры)				+	+
Спортивно-оздоровительный центр с тренажерным залом <sup>10,22</sup>				+	+
Плавательный бассейн <sup>10,22</sup>					+
Плавательный бассейн или сауна с мини-бассейном <sup>10,22</sup>				+	
Ковровое покрытие (ковры) в коридорах			+	+	+
Медицинский кабинет <sup>10,15,22</sup>					+
Магазины и торговые киоски <sup>10,15,22</sup>				+	+
<b>7. ПОМЕЩЕНИЯ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ</b>					
Ресторан или другие типы предприятий питания <sup>10,15,22</sup>		+	+		
Ресторан <sup>10,15,22</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>несколько залов</li> <li>банкетный зал (залы), возможен трансформируемый в конференц-зал</li> <li>ночной клуб/бар</li> </ul>				+	+
Кафе/бар				+	+
<b>8. УСЛУГИ.</b>					
Служба приема - круглосуточный прием (В домах отдыха, пансионатах и аналогичных средствах размещения допускается наличие службы приема, с которой можно связаться круглосуточно. Для средств размещения с оказанием оздоровительных услуг допускается замена ночных дежурных медработниками, оказывающими неотложную медицинскую помощь)	+	+	+	+	+
Вручение корреспонденции гостям	+	+	+	+	+
Служба поиска проживающих <sup>15</sup>				+	+
Швейцар <sup>15</sup>				+	+
Поднос багажа (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно: <ul style="list-style-type: none"> <li>обязательно<sup>20</sup></li> <li>по просьбе</li> </ul>		+	+	+	+
Утренняя побудка (по просьбе)	+	+	+	+	+
Ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей	+	+	+	+	+
Вечерняя подготовка номера				+	+
Смена постельного белья: <ul style="list-style-type: none"> <li>один раз в пять дней</li> <li>один раз в три дня</li> <li>ежедневно</li> </ul>	+	+	+	+	+
Смена полотенец: <ul style="list-style-type: none"> <li>один раз в три дня</li> <li>ежедневно</li> </ul>	+	+	+	+	+
Стирка. <ul style="list-style-type: none"> <li>исполнение в течение суток</li> <li>экспресс-обслуживание<sup>15</sup></li> </ul>			+	+	+
Глажение: <ul style="list-style-type: none"> <li>исполнение в течение 1 часа</li> <li>предоставление утюга, гладильной доски</li> </ul>				+	+
Химчистка <sup>15</sup> (допускается предоставление услуг химчистки по договору со специализированными предприятиями) <ul style="list-style-type: none"> <li>исполнение в течение суток</li> </ul>	+	+	+	+	+

ТРЕБОВАНИЕ	КАТЕГОРИЯ				
	★	★ ★	★★★	★★★★	★★★★★
• экспресс-обслуживание					+
Мелкий ремонт одежды			+	+	+
Автомат для чистки обуви			+	+	+
Почтовые и телеграфные услуги			+	+	+
Отправление и доставка телексов/телефаксов				+	+
Хранение ценностей в сейфе администрации	+	+	+	+	+
Хранение багажа	+	+	+	+	+
Обмен валюты или прием платежей по кредитным картам <sup>10</sup>			+	+	+
Организация встреч и проводов (в аэропорту, на вокзале и т.д.)				+	+
Вызов такси			+	+	+
Аренда (прокат) автомашины				+	+
Бронирование и/или продажа билетов на различные виды транспорта				+	+
Бронирование и/или продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия				+	+
Туристские услуги: • туристская информация • экскурсии, гиды-переводчики			+	+	+
Медицинские услуги: вызов скорой помощи, пользование аптечкой	+	+	+	+	+
<b>9. УСЛУГИ ПИТАНИЯ</b>					
Обслуживание: • возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трехразовое питание) • предоставление завтрака (7.00-10.00) • круглосуточное предоставление услуг питания <sup>15</sup>		+	+ <sup>10</sup> +	+	+
Обслуживание в номере <sup>15</sup> : • в часы завтрака • круглосуточно • меню завтрака в номере			+ <sup>10</sup> +	+	+
<b>10. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ И ЕГО ПОДГОТОВКЕ</b>					
Письменные стандарты 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		+	+	+	+

**Сноски:**

- <sup>1</sup>Суммарное количество должно быть не менее 45 баллов;  
<sup>2</sup> Суммарное количество баллов должно быть не менее 29 баллов;  
<sup>2а</sup> Суммарное количество баллов должно быть не менее 29 баллов;  
<sup>3</sup> Суммарное количество баллов должно быть не менее 19 баллов;  
<sup>3а</sup> Суммарное количество баллов должно быть не менее 19 баллов;  
<sup>4</sup> Суммарное количество баллов должно быть не менее 15 баллов;  
<sup>4а</sup> Суммарное количество баллов должно быть не менее 15 баллов;

- 5 Суммарное количество баллов должно быть не менее 43 баллов;
- 6 Суммарное количество баллов должно быть не менее 45 баллов;
- 7 Суммарное количество баллов должно быть не менее 29 баллов;
- 8 Суммарное количество баллов должно быть не менее 19 баллов;
- 9 Суммарное количество баллов должно быть не менее 15 баллов;
- 10 Требование не является обязательным для гостиниц и других средств размещения с количеством номеров менее 50;
- <sup>11</sup> При наличии ресторана (кафе, бара и пр.), кроме домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения;
- <sup>12</sup> Требование не является обязательным при использовании аварийного энергоснабжения;
- <sup>13</sup> В районах, где отсутствует гарантия качества питьевой воды;
- <sup>14</sup> Требование не является обязательным в случае невозможности установки лифта по техническим причинам (при наличии документального подтверждения). При отсутствии лифта обеспечивается бесплатная доставка багажа;
- <sup>15</sup> Требование не является обязательным для молодежных гостиниц, коттеджей, домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения;
- <sup>16</sup> В домах отдыха, пансионатах и других аналогичных средствах размещения допускается наличие внутренней телефонной связи или кнопки вызова обслуживающего персонала;
- <sup>17</sup> Районы, расположенные в южной климатической зоне;
- <sup>18</sup> Требование не является обязательным при наличии индивидуальных сейфов в 100 % номеров;
- <sup>19</sup> Для гостиниц и других средств размещения с количеством номеров менее 50;
- <sup>20</sup> Для всех категорий гостиниц и других средств размещения при отсутствии лифта в случае невозможности его установки по техническим причинам (см. раздел 2 «Лифт в здании» и сноску 14);
- <sup>21</sup> Для гостиниц и других средств размещения, расположенных в курортной местности.
- <sup>22</sup> Требование не является обязательным для зданий, расположенных в районах исторической застройки и/или зданий, являющихся историко-архитектурными памятниками.

**Как выбрать для себя именно тот вариант временного жилья, который Вам нужен? Как сориентироваться в нынешнем разнообразии гостиничных предложений?**

**В этом Вам поможет знание наиболее часто встречающихся гостиничных терминов! Для Вашего удобства мы разместили небольшой словарь, который позволит Вам чувствовать себя комфортнее и увереннее в сфере гостиничных услуг.**

-А-

Аннуляция - отмена забронированной услуги (гостиницы, например).

Апартаменты - тип номеров в гостиницах, по своему оформлению приближенные к виду современных квартир, включая места для приготовления еды (стоимость питания обычно не включается в стоимость номера).

-Б-

Бизнес-тур - Тип путешествия, который необходим деловым людям и, возможно, требующий особого сервиса, например комнату для переговоров, услуг секретарей.

Бронирование (резервирование) - удержание за гостем определенных мест в гостиницах на определенные даты.

-В-

Виза - разрешение органов иностранного правительства на въезд, выезд, проживание или проезд через территорию данного государства.

Виды размещения в гостинице - определяются местом или помещением, состоящим из одного или нескольких мест, пригодных для проживания в гостинице, в том числе: место ( койко-место) - площадь с кроватью, предназначенная для одного человека (В); номер- помещение ( комната, несколько комнат), состоящее из одного или нескольких мест (R). Номер является единичным элементом бронирования; одноместный номер - помещение для размещения одного человека (SGL); двухместный номер - помещение для размещения двух человек (DBL); трехместный номер - помещение для размещения трех человек (TRL); четырехместный номер - помещение для размещения четырех человек (QD); В двухместном номере с двумя взрослыми за дополнительную плату может быть размещен ребенок в возрасте до 12 лет (CHI).

Все включено (all inclusive) - система обслуживания в отелях, при которой питание, напитки (чаще всего местного производства) и отдельные виды услуг не требуют дополнительной оплаты. Разновидностью данной системы обслуживания является система *max inclusive*, когда перечень дополнительных услуг может быть существенно расширен и включать бесплатное пользование сауной, парикмахерской, занятия различными видами спорта и т.д. Время закрытия дня - Произвольно выбранный менеджером отеля час, когда заканчивается один день и начинается другой.

-Г-

Гарантированное бронирование - вид "прямого" бронирования, при котором средство размещения предоставляет клиенту номер до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. При этом применение штрафных санкций зависит от формы оплаты заказа. В случае поздней аннуляции поездки или незаезда размер штрафных санкций, как правило, составляет стоимость одного дня пребывания (ночевки).

-Д-

Дневная норма - Ограниченная цена для размещения не более чем на ночь или на день.

-К-

Категория гостиницы - классификация гостиниц по категориям, основанная на комплексе требований к зданиям, материально-техническому оборудованию, номенклатуре и качеству предоставляемых услуг, уровню обслуживания. Категории обозначаются символом\* (звезда).

Континентальный завтрак - легкий завтрак, состоящий из кофе или чая, сока, булочки, масла и джема.

Коммерческий отель - Отель, снабженный всем необходимым для гостей-бизнесменов.

Коммерческая норма - Пониженная ставка для постоянного клиента, в котором заинтересован отель, для занятости номеров отеля.

-М-

Мини-гостиница (мини-отель) - это гостиница с номерным фондом до 40 номеров. Как правило располагается в бизнес-центре или жилом доме. Уровень номеров соответствует 3-4 звездочным «большим» отелям. Большая часть мини-отелей располагается в центре и обеспечивает достойный номерной фонд.

Мотель - гостиница, обслуживающая автотуристов.

-Н-

Незаезд - фактическое неприбытие туриста в средство размещения в запланированный день заезда или аннуляция заказа, сделанная менее чем за 24 часа до даты заезда, указанной в заказе.

-О-

Открытые цены гостиницы (RACK RATE) - это официальные цены гостиницы, если Вы позвоните или приедете в гостиницу «напрямую». Тур.фирмы зачастую предлагают гостиницы по ценам ниже открытой цены за счет того, что гостиница дает тур.фирме цену ниже, чтобы заинтересовать ее.

-П-

Пансион - небольшая частная гостиница (на 5-10 номеров), в которой обслуживание гостей обеспечивается владельцем или семьей, которые обычно проживают в этом же здании.

Позднее прибытие - Гость, который забронировал номер в отеле, но прибыл после часа снятия брони и предупредил о своем позднем прибытии.

Поздний выезд - Гость остается в гостинице после момента, когда он должен уехать. В этом случае он обязан оплатить 50 процентов дневной нормы.

Полный пансион - вид питания в гостиницах, при котором в стоимость проживания включается трех- или четырехразовое питание.).

Полупансион - вид питания в гостиницах, при котором завтрак и ужин или завтрак и обед включены в стоимость проживания.

Приглашение - документ необходимый для получения туристической визы.

-Р-

Размещение без питания - размещение в гостинице, в стоимость которого не входит питание (RO).

Размещения и завтрак - размещение в гостинице, в стоимость которого входит только завтрак (RB,VB).

Размещение с полным пансионом - размещение в гостинице, в стоимость которого входит трехразовое питание или питание в любое время по желанию туриста (AL,ALL Incl).

Размещение с полупансионом - размещение в гостинице, в стоимость которого входит двухразовое питание (по выбору): завтрак и обед или завтрак и ужин (RD).

Расчетный час - момент начала (окончания) суток проживания (обычно 12.00 часов дня). Таким образом, гостиничные сутки начинаются в расчетный час.



-Т-

Трансфер - встреча или проводы в аэропорту (на вокзале).

Туристическое агентство - туристская фирма, занимающаяся реализацией туров, единичных тур.услуг (гостиниц, билетов, экскурсий и т.д.д.) населению, организуемых оптовыми туристическими фирмами.

Туроператор - оптовая туристическая фирма, занимающаяся разработкой туров, рассчитанных на массовый потребительский спрос. Туры реализуются через туристические агентства.

-У-

Удобства - туалет и душевая кабина, совмещенный санузел. В зависимости от категории гостиницы удобства могут находиться в комнате, могут быть рассчитаны на блок из нескольких комнат, а могут располагаться на этаже. Если в удобства включена ванна, то это указывается отдельно. В хостелах удобства рассчитаны на блок или находятся на этаже, в гостиницах категории от трех "звезд" - в каждом номере.

-Х-

Хостел – недорогая гостиница с небольшим набором услуг (без удобств в номере)

-Ш-

**Шведский стол - вид самообслуживания в ресторанах, кафе, отличающийся тем, что посетители за единую усредненную плату получают любое количество блюд по своему выбору из числа предлагаемых, заранее выставленных в зале.**

## 8. ТРЕБОВАНИЯ К НОМЕРАМ ГОСТИНИЦ И ДРУГИХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ

Показатели	Номер высшей категории				Номер I категории	Номер II категории	Номер III категории	Номер IV категории	Номер V категории
	«сюит»	«апартамент»	«люкс»	«студия»					

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Одна жилая комната				+ <sup>5</sup>	+	+	+	+	+
Две жилые комнаты - гостиная/столовая/кабинет и спальня общей площадью не менее 35 м <sup>2</sup>			+						
Две и более жилые комнаты – гостиная/столовая и спальня (кабинет) общей площадью не менее 40 м <sup>2</sup>		+							
Три и более жилые комнаты – гостиная/столовая, спальня, кабинет общей площадью не менее 75 м <sup>2</sup> (26)	+								
<b>I Техническое оснащение</b>									
Освещение:									
• от потолочного (настенного) или напольного светильника	+	+	+	+	+	+	+	+	+
• прикроватный светильник	+	+	+	+	+	+	+	+	+
• настольная лампа	+	+	+	+	+ <sup>6</sup>	+	+	+	+
• светильник над умывальником	+	+	+	+	+	+	+	+	+
• выключатель дистанционного управления основного источника света у изголовья кровати <sup>7</sup>	+	+	+	+	+ <sup>6</sup>				
• выключатель освещения у входа в номер и у изголовья кровати	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Фонарь карманный электрический	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Телефонный аппарат:									
• в номере на прикроватной	+	+	+	+	+ <sup>8</sup>				



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Графин, стаканы					+ <sup>20</sup>	+	+	+	+
Набор посуды		+							
Набор посуды для мини-бара	+	+	+	+	+ <sup>8</sup>				
Пепельница(ы) <sup>21</sup>	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Набор письменных принадлежностей (конверты, почтовая бумага, ручка, карандаш)	+	+	+	+	+				
Информационные материалы в номере:									
• телефонный справочник	+	+	+	+	+				
• перечень предоставляемых средством размещения услуг	+	+	+	+	+	+	+	+	+
• рекламные материалы (буклеты, брошюры и пр.) с туристской и другой информацией	+	+	+	+	+	+	+		
Противопожарная инструкция	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Инструкция для проживающих о действиях в случае пожара и в экстремальных условиях, характерных для данного места (оползни в горах, землетрясения и т.п.)	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Меню завтрака <sup>25</sup>	+	+	+	+	+				
Анкета гостя	+	+	+	+	+	+	+		

### III. Инвентарь и предметы санитарно гигиенического оснащения номера

- умывальник, унитаз, ванна или душ	+	+	+	+	+				
- умывальник, унитаз (или полный санузел на 2-3 номера) <sup>22</sup>						+	+		
- умывальник								+	
- дополнительный туалет	+								
Зеркало:									
- над умывальником						+	+	+	
- большого размера или зеркальная стенка	+	+	+	+	+ <sup>6</sup>				
- косметическое для бритья и макияжа	+	+	+	+	+ <sup>6</sup>				
Полка для туалетных принадлежностей (туалетный стол <sup>6</sup> )	+	+	+	+	+	+	+	+	
Занавес для ванны <sup>23</sup>	+	+	+	+	+				
Ручка на ванне или на стене у ванны для страховки от падения при скольжении	+	+	+	+	+ <sup>6</sup>				
Коврик (махровый)	+	+	+	+	+				
Фен для сушки волос	+	+	+	+	+ <sup>8</sup>				
Полотенцедержатель, крючки для одежды	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Полотенца, в том числе банное (для каждого гостя)									
• не менее двух					+ <sup>13</sup>	+	+	+	+
• не менее трех					+ <sup>24</sup>				
• не менее четырех		+	+	+	+ <sup>6</sup>				
• не менее пяти (четыре полотенца в ванной комнате и одно дополнительное полотенце в гостевом туалете, при наличии в гостевом туалете душевой кабины или ванны 2 дополнительных полотенца)	+								
Халат банный (на каждого гостя)	+	+	+	+	+ <sup>6</sup>				
Шапочка банная (на каждого гостя)	+	+	+	+	+ <sup>8</sup>				
Тапочки банные (на каждого гостя)	+	+	+	+	+ <sup>6</sup>				

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Туалетные принадлежности на каждого гостя (замена по мере использования):									
• туалетное мыло	+	+	+	+	+	+	+	+	
• в фирменной упаковке (с логотипом)	+	+	+	+	+	+	+	+	
* В гостевом туалете допускается наличие диспенсера с жидким мылом									
** Для средства размещения категории 1-3 "звезды" допускается наличие диспенсера с жидким мылом									
• зубная щетка, зубная паста	+	+	+	+	+	+	+	+	
• шампунь	+	+	+	+	+	+	+	+	
• гель, лосьон	+	+	+	+	+	+	+	+	
Салфетки махровые, бумажные косметические	+	+	+	+	+	+	+	+	
Туалетная бумага:	+	+	+	+	+	+	+	+	
• многослойная	+	+	+	+	+	+	+	+	
• с резервным рулоном	+	+	+	+	+	+	+	+	
Держатель для туалетной бумаги	+	+	+	+	+	+	+	+	
Крышка для унитаза	+	+	+	+	+	+	+	+	
Щетка для унитаза (в футляре)	+	+	+	+	+	+	+	+	
Корзина для мусора	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Пакеты для предметов гигиены	+	+	+	+	+	+	+	+	
Пакеты для прачечной, химчистки (при наличии прачечной, химчистки)	+	+	+	+	+	+	+	+	

### Критерии балльной оценки гостиниц различных категорий с количеством номеров менее 50

№/№ п/п ТРЕБОВАНИЕ Кол-во баллов

1 2 3

1 Расположение средства размещения у моря (океана), на берегу реки или естественного водоема:  
- первая линия

- вторая линия

- третья линия 3

2

1

2 Здания и общественные помещения

2.1 Расположение средства размещения в здании, являющемся историко-архитектурным памятником федерального значения

6

Расположение средства размещения в здании, являющемся историко-архитектурным памятником местного значения

4

2.2 Внешний вид - качество и состояние фасада, балконов, лоджий, ставней:

- отличное

- хорошее

- удовлетворительное

3

2

1

2.3 Наличие гостевых лифтов 3

2.4 Наличие гостиных (салонов) 2

2.5 Наличие этажей (номеров) для некурящих 2

2.6 Качество, состояние интерьера холлов, салонов и других общественных помещений и их оборудования

2.6.1 Напольное покрытие:

- отличное

- хорошее

- удовлетворительное

3

2

1

2.6.2 Стены:

- отличное

- хорошее
  - удовлетворительное
- 3  
2  
1

#### 2.6.3 Занавеси:

- отличное
  - хорошее
  - удовлетворительное
- 3  
2  
1

#### 2.6.4 Освещение:

- отличное
  - хорошее
  - удовлетворительное
- 3  
2  
1

#### 2.6.5 Мебель:

- отличное
  - хорошее
  - удовлетворительное
- 3  
2  
1

3 Качество и состояние оборудования и оснащения номерного фонда(в 100% номеров)

### 3.1

#### Напольное покрытие:

- отличное
  - хорошее
  - удовлетворительное
- 3  
2  
1

#### 3.2 Мебель:

- отличное
  - хорошее
  - удовлетворительное
- 3  
2  
1

#### 3.3 Занавеси:

- отличное
  - хорошее
  - удовлетворительное
- 3  
2  
1

#### 3.4 Постельные принадлежности:

- отличное
  - хорошее
  - удовлетворительное
- 3  
2  
1

4 Телевидение в номерах (телевизор с кабельным или спутниковым каналом для внутреннего показа фильмов или аренда видеомэгагнитофона, видеокассет в 100% номеров)

2  
5 Качество, состояние оборудования ванных комнат

#### 5.1 Стены, пол:

- отличное
- хорошее

- удовлетворительное

3

2

1

5.2 Сантехническое оборудование:

- отличное

- хорошее

- удовлетворительное

3

2

1

5.3 Краны:

- отличное

- хорошее

- удовлетворительное

3

2

1

5.4 Наличие табурета или стульчика в ванной комнате 2

5.5 Наличие в ванне специального покрытия, предохраняющего от падения при скольжении

2

5.6 Подогрев пола в ванной комнате 3

5.7 Наличие банной простыни (махрового халата) 2

5.8 Состояние покрытия стен в ванной комнате:

- отличное

- хорошее

- удовлетворительное

3

2

1

5.9 Наличие бидэ не менее чем в 50% номеров (в ванной комнате) 2

5.10 Наличие фена в ванной комнате в 100% номеров 1

6 Телефонная кабина (телефонный автомат)

с междугородной связью по 1 баллу за кабину, но не более 4-х баллов

7 Телекс или электронная почта 2

8 Телефакс 2

9 Транспортное обслуживание:

доставка проживающих и багажа

6

10 Дополнительные услуги

10.1

Время работы предприятий питания не менее:

- 14 часов в сутки

- 12 часов в сутки

- 8 часов в сутки

6

4

2

10.2 Время работы баров не менее:

- 14 часов в сутки

- 12 часов в сутки

- 8 часов в сутки

8

6

2

10.3 Охраняемая автостоянка с неограниченным временем парковки 2

10.4 Наличие сервиса для инвалидов 10

\*Для гостиниц и других средств размещения, расположенных в курортной местности.

## Методика оценки соответствия гостиниц категориям

Оценка соответствия средства размещения одной из категорий проводится в три этапа:

первый этап – проводится предварительная оценка соответствия средства размещения существующим требованиям.

второй этап - проводится балльная оценка средства размещения по установленным критериям и указывается суммарное количество баллов;

третий этап – на основании вышеуказанных экспертных комиссий проводится окончательная оценка соответствия средства размещения определенной категории.

Средства размещения определенной категории должны соответствовать:

1) Гостиницы, мотели и пр. с количеством номеров более 50:

Ø требованиям (см. Требования к гостиницам различных категорий);

Ø критериям балльной оценки (см. Критерии балльной оценки гостиниц с количеством номеров более 50) с учетом следующего суммарного количества баллов:

для категории – «пять звезд»

-

120 баллов

для категории – «четыре звезды»

-

100 баллов

для категории – «три звезды»

-

80 баллов

для категории – «две звезды»

-

50 баллов

для категории – «одна звезда»

-

20 баллов

2) Гостиницы, мотели и пр. с количеством номеров менее 50:

Ø требованиям (см. Требования к гостиницам различных категорий);

Ø критериям балльной оценки (Критерии балльной оценки гостиниц с количеством номеров менее 50) с учетом следующего суммарного количества баллов:

для категории – «пять звезд»

-

70 баллов

для категории – «четыре звезды»

-

60 баллов

для категории – «три звезды»

-

45 баллов

для категории – «две звезды»

-

35 баллов

для категории – «одна звезда»

-

18 баллов

Допускается уменьшение требуемого количества баллов на 10%.

-- Если средство размещения по суммарному количеству баллов не соответствует категории, установленной при предварительной оценке (1 этап), то принимаются следующие решения:

- в случае если суммарное количество баллов ниже значений, установленных для данной категории, то средству размещения присваивается более низкая категория по отношению к предварительной оценке;

- в случае если суммарное количество баллов выше значений, установленных для данной категории, то средству размещения присваивается категория, соответствующая предварительной оценке.

### **Классификация размещения в гостиницах и отелях, принятая по всему миру.**

MB - main building - основное здание отеля.

HV - holiday village - отель, представляющий собой комплекс бунгало.

BGL, BG - bungalow - бунгало; строение, стоящее отдельно от основного здания.

Chale - пристройка к основному зданию.

Cabana - постройка на пляже (или около бассейна), типа бунгало, стоящая отдельно от основного здания и иногда оборудованная как спальня.

Cottage - коттедж.

Executive floor - один или несколько этажей в отеле с более высоким уровнем обслуживания.

SGL - single - одноместное размещение.

DBL - double - двухместное размещение (в наличии может быть одна двуспальная кровать, либо с двумя отдельными кроватями (twin)).

TRPL - triple - трехместное размещение (обычно две кровати + дополнительное место (еврораскладушка или диван)).

QDPL - quadruple - четырехместный номер.

ExB - extra bed - дополнительная кровать.

Chld - child - тариф на размещения ребенка до 12 лет; иногда CH - большой ребенок, до 12-15 лет; ch - маленький ребенок - до 6 лет, inf - infant - ребенок 0-2 лет. Обычно стоимость указывается для ребенка в номере с двумя взрослыми DC (DBL+Chld), но также может быть SC (SGL+Chld), DBL+2Chld - два взрослых и два ребёнка и SGL+2Chld - один взрослый и два ребенка.

BO - bed only - размещение без питания.

ROH - run of the house - размещение на усмотрение отеля.

**[www.hotels-tbilisi.com](http://www.hotels-tbilisi.com)**