

ДСТУ 4269:2003

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ УКРАИНЫ

**УСЛУГИ ТУРИСТИЧЕСКИЕ
КЛАССИФИКАЦИЯ ОТЕЛЕЙ**

**УСЛУГИ ТУРИСТИЧЕСКИЕ
КЛАССИФИКАЦИЯ ГОСТИНИЦ**

**TOURIST SERVICES
CLASSIFICATION FOR HOTELS**

ДСТУ 4269:2003

ПРЕДИСЛОВИЕ

1 РАЗРАБОТАНО: Государственное предприятие «Научно-исследовательский институт метрологии измерительных и управляющих систем» (ДП НДІ «Система»)

РАЗРАБОТЧИКИ: А. Гергуль; **М. Лаврентьева**; **Л. Мещерських**; **Т. Ткаченко**, канд. екон. наук; **Є. Федяєва**, д-р екон. наук; **Л. Шишкина** (руководитель разработки); **О. Штефан**; **А. Яцук**

2 ПРИНЯТО И ПРЕДОСТАВЛЕНО ДЕЙСТВИЯ: приказ Госпотребстандарта Украины от 23 декабря 2003 г.
№ 225

3 ВВЕДЕНО ВПЕРВЫЕ

**03. СОЦИОЛОГИЯ. УСЛУГИ. ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ ПРЕДПРИЯТИЯМИ.
АДМИНИСТРИРОВАНИЕ. ТРАНСПОРТ**

03.080.30

ДСТУ 4269:2003 Услуги туристические. Классификация отелей

Место поправки	Напечатано	Должно быть
С. II, ПРЕДИСЛОВИЕ	3 ВВЕДЕНО ВПЕРВЫЕ	3 ВВЕДЕНО ВПЕРВЫЕ (с отменой действия ГОСТ 286814-95 от 0109.2004)

Примечание. Основание — приказ Госпотребстандарта Украины от 17 августа 2004 р. Ns 181

(ІПС № 8-2004)

СОДЕРЖАНИЕ

	с.
1 Сфера применения	1
2 Нормативные ссылки	1
3 Сроки и определения понятий	1
4 Общие положения.....,	1
5 Требования к отелям разных категорий	3
6 Общие требования относительно учета потребностей инвалидов.....	11
7 Общие требования к качеству оборудования и оснащение отелей разных категорий.....	12

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ УКРАИНЫ

**УСЛУГИ ТУРИСТИЧЕСКИЕ
КЛАССИФИКАЦИЯ ОТЕЛЕЙ**

**УСЛУГИ ТУРИСТИЧЕСКИЕ
КЛАССИФИКАЦИЯ ГОСТИНИЦ**

**TOURIST SERVICES
CLASSIFICATION FOR HOTELS**

Действующий от 2004-07-01

1 СФЕРА ПРИМЕНЕНИЯ

Этот стандарт устанавливает классификацию отелей и аналогичных средств размещения независимо от форм собственности и ведомственной принадлежности.

Стандарт пригодный для применения с целью сертификации.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В этом стандарте приведены ссылки на такие нормативные документы:

ДСТУ 4268:2003 Услуги туристические. Средства размещения. Общие требования

ДСТУ 4094-2002 Услуги парикмахерских. Общие требования

ДБН В.2.2-9-99 Дома и сооружения. Общественные дома и сооружения. Основные положения.

3 СРОКА И ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПОНЯТИЙ

Ниже представлены сроки, употребленные в этом стандарте, и определение обозначенных ими понятий.

3.1 гостиничные услуги

Деятельность из размещения и предоставления временного обитания потребителям в средствах размещения, а также Другая деятельность, связанная с размещением и временным обитанием

3.2 отель

Предприятие любой организационно-правовой формы и формы собственности, которая предоставляет гостиничные услуги, не ограниченные ежедневным заправкам кроватей, уборкам комнат и санузлов.

4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Классификацию отелей и аналогичных средств размещения(далее по тексту для целей этого стандарта — отели) по категориям осуществляют согласно общей характеристике отеля, которую определяют комплексом требований к:

- материально-технической оснащенности;
- перечня оказываемых услуг;
- квалификации персонала.

ДСТУ 4269:2003

4.2 Категории обозначают символом — «*» (звезда). Отели классифицируют за пятью категория -

мы. Наивысшую категорию отеля обозначают — «*****», наиболее низкую — «*».

Категорию отеля отмечают на его вывеске, на квитанциях, в регистрационной карточке гостя и в рекламных документах.

Требования к каждой категории отелей, приведенные в этом стандарте, есть минимальные и их нужно выполнять в полном объеме.

4.3 Могут быть отклонения от требований до материально-технической оснащенности отелей и стирает-

счета оказываемых в них услуг, если дом отеля относится к памяткам истории или архитектуры, за выполнения таких условий:

- руководство отеля предоставляет документальное подтверждение, удостоверенное уполномоченным органом, что выполнение требования невозможное с точки зрения сохранения исторического характера дома, окружающих застроек и близлежащей территории;

- отклонение не приведет к значительному снижению требований, установленных для данной категории отеля;

- в информационных и рекламных материалах, которые касаются отеля, дают информацию об историческом характере дома и связанные с этим отклонения от требований до материально-технической оснащенности или перечня оказываемых услуг.

4.4 Требования к отелям всех категорий

4.4.1 Отель должен иметь удобные подъездные пути с необходимыми дорожными знаками, упорядоченную и освещенную близлежащую территорию, площадка с твердым покрытием для кратковременного паркования и маневрирование, при наличии отдельного входа в ресторан — вывеску с его названием.

Отель, который занимает часть дома, должен иметь отдельный вход.

4.4.2 Архитектурно-планировочные и строительные элементы отеля и используемое техническое оснащение должны отвечать требованиям ДБН В.2.2-9.

4.4.3 В отеле нужно создать условия, чтобы обезопасить жизнь, здоровье туристов, сохранить их имущество и защитить окружающую среду согласно ДСТУ 4268 и раздела 5 этого стандарта.

4.4.4 Отели должны быть оснащены инженерными системами и оборудованием, которые обеспечивают:

- постоянное электроснабжение;

- горячо и холодное водоснабжение (круглые сутки);

- канализацию;

- отопления, которые обеспечивает температуру в пределах от 18 °С до 22 °С у жилых и общественных помещениях;

- вентиляцию (естественную или принудительную), которая обеспечивает нормальную циркуляцию воздуха и за -

побегают проникновению посторонних запахов в номера и общественные помещения;

- телевидение (подведение ко всем номерам);

- телефонная связь;

- освещение в номерах: естественное (не меньше одного окна), искусственное, обеспеченное лампа -

мы разжаривание — 100 лк; люминесцентными лампами — 200 лк; в коридорах — круглосуточное освещения.

4.4.5 Отель нужно размещать в благоприятных экологических условиях.

4.4.6 Проектируя новые и реконструируя имеющиеся отели, надо предусматривать оборудование для удовлетворения нужд инвалидов и других маломобильных групп населения согласно требованиям ДБН В 2.2-9 и раздела 6 этого стандарта.

Под новыми отелями понимают отели, отдельные корпуса, введенные в эксплуатацию или реконструированные после предоставления действия этому стандарта.

4.4.7 В отели нужно создавать все необходимые условия для личной гигиены, питание и отдыха персонала. Помещение для персонала отеля должны иметь соответствующее категории отеля современное оборудования, в частности санитарное.

5 ТРЕБОВАНИЯ К ОТЕЛЯМ РАЗНЫХ КАТЕГОРИЙ

Требования к отели приведены в таблице

1, Таблица 1

№ ч/ч	Требование	Категория отеля				
		*	**	***	****	*****
	1 Обустройства территории, внешние элементы благоустройства					
1	Вывеска 1) с внешним освещением или что светится; 2) что светится с эмблемой	о	о	о	о	о
2	Вход к отелю 1) непосредственно к вестибюлю, где содержится служба приема, защищенный от попадания холодного воздуха; 2) отдельный служебный вход; 3) вход для гостей с крышей над дверьми или с двойными дверьми, открываются автоматически; 4) вход для гостей с воздушно-тепловой занавеской и крышей на пути от автомобиля	о	о	о о о	о о о	о
3	Вход к ресторану (кафе, бара) 1) из отеля; 2) отдельный вход из улицы к объекту ресторанного хозяйства (не поленицы-есть заведений ресторанного хозяйства, расположенных на этажах, выше второго)		о	о о	о о	о
4	Автостоянка 1) автостоянка возле отеля или на расстоянии не больше чем 400 м от с учетом особенностей застройки района. Количество мест не меньше чем 20 % от количества номеров, для мотелей — 100 %; 2) автостоянка с охраной или гараж с основными видами технического обслуживания автомобилей. Количество мест не меньше чем 25 % от количества номеров, для мотелей — 100 %	о	о	о	о	о
5	Декоративное и (или) оградительное озеленение территории (кроме степей расположенных в сплошной городской застройке)	о	о	о	о	о
	II Общие помещения					
6	Оборудование и мебель отвечала функциональные назначения помещения	о	о	о	о	о
7	Зона приема (рецепция) 1) с минимальной площадью (м ²), если количество номеров меньше чем 20 2) дополнительная площадь (м ²) на каждый номер свыше 50	10 0,2	20 0,3	20 0,5	30 0,8	50 1,0
8	Служба приема и зона отдыха 1) — мебель (кресла, диваны, стулья, столы, журнальные столики); — специальный покров пола: гранит, мозаика, отделочная плитка; 2) — мебель гарнитурные для отдыха; — украшение пола и стен с искусственных или натуральных материалов; — декоративное озеленение; — оформление интерьера помещения декоративными элементами, нами или другими художественными произведениями, которые — осветительные приборы, которые гармонируются с общим стилем помещения и обеспечивают достаточное освещение (не менее чем 10 Вт/ м ²) 3) — мебель для отдыха гарнитурные, изготовленные на заказ, исключительный дизайна; — оформление пола и стен из натуральных материалов наивысшего — живые цветы и декоративные растения;	о	о	о о	о	о

№ ч/ч	Требование	Категория отеля				
		*	**	***	****	*****
	- декоративные элементы оформления интерьера и картины в авторском исполнении, которые отвечают общему стилю помещения; - осветительные приборы исключительного дизайна на индивидуальное задание, которые гармонируются с общим стилем помещения и обеспечивают достаточное освещение (не менее чем 10 Вт/ м ²)					
9	Ковры или ковровый покров в зонах отдыха и коридорах	о	о	о	о	о
10	Сейф для хранения ценностей туристов в зоне приема	о	о	о	о	о
11	Информационные и рекламные материалы, в частности иностранными языками, в зоне приема или в холлах на этажах			о	о	о
12	Регистрация с использованием современного технического оборудования (если количество номеров больше чем 30)				о	о
13	Холлы (салоны) на этажах			о	о	о
14	Помещение или часть помещения для пересматривания телепередач	о	о			
	III Общее техническое оборудование					
15	Аварийное освещение (фонари, аккумуляторы) или централизованное аварийное	о	о			
16	Стационарный генератор, который обеспечивает освещение общественных и жилых помещений и работу лифтов на протяжении не менее чем 24 ч (в местности, где невозможно обеспечить централизованное аварийное энергоснабжение), или централизованное аварийное энергоснабжение			о		
17	Стационарный генератор, который обеспечивает освещение общественных и жилых помещений и работу лифтов, холодильных установок, кухонного оборудования, обдывание и подавание воды на протяжении не менее чем 24 ч (в местности, где невозможно обеспечить централизованное аварийное энергоснабжение), или централизованное				о	о
18	Резервуар для запаса воды по меньшей мере чем на время в районах с возможными перебоями в водоснабжении	о	о	о	о	о
19	Резервная система горячего водоснабжения на время аварии или			о	о	о
20	Кондиционирование помещений общего использования (вестибюль, помещение для культурных или деловых мер) 1) кондиционирование или другие системы или оборудования, которые обеспечивают замену воздуха и соблюдение температуры от 18 °С до 22 °С и влажности от 45 % до 60 %; 2) кондиционирование			о		о
21	Кондиционирование жилых помещений кондиционирование или другие системы или оборудования, которые обеспечивают замену воздуха и соблюдение температуры от 18 °С до 22 °С и влажности от 45 % до 60 %; 2) кондиционирование				о	о
22	Вентиляция санузлов	о	о	о	о	о

Продолжение таблицы 1

№ ч/ч	Требование	Категория отеля				
		*	**	***	****	*****
23	Отопление 1) отопление общественных и жилых помещений отдельными приборами или центральное отопление; 2) центральное отопление; 3) с термостатом для индивидуального регулирования температуры (в и реконструированных домах); 4) подогревание пола в ванной комнате	о	о	о	о о	о о
24	Пассажирский лифт или эскалатор в домах {требование не обязательное за наличия документального подтверждения относительно невозможности восстановления лифта по техническим причинам. В таком случае нужно бесплатно доставлять багаж в номера) 1) больше четырех этажей; 2) больше трех этажей; 3) больше двух этажей; 4) больше одного этажа; 5) время ожидания: — 30 с; — 45 с; 6) круглосуточная работа лифта или эскалатора	о	о	о	о о	о о
25	Грузовой лифт (если количество номеров большее чем 30)				о	о
26	Не меньше одного лифта на каждое 60 номеров (в новых и реконструированных отелях)				о	о
27	Телефонная связь 1) телефон в рецепции, доступный для гостей; 2) городской телефон на этаже при отсутствии телефонов в номерах; 3) городской телефон во всех номерах; 4) прямой телефон с городской, междугородной, международной сетью номеров; 5) в многокомнатных номерах — в каждой комнате; 6) в многокомнатных номерах — в санузлах; 7) телефоны коллективного пользования в вестибюле в кабине или под соприкасающимся копкаком — городской, междугородный, междуполный	о о	о о	о о	о о	о о
28	Мест в одно-, двухместных номерах не менее чем	60%	80%	100 %	100 %	100%
29	Жилая площадь однокомнатных номеров (без площади санузла, и балкона)в м ² 1) одноместные; 2) двухместные; 3) трехместные; 4) четырехместные; 5) для номеров, в которых количество кроватей больше четырех, к площади четырех местного номера добавляется на каждый следующего гостя 4,5 м ² ; 6) допущено отклонение не больше чем на 10 % жилой площади условия увеличенной площади других частей номера (лоджия, коридор и т.п.) и (или) повышенной функциональности мебели	8 10 14 16 о	9 12 16 18 о	10 14	12 15	14 16
30	Многокомнатные номера			о		
31	Многокомнатные номера, которые должны иметь по меньшей мере: гостиную площадь не менее чем 16 м ² , спальню с санузлом (ванна, душ, умывальник, уни-				о	о

ДСТУ 4269:2003

Продолжение таблицы 1

№ ч/ч	Требование	Категория отеля				
		*	**	***	****	*****
32	таз), коридор с дополнительным туалетом. Количество — не меньшая чем 5 % от общего количества номеров Звукоизоляция номеров на уровне 35 дБА	о	о	о		
33	Все номера с повышенной звукоизоляцией дверей и окон, которая обеспечивает защита от уличного шума				о	
34	Все номера с особой звукоизоляцией стен, дверей и окон, которая предотвращает проникновение постороннего шума из улицы и гостиничных помещений V Техническая оснащённость номеров					о
35	Двери и замки					
	1) замок;	о	о	о	о	о
	2) с внутренним предохранителем;	о	о	о	о	о
	3) замок повышенной секретности;				о	о
	4) дверной глазок в дверях					о
36	Охранительная сигнализация или электронные средства контролирования за безопасностью номера					о
37	Освещение					
	1) общее освещение комнаты;	о	о	о	о	о
	2) светильник возле каждого кровати;	о	о	о	о	о
	3) лампа, которая освещает рабочее место (стол);			о	о	о
	4) выключатель дистанционного управления общего освещения возле кровати (в новых и реконструированных отелях)				о	о
38	Электрические розетки					
	1) с указанием напряжения;	о	о	о	о	о
	2) не меньше двух на комнату;	о	о	о	о	о
	3) в санузле;	о	о	о	о	о
	4) для подсоединения к интернету;				о	о
	5) різнопазові				о	о
39	Телевизор					
	1) по просьбе гостя;	о	о			
	2) цветной в каждом номере;			о	о	о
	3) с приемом программ основных телекомпаний мира и гостиничного канала, с дистанционным управлением				о	о
40	Радиоприемники или другая возможность приема радиопрограмм во всех номерах	о	о	о	о	о
41	Холодильник в многокомнатных и одноместных номерах			о		
42	Мини-бар или холодильник во всех номерах				о	
43	Мини-бар					о
44	Мини-сейф в каждом номере или сейф с индивидуальными участками в службе приема				о	
45	Мини-сейф в каждом номере					о
	VI Оснащённость номеров мебелью и инвентарем					
46	Кровать (минимальные размеры)					
	1) односпальное 80 см x 190 см;	о	о			

ДСТУ 4269:2003

Продолжение таблицы 1

№ ч/ч	Требование	Категория отеля				
		*	**	***	****	*****
	2) односпальное 90 см х 200 см; 3) двухспальное 140 см х 190 см; 4) двухспальное 160 см х 200 см; 5) детская или раскладная кровать { по просьбе)	0	о	о	о	о
47	Комплект постельных вещей и белизны: - матрас с намотрацником; - две подушки; - одеяло, дополнительное одеяло, покрывало на кровать; — простыня, пододеяльник, наволочки	о	о	о	о	о
48	Коврик возле каждого кровати при отсутствии ковра или коврового покрова пола	о	о	о		
49	Ковер или ковровый покров пола				о	о
50	Тумбочка (столик) возле каждого спального места	о	о	о	о	о
51	Вешалка для верхней одежды и главных уборов	о	о	о	о	о
52	Шкаф, встроенный шкаф или ниша для одежды с полочками и плічками (не менее чем 3 шт./место)	о	о			
53	Шкаф с полочками, вешалкой и плічками (не менее чем 5 шт./место)			о	о	о
54	Стулья или другая мебель для сидения (один предмет на каждый гостя, но не меньше двух на номер)	о	о	о		
55	Кресло для отдыха (по меньшей мере два на номер) или мягкий диван				о	о
56	Стол или письменный стол	о	о	о		
57	Письменный стол со стулом или рабочим креслом				о	о
58	Журнальный столик				о	о
59	Полочка (подставка) для багажа	о	о	о	о	о
60	Плотные занавески (или жалюзи), что затемняют помещение	о	о	о	о	о
61	Прозрачные занавески (или жалюзи)	о	о	о	о	о
62	Зеркало - в комнате, дополнительно к зеркалу в ванной комнате или над умывальником; — по меньшей мере одно большого размера или в полный рост	о	о	о	о	о
63	Швейный набор (игла, нити)			о	о	о
64	Щетки: для одежды, для обуви	о	о	о	о	о
65	Стаканы на каждый гостя	о	о	о		
66	Набор посуды для питьевой воды, чая и мини-бара				о	о
67	Вода минеральная или столовая, 0,2 л на гостя ежедневно				о	о
68	Пепельница	о	о	о	о	о
69	Ключ скомбинирован (для открывания бутылок)	о	о	о	о	о
70	Информационные материалы в номере 1) перечень услуг и прейскуранты цен на них;	о	о	о	о	о

№ ч/ч	Требование	Категория отеля				
		*	**	***	****	*****
	2) рекламные материалы (буклеты, брошюры и т.п.) с туристической и информацией;		о	о	о	о
	3) телефонный справочник;		о	о	о	о
	4) материалы иностранными языками;			о	о	о
	5) в папке с эмблемой отеля			о	о	о
71	Набор письменного принадлежности (конверты, почтовая бумага, ручка, карандаш)			о	о	о
72	Ярлыки: «Прошу не мешать», «Можно убирать»	о	о	о	о	о
73	Пакеты для прачечной и химчистки			о	о	о
74	Противопожарная инструкция и инструкция относительно действий в экстремальных условиях	о	о	о	о	о
	VII Санитарное оборудованный номера					
75	Количество номеров с полным санузлом (умывальник, унитаз, ванна или В новых отелях — 100 % независимо от категории	25%	50%	100 %	100 %	100 %
76	Площадь санузла должна быть достаточной для свободного перемещения по нему и позволять безопасное и комфортабельное использования всего оборудования	о	о	о	о	о
77	Каждый номер без санузла должен быть оборудован умывальником с холодной и горячей водой	о	о			
78	На каждом этаже, где расположены номера без санузлов, должны быть один туалет и одна ванна или душевая на каждое 5 номеров без санузлов, но не чем два туалета и две ванны или душевые наверх отдельно для женщин и мужчин	о	о			
79	Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения санузла					
	1) зеркало над умывальником с боковым или верхним освещением;	о	о	о	о	о
	2) полочка для туалетных вещей;	о	о	о	о	о
	3) занавески для ванны или души;			о	о	о
	4) коврик на полу;	о	о	о	о	о
	5) фен для сушения волос;				о	о
	6) держатель для полотенец, крюки для одежды;	о	о	о	о	о
	7) стакан;	о	о	о	о	о
	8) полотенца на каждый гостя не менее чем	2	2	3	4	4
	9) в частности банное полотенце;	о	о	о	о	о
	10) халат банный (на каждый гостя);					о
	11) шапочка банная (на каждый гостя);			о	о	о
	12) тапочки банные (на каждый гостя);					о
	13) туалетные вещи на каждый гостя (заменяют по мере использования):					
	а) туалетное мыло;	о	о	о		
	б) туалетное мыло или дозатор редкого мыла, шампунь, пена (соль) ванны в гтакованн с эмблемой отеля;				о	о
	14) туалетная бумага;	о	о	о	о	о
	15) держатель для туалетной бумаги;	о	о	о	о	о
	16) щетка для унитаза { в футляре);	о	о	о	о	о
	17) корзина для мусора из огнеупорного материала;	о	о	о	о	о
	18) пакеты для предметов гигиены				о	о
	19) крышка к унитазу	о	о	о	о	о
	VIII Оснащение санитарных объектов общего пользования					
80	Туалеты: туалетные кабины, умывальник с зеркалом, электрическая туалетная бумага, мыло или дозатор редкого мыла, бумажные салфетки	о	о	о	о	о

Продолжение таблицы 1

Ns ч/ч	Требование	Категория отеля				
		*	**	***	****	*****
	или электрополотенца, крюки для одежды, корзины для мусора из огнеупорного материала					
81	Ванные комнаты или душевые: ванны или душевые кабины, туалетная кабина, умывальник с зеркалом и полочкой для туалетных вещей, крюки для одежды корзины для мусора из огнеупорного материала	о	о			
82	IX Помещение для предоставления услуг питания Ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная — по меньшей мере один объект из вышеперечисленных		о			
83	Ресторан или кафе: количество сидячих мест не меньшая чем 75 % от количества мест в отеле			о		
84	Ресторан, несколько залов, отдельные кабинеты: количество столов не меньшее чем 75 % от количества номеров; класс обслуживания — не ниже «высший»				о	о
85	Банкетный зал(и), возможно такой(-и), что можно трансформировать в конференц-зал				о	о
86	Бар				о	о
87	Дополнительный бар в зоне приема					о
88	Отдельное помещение для питания персонала				о	о
89	X Дополнительные помещения для предоставления других услуг Зал универсальный для проведения культурных или деловых мероприятий по аудио- и видео аппаратурой { для мотелей необязательно)			о	о	о
90	Бизнес-центр с телефаксом, копировальной техникой, компьютерами, подсоединенными к интернету				о	о
91	Помещение для биологического обновления организма и занятий спортом: 1) плавательный бассейн, сауна, тренажерный зал, солярий, массажная, спортивный зал — по меньшей мере два объекта с вышеназванного (обязательно для отелей ***, расположенных в курортно-рекреационной зоне); 2) плавательный бассейн			о	о	о
92	Медицинский кабинет					о
93	Парикмахерская первой или второй категории согласно требованиям ДСТУ 4094 (если количество номеров большее чем 50)			о		
94	Парикмахерская высшей категории согласно требованиям ДСТУ 4094				о	о
95	Комната бытового обслуживания	о	о	о	о	
96	Камера хранения { круглые сутки)	о	о	о	о	о
97	Магазины и торговые киоски (из продажи сувениров, парфюмерно-косметической, табачной продукции, газет, журналов и другой полиграфической продукции)			о	о	о
98	XI Услуги Служба приема: круглые сутки	о	о	о	о	о
99	Швейцар				о	о
100	Подъем багажа {с машины в номер и из номера в машину) круглые сутки 1) по просьбе; 2) обязательно		о	о	о	о

№ ч/ч	Требование	Категория отеля				
		*	**	***	****	*****
101	Уборка номера горничной 1) ежедневно; 2) контролируя его состояние в течение дня	о	о	о	о о	о о
102	Заправка кроватей горничной	о	о	о	о	о
103	Замена постельной белизны 1) один раз на три дня или по желанию гостя; 2) ежедневно или по желанию гостя	о	о	о	о	о
104	Замена полотенец 1) один раз на три дня или по желанию гостя; 2) ежедневно или по желанию гостя	о	о	о	о	о
105	Стирка 1) возвращение белизны на протяжении 24 ч; 2) возвращение белизны на протяжении 12 ч	о	о	о	о	о
106	Глажка 1) предоставление утюги, утюжильной доски; 2) в течение часа, также по выходным дням	о	о	о	о	о
107	Чистка одежды (химчистка)			о	о	о
108	Мелкий ремонт одежды	о	о	о	о	о
109	Чистка обуви 1) персоналом отеля или автоматом; 2) персоналом отеля			о	о	о
110	Услуги секретаря, стенографиста, переводчика, посыльного				о	о
111	Предоставление у пользования (самостоятельное или при участии обслуживающего персонала) компьютеров, электронных средств связи, видео-, аудио оснащения			о	о	о
112	Хранение ценностей в сейфе администрации	о	о	о	о	о
113	Хранение багажа	о	о	о	о	о
114	Обмен валюты 1) для отелей категории *** допускают наличие пункта обмена валюты или банкомата на расстоянии до 100 м; 2) круглые сутки			о	о о	о о
115	Прием кредитных карточек			о	о	о
116	Организация встреч и проводов (в аэропорту, на вокзале и т.п.)				о	о
117	Вызывание таксе	о	о	о	о	о
118	Аренда (прокат) автомобиля				о	о
119	Парковка автомобиля персоналом отеля и представление из гаража (со стоянки) к подъезду автомобиля гостя					о
120	Бронирование билетов на разные виды транспорта			о	о	о
121	Бронирование и (или) продажа билетов к театру и на другие развлекательные меры		о	о	о	о
122	Туристические услуги (туристическая информация, экскурсии, гиды-переводчики и т.п.)			о	о	о

Конец таблицы 1

№ ч/ч	Требование	Категория отеля				
		*	**	***	****	*****
123	Прокат спортивного и отпускного инвентаря для отелей, их в курортно-рекреационной зоне			о	о	о
124	Вызывание скорой помощи, пользование аптечкой первой помощи	о	о	о	о	о
XII Услуги питания						
125	Предоставление завтраков			о	о	о
126	Работа по крайней мере одного бара круглые сутки				о	о
132	Обслуживание в номере 1) с 7.00 ч к 24.00 ч; 2) круглые сутки			о	о	о
XIII Требования к персоналу и его подготовленности						
128	Должностные инструкции для персонала, которые установленные правила работы	о	о	о	о	о
129	Квалификация: руководители и персонал должны быть 1) относительно выполняемой работы; 2) относительно безопасности пребывания в отеле	о о	о о	о о	о о	о о
130	Знание языков 1) доброе владение персоналом службы приема одной языком; 2) свободное владение персоналом службы приема одним иностранным языком, подтвержденное документом о (как минимум окончания специальных курсов); 3) достаточные знания английского языка горничными, обслуживающим персоналом	о	о	о	о	о
131	Персонал должен быть способен создавать в отеле атмосферу гостеприимства в отношениях с гостями выявлять	о	о	о		
132	Персонал должен быть хорошо подготовленный и любезный, быстро и эффективно выполнить просьбу гостей				о	о
133	Персонал должен проходить периодический медицинский осмотр	о	о	о	о	о
134	Внешний вид персонала 1) форменная одежда, дифференцированная за службами, служебные признаки; 2) униформа персонала с характерными для отеля особенностями	о	о	о	о	о
0 — выполнение требования обязательное.						

6 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ ОТНОСИТЕЛЬНО УЧЕТА ПОТРЕБНОСТЕЙ ИНВАЛИДОВ

6.1 Вход к отелю должен быть приспособлен к потребностям инвалидов и других маломобильных групп населения.

6.2 Служба приема должна иметь специальное место для обслуживания лица, которое двигается на тележке.

6.3 Отели всех категорий должны иметь по меньшей мере один номер, приспособленный к потребностям инвалидов.

6.4 В общедоступной части отеля по крайней мере один туалет должен быть приспособлен к потребностям инвалидов.

6.5 В общественных помещениях (вестибюль, холлы, помещения для питания и т.п.) нужно определить места для лица, которое движется на тележке.

7 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОБОРУДОВАНИЯ И ОСНАЩЕНИЕ ОТЕЛЕЙ РАЗНЫХ КАТЕГОРИЙ

7.1 Отели категории одна звезда

Отели категории одна звезда могут быть построены из недорогих строительных материалов, иметь оборудование и мебель, выпущенные серийно, но вся мебель и электроприборы должны быть исправные, функциональные.

Постельная белизна и полотенца должны быть качественные, без повреждений.

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

7.2 Отели категории две звезды

Все оборудование отеля может быть недорогое, но функциональное, исправное, в добром техническом состоянии.

Постельная белизна в добром состоянии, неизношенная, без повреждений, из натуральных или искусственных тканей: может быть однотонная или с рисунком, белая или цветная, клетчатая или в полоску.

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

7.3 Отели категории три звезды

Дом отеля должен органически вписываться в архитектурный ансамбль улицы (площади), главный фасад дома должен отвечать определенному архитектурному стилю. Если дом построен за неудачным проектом и он имеет невыразительный фасад, должен быть применен широкий спектр современных строительных технологий и материалов, которые дают возможность сделать внешний вид привлекательным.

Мебель и оснащения могут быть из материалов средней стоимости, но хорошо оформленные, отвечать 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, неизношенная, однотонная или с рисунком, белая или цветная, клетчатая или в полоску.

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

7.4 Отели категории четыре звезды

Дом отеля должен органически вписываться в архитектурный ансамбль улицы (площади).

Все фасады дома должны отвечать определенному, четко выраженному архитектурному стилю; в случае реконструкции дома, который является историко-архитектурной памяткой, нужно сохранить начальный вид фасадов, фресок, витражей.

Интерьер дома должен быть создан согласно единого дизайн-проекта, стены украшены художественными произведениями, которые гармонируются с интерьером.

Строительные материалы, мебель и оборудования общественных помещений и номеров должны быть из дорогих материалов, комфортные и в очень добром техническом состоянии. Во всех помещениях должны быть ковры или ковровые покровы соответствующего качества.

Постельное бельё из тонкотканых натуральных тканей, белая или цветная.

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

7.4 Отели категории пять звезд

Требования к дому такие же, как к отелям категории четыре звезды. Исключительный дизайн интерьера. Номера, холлы, вестибюль украшен авторскими работами: картинами, декоративными украшениями, керамикой, гобеленами и т.п. Предметы интерьера и оформления должны создавать респектабельную атмосферу отеля.

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

Постельная белизна из тонкотканых натуральных тканей с вышитой или вытканной эмблемой отеля.

