

ЗАТВЕРДЖЕНО:
Рішенням Експертної групи
від 25.05.2021

СИСТЕМА КЛАСИФІКАЦІЇ готелів та інших закладів розміщення за категоріями в Україні

Редакція №3
Матеріали для громадського обговорення

ЕКСПЕРТНА ГРУПА І РОЗРОБНИКИ: Фазиль АСКЕРОВ, Денис БУШКОВСЬКИЙ, Олексій ВОЛОШИН, Зарина ДЕМ'ЯНЕНКО, Олексій ЄВЧЕНКО, Юрій КРИВОШЕЯ, Сергій КОЖУХАЛОВ, Юлія КОСЕНКО, Марина ЛЕО, Іван ЛУНЬ, Артур ЛУПАШКО, Ольга МІЩЕНКО, Людмила МЕЩЕРСЬКИХ (розробник), Ірина ПШЕННА, Сергій РУДЬКО, Ірина СІДЛЕЦЬКА, Андрій СКІП'ЯН, Віталій ФЕДОРЧЕНКО (керівник розробки), Олександр ЧОРНИЙ, Людмила ШИШКІНА (розробник).

Київ – 2021

ЗМІСТ

I. Основи Системи класифікації	3
II. Принципи Системи класифікації	4
III. Критерії і методологія Системи класифікації	
1. Загальна інформація про заклад розміщення	5
1.1. Загальне враження	
1.2. Безпека, чистота і гігієна	
1.3. Будівля і територія	
1.4. Інженерно -технічне забезпечення	
1.5. Персонал	
1.6. Транспортна інфраструктура	
1.7. Послуги для інвалідів та маломобільних груп населення	
1.8. Збереження природних ресурсів та запобігання забрудненню довкілля	
1.9. Інтернет –діяльність	
2. Приймання і обслуговування	7
2.1. Зона приймання і реєстрації	
2.2. Громадські приміщення	
2.3. Прибирання номерів, заміна білизни та інші послуги	
3. Номерний фонд	9
3.1. Загальна інформація про номери	
3.2. Комфорт сну	
3.3. Обладнання і комплектація номерів	
3.4. Розважальна електроніка і телекомунікації в номерах	
3.5. Ванна кімната	
4. Гастрономія	12
4.1. Напої	
4.2. Харчування	
5. Послуги для проведення заходів (MICE)	13
5.1. Банкети	
5.2. Конференц-сервіс	
6. Дозвілля.....	13
6.1. Спорт	
6.2. СПА / Оздоровлення	
6.3. Діти	
6.4. Інші	
7. Системи управління якістю	14
8. Розрахунок балів і методологія Системи класифікації	14
IV. Джерела інформації і додатки	15
V. Експертна група і етапи розробки	16

I. ОСНОВИ СИСТЕМИ КЛАСИФІКАЦІЇ

Ласкаво просимо!

За ініціати́ви Welcomer Network <http://facebook.com/welcomer.net>, за участю членів Експертної групи, за рішеннями загальних зборів Спільноти гостинності України, під егідою та протекцією HTL Ukraine ведеться робота з консолідації стейкхолдерів ринку гостинності і туризму України та формування комплексної і ефективної Системи правил, критеріїв, методології, процедури з класифікації за категоріями та аудиту готелів та інших закладів розміщення, оформлених у вигляді проектів документів, в т.ч. необхідних для внесення відповідними органами державної влади змін до чинного законодавства та нормативно-правових актів України з метою підвищення конкурентоспроможності національної економіки України, зокрема в галузі гостинності.

Система класифікації готелів та інших закладів розміщення за категоріями в Україні (далі - Система класифікації) створена та адаптована до специфіки українського ринку гостинності та законодавства України, гармонізована та враховує кращі практики і рекомендації міжнародних та національних систем і організацій, зокрема: UNWTO, HOTREC, EBRD, EU Standard for Hotels, Hotelstars Union (заснована на попередній системі німецьких готелярів DEHOGA, широко вплинула на класифікацію готелів у Центральній Європі), The Leading Hotels of the World, AAA Hotels, Quality Standards for AA Recognized Hotels, ADA Checklist for New Lodging Facilities, ISO 22483:2020, ISO 18513:2003, ГОСТ 53423-2009, СТБ 1353-2005, ДСТУ 4269:2003, ДСТУ 4268:2003, ДСТУ 4527:2006, ДБН В.2.2-20:2008 Готелі зі змінами; їх загальні принципи, критерії і процедури.

Розроблена Система класифікації містить певні відмінності від чинних регуляторних документів та передбачає подальше внесення відповідних змін до законодавства і нормативно-правових актів, зокрема: Закону України “Про туризм”, Постанови Кабінету Міністрів України №803 “Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об’єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)” від 29.07.2009; Наказу Державної туристичної адміністрації України “Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг” №19 від 16.03.2004; ДБН В.2.2-20:2008 Готелі, зі змінами; ДСТУ 4269:2003 Засоби розміщування. Класифікація готелів; ДСТУ 4268:2003 Засоби розміщування. Загальні вимоги; ДСТУ 4527:2006 Засоби розміщення. Терміни і визначення; Класифікаторі кодів видів економічної діяльності КВЕД-2010, Державному класифікаторі продукції та послуг ДК 016-2010 та інших документів для впровадження та ефективного функціонування Системи класифікації на національному рівні.

Основними критеріями є управління якістю обслуговування, безпека, сталий розвиток та комфорт сну. Система класифікації оцінює кожен критерій кількістю балів – кожна категорія вимагає мінімальну суму балів та відповідність усім обов'язковим критеріям.

Система класифікації гарантує якість та сервіс для гостей, прозорість та безпеку для готелів, відповідає сталому розвитку, сучасним технологіям і трендам світової гостинності, посилює локальну аутентичність дестинації, містить усі критерії, за якими працюють і класифікуються готелі та інші заклади розміщення в Україні.

★★★★★

Київ, 25 вересня 2020

II. ПРИНЦИПИ СИСТЕМИ КЛАСИФІКАЦІЇ*

1. Система класифікації повинна гарантувати надання гостям точної інформації.
2. Система класифікації повинна пред'являти свої критерії (короткий і повний перелік) гостям в мережі Інтернет на офіційному веб-сайті, принаймні українською та англійською мовами.
3. Інформація про відповідність категорії кожного закладу розміщення, а також системи класифікації, на якому ґрунтується такий рейтинг, повинні бути прозорі (зрозумілі) для споживача.
4. Дотримання законодавчих і нормативно-правових вимог є необхідною умовою для Системи класифікації.
5. Система класифікації повинна забезпечувати безпеку, чистоту і належне утримання у всіх категоріях закладів розміщення в Україні.
6. Система класифікації повинна заохочувати використання інструментів управління якістю.
7. Туроператорам, турагентам, онлайн-агентствам і рейтинговим сайтам з відгуками пропонується використовувати офіційну класифікацію. Якщо вони використовують свої власні схеми рейтингу, вони повинні вказати це.
8. Система класифікації повинна забезпечити точні і актуальні дані про рейтинг об'єктів (закладів розміщення) для туроператорів, турагентів, онлайн-агентств і рейтингових сайтів з відгуками.
9. Кількість зірок повинні бути від 1 до 5. Базова категорія - "без зірки".
10. Категорія надається / підтверджується тільки після того, як пройдено контроль.
11. Контроль повинен проводитись регулярно.
12. Контроль повинен проводитись на місці.
13. Скарги споживачів, що стосуються класифікації, слід розглядати на систематичній основі.
14. Обґрунтування рішення про класифікацію (відповідність певній категорії) повинні бути доступні для адміністрації готелю.
15. В Системі класифікації необхідно враховувати незгоду готелю щодо результатів класифікації.
16. Система класифікації повинна мати певний діапазон гнучкості в застосуванні критеріїв.
17. Критерії класифікації повинні регулярно корегуватися з вимогами ринку. Систематичний процес інвентаризації критеріїв повинен проводитися на регулярній основі.
18. Щоразу, коли здійснюються дослідження споживчих очікувань щодо Системи класифікації в Україні, необхідно порівнювати результати з іншими доступними системами класифікації у світі.
19. Коли Система класифікації створюється / оновлюється, формуються і застосовуються критерії до оснащення і послуг, це має робитись для того, щоб полегшити процеси євроінтеграції України, європейські та міжнародні зусилля по гармонізації.
20. Коли Система класифікації і критерії створюються / оновлюються, співпраця з іншими країнами заохочується в цілях сприяння європейських і міжнародних зусиль щодо гармонізації.
21. Система класифікації завжди повинна враховувати галузь гостинності та туризму. В Україні, де формати і класифікація регулюються та управляються попитом на ринку, на усіх етапах важливими є сталий відкритий діалог та ефективна співдія державних органів і стейкхолдерів ринку на засадах громадського обговорення, публічних консультацій, державно-приватного партнерства і добровільного саморегулювання галузі.

Київ, 25 травня 2021

* Створені та адаптовані на базі 21 принципу створення та / або перегляду національних / регіональних систем класифікації готелів в Європі, прийнятих Генеральною асамблеєю HOTREC від 06.11.2009 в м. Барселона, Іспанія.

III. КРИТЕРІЇ І МЕТОДОЛОГІЯ СИСТЕМИ КЛАСИФІКАЦІЇ

Методологія:

1. Підтвердження категорії закладу розміщення можливе за умов відповідності усім (без винятків) обов'язковим критеріям та об'єктивної оцінки вищого рівня для кожної категорії.
2. Критерій позначений "О" є обов'язковим для виконання за категоріями.
3. Розрахунок балів виконується простою сумою балів за відповідність кожному з 295 критеріїв. Критерії з дворівневою номерацією (наприклад, 24.1-24.3) враховують лише вищий бал за відповідність.

СИСТЕМА КЛАСИФІКАЦІЇ ГОТЕЛІВ ТА ІНШИХ ЗАКЛАДІВ РОЗМІЩЕННЯ ЗА КАТЕГОРІЯМИ В УКРАЇНІ

СИСТЕМА КЛАСИФІКАЦІЇ ГОТЕЛІВ ТА ІНШИХ ЗАКЛАДІВ РОЗМІЩЕННЯ ЗА КАТЕГОРІЯМИ В УКРАЇНІ			БАЗОВА (Без зірки)	ТУРИСТИЧНА (Одна зірка)	СТАНДАРТНА (Дві зірки)	КОМФОРТНА (Три зірки)	ПЕРШОКЛАСНА (Чотири зірки)	РОЗКІШНА (П'ять зірок)
№	КРИТЕРІЇ КЛАСИФІКАЦІЇ	БАЛИ	В	*	**	***	****	*****
I. Загальна інформація про заклад розміщення								
I.1. Загальне враження								
I.1	Винятковий дизайн інтер'єру, приміщення готелю прикрашені авторськими творами: картини, кераміка, гобелени тощо. Меблі та оснащення готелю – найвищої якості (розкішні) і забезпечують найвищий рівень комфорту. Загальне устаткування, устаткування громадських приміщень, номерів, меблі – все у бездоганному стані	I						0
I.2	Інтер'єр готелю повинен бути створений відповідно до єдиного дизайн-проекту. Висококласні, вищої якості меблі та оснащення забезпечують першокласний комфорт. Загальне враження – єдність та гармонія кольору, форми, матеріалів						0	
I.3	Меблі та оснащення гармонують за формою та кольором. Усе устаткування у доброму технічному стані. Підвищений комфорт					0		
I.4	Меблі та оснащення можуть бути простими, недорогими, функціональними, справними, у доброму технічному стані				0			
I.5	Меблі та оснащення випущені серійно, повинні бути у справному технічному стані та гармонійними			0				
I.6	Меблі та оснащення у справному технічному стані і акуратні на вигляд		0					
I.2. Безпека, чистота і гігієна								
2	Безпека, чистота і гігієна є необхідними умовами для усіх категорій. Наявність документальних висновків відповідних державних і контрольних органів. Під час надзвичайних епідеміологічних ситуацій можуть застосовуватися особливі умови щодо заходів з прибирання та гігієни відповідно до законодавчих вимог та санітарно-гігієнічних рекомендацій	I	0	0	0	0	0	0
3	Наявність плану евакуації, протипожежної інструкції, інструкції щодо дій в екстремальних умовах, характерних для відповідного регіону (паводки, зсуви в горах, землетруси тощо), у зоні приймання та у кожному номері (друковані або цифрові) українською та англійською мовами	I	0	0	0	0	0	0
4	Наявність аптечки для надання першої медичної допомоги	I	0	0	0	0	0	0
5	Виклик швидкої допомоги та / або інших екстрених служб	I	0	0	0	0	0	0
6	Пункт медичної допомоги	3						
7	Відеоспостереження у приміщеннях громадського призначення (на вході в готель, у вестибюлі, у зоні служби приймання, коридорах) і території	I				0	0	0
8	Наявність фізичної служби охорони. Наявні договори та / або посадові інструкції персоналу	I				0	0	0
9	Можливість естреного виклику пультової служби охорони. Наявні договори та / або посадові інструкції персоналу	I						
10	Системи охоронної сигналізації та /або електронних засобів контролю за безпекою номера	I				0	0	0
I.3. Будівля і територія								
I1	Прилегла територія чиста та доглянута	I	0	0	0	0	0	0
I2	Засоби вуличного освітлення території закладу розміщення (за наявності території)	I		0	0	0	0	0
I3	Будівля є пам'яткою історії чи архітектури державного або місцевого значення	10						
I4	Фасад будівлі без наявних пошкоджень та забруднень	I	0	0	0	0	0	0
I5	Вивіска з освітленням	I		0	0	0	0	0
I6	Освітлення входу до будівлі	I	0	0	0	0	0	0
I7	Вхід в будівлю для гостей захищений від потрапляння холодного повітря	I		0	0	0	0	0
I8	Навіс над вхідними дверима закладу, що захищає від атмосферних опадів на шляху від автомобіля	I						
I9	Живе декоративне озеленення	I						

№	КРИТЕРІЙ КЛАСИФІКАЦІЇ	БАЛИ	В	*	**	***	****	*****
I.4. Інженерно-технічне забезпечення								
20.1	Стаціонарний генератор, що забезпечує основне освітлення громадських та житлових приміщень, роботу основного обладнання, у тому числі ліфтів, холодильних установок, кухонного устаткування, опалення і водопостачання, протягом доби або централізоване аварійне енергопостачання	5					0	0
20.2	Стаціонарний генератор, що забезпечує освітлення громадських та житлових приміщень і роботу ліфтів протягом доби або централізоване аварійне енергопостачання	3				0		
20.3	Система аварійного освітлення (ліхтарі, акумулятори) або централізованого аварійного енергопостачання	1	0	0	0			
21	Інженерно-технічне оснащення та все устаткування у справному робочому стані. Наявні договори з відповідними організаціями та / або підтверджена кваліфікація штатних працівників	1	0	0	0	0	0	0
22	Ліфт у будівлі: для *** більше 3 поверхів; для **** та ***** більше 2 поверхів. Виключення обов'язковості критерію можливе для документально підтверджених пам'яток архітектури державного і місцевого значення, гостя необхідно повідомити про це перед укладанням договору про проживання.	10 за кожний, макс. 20				0	0	0
23	Окремий ліфт та / або підйомник для персоналу	5						
24	Наявність засобів освітлення у всіх приміщеннях	1	0	0	0	0	0	0
25	Система гарячого і холодного водопостачання	1	0	0	0	0	0	0
26	Резервна система водопостачання або ємність для зберігання запасу води в обсязі, що відповідає щонайменше добовій потребі, на випадок аварії чи проведення профілактичних робіт	1	0	0	0	0	0	0
27	Система додаткового очищення води	1					0	0
28	Система кондиціювання повітря у громадських приміщеннях	1				0	0	0
29	Система кондиціювання повітря в номерах	3				0	0	0
30	Система індивідуального регулювання кондиціювання повітря в номерах	3					0	0
31	Вентиляція санвузлів	1	0	0	0	0	0	0
32	Опалення будівлі з використанням окремих приладів та / або системи централізованого опалення	1		0	0	0		
33	Система опалення будівлі з локальним регулюванням температури повітря в номерах	1					0	0
34	Загальнодоступний телефон для гостей у зоні приймання	1		0	0	0	0	0
35	Система загального екстреного оповіщення в усіх приміщеннях будівлі з постійним перебуванням людей та на території (враховується технічне забезпечення безпеки згідно з чинним законодавством України)	3						
I.5. Персонал								
36.1	Персонал служб приймання володіє англійською та ще однією іноземною мовами	3						0
36.2	Персонал служб приймання володіє англійською мовою	1				0	0	
37	Усі послуги повинні надаватися компетентним персоналом. Відповідальність кожного працівника за створення атмосфери гостинності, найвищої якості послуг, швидкого та ефективного виконання прохань гостей відповідно до задокументованих стандартів та процедур. Персонал має бути привітним, тактичним, зібраним і послідовним в усіх комунікаціях з гостями і колегами.	1	0	0	0	0	0	0
38	Наявність задокументованої схеми (організаційної структури) та посадових інструкцій для відповідних посад	3				0	0	0
39	Організація регулярного внутрішнього та / або зовнішнього навчання персоналу для підвищення професійного рівня і кваліфікації команди (документальне підтвердження)	1	0	0	0	0	0	0
40	Чиста, акуратна і функціональна уніформа персоналу	3				0	0	0
41	Іменний бейдж та / або належний ідентифікатор	1				0	0	0
42	Персонал періодично проходить медичний огляд	1	0	0	0	0	0	0
43	Персонал володіє інформацією про туристичні ресурси і атракції регіону (наявні письмові процедури з актуальною інформацією)	1						
44	Службові приміщення чисті та без пошкоджень	1	0	0	0	0	0	0
45	Окремий службовий вхід для персоналу	3				0	0	0
46	Побутові кімнати з роздягальнями, туалетами та душовими для персоналу	3				0	0	0
47	Окреме приміщення для харчування персоналу	2				0	0	0
I.6. Транспортна інфраструктура								
48	Парковка безпосередньо біля готелю	5						
49	Можливості для паркування автобусів	7						
50	Критий та / або підземний паркінг	10						
51	Зарядна станція для електромобілів	2						
52	Зарядна станція для індивідуального електричного транспорту	1						
53	Інфраструктура для велосипедистів (парковка, виділені доріжки, сервіс, навігація)	1 за кожний, макс. 3						

№	КРИТЕРІЙ КЛАСИФІКАЦІЇ	БАЛИ	В	*	**	***	****	*****
54	Інфраструктура транспортного обслуговування (наприклад, автокемпінг, мийка, автосервіс, майданчик для гелікоптерів, аеродром, причал для суден і яхт)	5 за кожний, макс. 15						
1.7. Послуги для інвалідів та маломобільних груп населення								
55	Безбар'єрний доступ до закладу розміщення та / або допомога персоналу людям на кріслах колісних, з колясками та іншим маломобільним групам населення	1	0	0	0	0	0	0
56	Крісло колісне та / або електричне крісло колісне на замовлення	3						
57	Безбар'єрна доступність для людей з вадами зору	3						
58	Безбар'єрна доступність для людей з вадами слуху	3						
59	Універсальний дизайн та наявність облаштування громадських приміщень з урахуванням вимог до обслуговування людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення	1		0	0	0	0	0
60	Наявність на автостоянці біля закладу розміщення паркомісць для автотранспорту людей з інвалідністю, не менше одного паркомісця за наявності автостоянки	1		0	0	0	0	0
61	Наявність у закладі розміщення інформаційних табличок, інформаторів та покажчиків для людей з маломобільних груп населення	1		0	0	0	0	0
62	Наявність туалету загального користування з універсальною кабіною для людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення	1		0	0	0	0	0
63	У закладах розміщення від 51 номеру на кожні 100 номерів наявність щонайменше одного номеру для людей на кріслах колісних та / або інших маломобільних груп населення	1		0	0	0	0	0
1.8. Збереження природних ресурсів та запобігання забрудненню довкілля								
64	Роздільне збирання, сортування, переробка та утилізація відходів. Наявність описаних технологічних процесів, договорів з відповідними організаціями і відповідного маркування	1	0	0	0	0	0	0
65	Застосування інженерно-технічного обладнання та приладів, що підвищують енергоефективність та енергозбереження	2						
66	Застосування приладів, що забезпечують економне використання води	3						
67	Застосування обладнання для запобігання забрудненню довкілля	3						
68	Використання витратних матеріалів і засобів, що не завдають шкоди довкіллю	3						
69	Генерація і використання енергії з відновлюваних джерел	3						
70	Участь та / або підтримка заходів / програм відновлення природних ресурсів з документальним підтвердженням	5						
1.9. Інтернет-діяльність								
71.1	Власна двомовна (українська та англійська) та / або багатомовна сторінка готелю в мережі Інтернет з оновленою інформацією, включаючи розміри ліжок та реалістичні фотографії, а також місце розташування і контакти закладу розміщення	2				0	0	0
71.2	Власна сторінка готелю в мережі Інтернет із оновленою інформацією та реалістичними зображеннями, місцезнаходженням і контактами закладу розміщення. На знімках має бути принаймні зовнішній вигляд готелю, зони загального користування та номери.	1		0	0			
72	Веб-сайт з можливістю прямого бронювання	2						
73	Веб-сайт з відгуками гостей та / або посилання портал з відгуками	2						
74	Мобільний адаптивний веб-сайт або мобільний додаток	1				0	0	0
2. Приймання і обслуговування								
2.1. Зона приймання і реєстрації								
75	Зона реєстрації (стілка та / або стіл) виділена, спроектована, ідентифікована та забезпечує конфіденційність	1		0	0	0	0	0
76	Засоби / послуги для самостійної реєстрації	3						
77	Засоби / послуги для самостійного виїзду	3						
78	Безготівковий розрахунок	1	0	0	0	0	0	0
79.1	Цілодобова фізична служба приймання, цілодобово доступна для цифрового зв'язку та / або телефонних дзвінків	5				0	0	0
79.2	Служба приймання, доступна для цифрового зв'язку та / або телефонних дзвінків цілодобово	1		0	0			
80.1	Лоббі-зала в зоні приймання зі зручними місцями для очікування і відпочинку гостей з подаванням напоїв	5					0	0
80.2	Мебльована зона для відпочинку та очікування поряд із зоною реєстрації	3				0		
81.1	Площа зони приймання становить не менше 30 кв. м та додатково 1 кв. м з розрахунку на кожний номер, починаючи з 21 (максимальна площа може не перевищувати 80 кв. м)	5				0	0	0
81.2	Площа зони приймання становить не менше 20 кв. м та додатково 1 кв. м з розрахунку на кожний номер, починаючи з 21 (максимальна площа може не перевищувати 40 кв. м)	3			0			
81.3	Площа зони приймання становить не менше 10 кв. м та додатково 1 кв. м з розрахунку на кожний номер, починаючи з 21 (максимальна площа може не перевищувати 25 кв. м)	1		0				

№	КРИТЕРІЙ КЛАСИФІКАЦІЇ	БАЛИ	В	*	**	***	****	*****
2.2. Громадські приміщення								
82	Громадські приміщення чисті та без пошкоджень	1	0	0	0	0	0	0
83	Освітлення громадських приміщень	1	0	0	0	0	0	0
84	Обмежений доступ з громадських приміщень до житлових та службових приміщень	1				0	0	0
85	Інформаційні покажчики і зручна навігація у громадських приміщеннях щонайменше українською та англійською мовами	1				0	0	0
86	Сучасні носії інформації в громадських приміщеннях (друковані або цифрові, наприклад, газети, смарт-телевізор, планшети тощо)	1						0
87	Функціональні меблі та устаткування без пошкоджень і слідів забруднення у громадських приміщеннях	1	0	0	0	0	0	0
88	Наявність вішалки для верхнього одягу та / або гардеробу	1				0	0	0
89	Наявність килимів, килимового або іншого шумопоглинального покриття у приміщеннях громадського призначення	1						
90	Спеціально відведені і обладнані місця для куріння	1	0	0	0	0	0	0
91	Декоративне озеленення у громадських приміщеннях	1						
92	Мистецькі твори у громадських приміщеннях (картини, скульптура, кераміка, гобелени тощо)	3					0	0
93	Гармонійна атмосфера у громадських приміщеннях (світло, аромати, музика, температура тощо)	2						
94	Вбиральні оснащені туалетними кабінами, умивальником із дзеркалом, електричною розеткою, туалетним папером, милом, паперовими серветками або електрорушниками, гачками для одягу та кошиками для сміття	1		0	0	0	0	0
95	Санітарні вузли у громадських зонах за розрахунком місткості на кожні 100 гостей не менше: для чоловіків - один унітаз і один пісуар, для жінок - два унітази; або універсальна вбиральня на кожних 25 гостей.	1		0	0	0	0	0
2.3. Прибирання номерів, заміна білизни та інші послуги								
96.1	Заміна постільної білизни принаймні два рази на тиждень (з можливістю відмови)	3					0	0
96.2	Заміна постільної білизни принаймні раз на тиждень (з можливістю відмови)	1		0	0	0		
97	Щоденна заміна постільної білизни на замовлення	3					0	0
98	Щоденне прибирання номеру, включаючи заправлення ліжка (з можливістю відмови)	1		0	0	0	0	0
99	Щоденна заміна рушників на замовлення	1		0	0	0	0	0
100	Вечірнє обслуговування номеру (включаючи сервіс рушників, прибирання покривала, підготовку ліжка перед сном, випорожнення кошика для сміття тощо).	5						0
101	Послуга дрібного ремонту одягу	3						0
102	Послуги прасування (повернення протягом 1 години)	3						0
103.1	Хімічне чищення / суха чистка / прання та прасування одягу (повернення за домовленістю - без вихідних, сумка для білизни надається)	5					0	0
103.2	Послуги пральні та прасування одягу (повернення за домовленістю, надається сумка для білизни)	3				0		
104.1	Швейний набір в номері	2						0
104.2	Швейний набір на замовлення	1		0	0	0		
105.1	Набір для чищення взуття в номері	2						0
105.2	Набір для чищення взуття на замовлення	1		0	0	0		
106	Автомат для чищення взуття в готелі	1					0	0
107	Послуга чищення взуття	3						0
108	Парасолька у зоні реєстрації та / або в номері	1				0	0	0
109	Пропозиція товарів гігієни на замовлення (принаймні зубна щітка, зубна паста, набір для гоління, гель для ванни / душу)	1		0	0	0	0	0
110	Привітальний напій для кожного гостя по прибутті в готель при реєстрації та / або в номері	3						0
111	Персоналізоване привітання для кожного гостя з квітами та / або подарунком у номері	5						0
112	Супровід гостя до номера та орієнтація в номері щодо користування обладнанням та замовлення послуг після прибуття	2						
113	Послуга побудки	1		0	0	0	0	0
114	Послуги з паркування та подачі з автостоянки або паркінгу автомобіля до під'їзду працівником готелю	3						
115	Організація трансферу з/до місця прибуття/відправлення (аеропорт, вокзал тощо) на замовлення	2				0	0	0
116	Послуга виклику таксі (безкоштовно)	1	0	0	0	0	0	0
117	Надання послуг з оренди автомобіля	2					0	0
118	Бронювання квитків на різні види транспорту, культурно-розважальні заходи тощо	2						
119	Продаж сувенірів, косметичної продукції тощо	3						
120	Швейцар (окремий персонал)	5						
121	Консьєрж / менеджер по роботі з гостями (окремий персонал)	5						0

№	КРИТЕРІЙ КЛАСИФІКАЦІЇ	БАЛИ	В	*	**	***	****	*****
122	Інформаційні і рекламні матеріали (цифрові або друковані) про туристичні можливості регіону щонайменше двома мовами	1				0	0	0
123	Посильний (окремий персонал)	5						
124	Центральний сейф (необов'язково для ***-**** за наявності сейфа у номері)	2				0	0	0
125	Безпечне зберігання багажу гостей	1		0	0	0	0	0
126.1	Доставка багажу	3						0
126.2	Послуга доставки багажу на замовлення	2				0	0	
3. Номерний фонд								
3.1. Загальна інформація про номери								
127*	Загальна площа однокімнатних номерів (включаючи ванну кімнату). Враховується при відповідності площ понад 80% від загальної кількості однокімнатних номерів у готелі. Гостя необхідно повідомити про площу номера перед укладанням договору про проживання.							
127.1	від 30 кв. м	25						
127.2	від 22 кв. м	20						
127.3	від 18 кв. м	15						
127.4	від 14 кв. м	10						
128	Мінімальна житлова площа однокімнатних номерів (без площі санвузла, коридора та балкона), кв. м	1		0	0	0	0	0
128-1	Одномісні			8	9	10	12	14
128-2	Двомісні			10	12	14	15	16
128-3	Тримісні			14	16			
128-4	Чотиримісні			16	18			
128-5	Багатомісні: для номерів, в яких кількість ліжок більше чотирьох (у т. ч. на двоярусних ліжках), до площі чотиримісного номера додається на кожного наступного гостя від 4,5 кв. м			0	0			
129	Багатокімнатні номери. Враховується при відповідності від 5% загальної кількості номерів. Номери категорій Напівлюкс і Студіо не враховуються. Багатокімнатні номери складаються з двох і більше окремих кімнат; одна з них мебльована як спальня, а друга як вітальня. Кімнати з'єднуються дверима або відкритим простором. Можуть містити додатковий санвузол.	10						0
130	Розкішні апартаменти площею від 70 кв. м складаються з двох і більше кімнат, мають максимально великий вибір зручних зон і автономних послуг (наприклад, власні тераси, басейни, банкетна зала, бар, кабінет, особисте обслуговування тощо).	5						
131	Суміжні номери	3						
132	Шумозахист та звукоізоляція номерів, що запобігає проникненню шуму з вулиці (вікна)	5						
133	Звукопоглинаючі двері та / або подвійні двері у номери	5						
134	Мінімально 50% номерів з балконом та / або терасою	5						
3.2. Комфорт сну								
135.1	Мінімальна ширина односпального ліжка 1,20 м	10						
135.2	Мінімальна ширина односпального ліжка 1,00 м	5						
135.3	Мінімальна ширина односпального ліжка 0,90 м	1		0	0	0	0	0
136.1	Мінімальна ширина двоспального ліжка 2,00 м	15						
136.2	Мінімальна ширина двоспального ліжка 1,80 м	10						0
136.3	Мінімальна ширина двоспального ліжка 1,60 м	5					0	
136.4	Мінімальна ширина двоспального ліжка 1,40 м	1				0		
137.1	Мінімальна довжина ліжка 2,20 м	15						
137.2	Мінімальна довжина ліжка 2,10 м	10						
137.3	Мінімальна довжина ліжка 2,00 м	5				0	0	0
137.4	Мінімальна довжина ліжка 1,90 м	1		0	0			
138.1	Ліжко, що складається з еластичної системи в поєднанні з сучасним та доглянутим матрацом загальною висотою від 22 см	5						
138.2	Ліжко, що складається з еластичної системи в поєднанні з сучасним та доглянутим матрацом загальною висотою від 18 см	3				0	0	0
138.3	Ліжко з сучасним та доглянутим матрацом з висотою від 13 см	1		0	0			
139	Ергономічно регульована система ліжок TWIN / DBL на замовлення	3						
140	Дитяче ліжко на замовлення	2				0	0	0
141	Додаткове (розкладне) ліжко на замовлення	2						
142	Гігієнічні чохли для матраців	2						
143	Матраци у належному стані, чисті, без пошкоджень	1	0	0	0	0	0	0
144	Щорічне чищення подушок та / або оновлення подушок	1		0	0	0	0	0
145	Щорічне термічне чищення та / або прання матраців, подушок, ковдр з метою їх дезінфекції (підтверджено документально)	3						
146	Гіпоалергенні подушки, ковдри та постільна білизна на замовлення (підтверджено документально)	2						

№	КРИТЕРІЙ КЛАСИФІКАЦІЇ	БАЛИ	В	*	**	***	****	*****
147	Чистий і доглянутий комплект постільної білизни (ковдра, підковдра, подушка з наволокою, простирadlo) без пошкоджень	1		0	0	0	0	0
148	Додаткова ковдра на вимогу	1				0	0	0
149	Гігієнічні чохли для подушок	2						
150	Додаткова подушка на вимогу	1				0	0	0
151	Дві подушки на кожного гостя	1						0
152	Меню подушок з вибором різних типів	3						0
153	Чистий килимок біля ліжка	1						
154	Прозора штора або жалюзі або еквівалент	1						
155.1	Можливість повністю затемнити кімнату (наприклад, жалюзі та / або світлонепроникна штора)	2						0
155.2	Можливість затемнити кімнату (наприклад, штора)	1		0	0	0	0	
3.3. Обладнання і комплектація номерів								
156.1	Стіл, стільниця та / або подібне робоче місце з вільною мінімальною робочою поверхнею 0,6 кв. м, доступ до розетки та належне освітлення. Електричні розетки повинні бути доступними та не використовуватись іншими нерухомими предметами.	2				0	0	0
156.2	Стіл, стільниця та / або подібне робоче місце	1		0	0			
157	Шафа та / або ніша для одягу	1		0	0	0	0	0
158	Полиці для речей	1				0	0	0
159	Достатня кількість вішалок (не менше п'яти на кожну особу). Прості дровтові вішалки не відповідають цьому критерію.	1		0	0	0	0	0
160	Достатня кількість вішалок різного типу	1					0	0
161	Окремий гачок та / або вішалка для верхнього одягу	1		0	0	0	0	0
162	Одне місце для сидіння (стул / крісло)	1		0	0	0	0	0
163	Одне зручне місце для відпочинку (м'яке крісло / диван) з журнальним столом / тумбою	2					0	0
164	Одне додаткове зручне м'яке крісло або диван в двомісних номерах або люксах	2						0
165	Тумба (полиця, столик) біля кожного ліжка	1		0	0	0	0	0
166	Кошик для сміття	1		0	0	0	0	0
167	Доступна розетка в номері. Електричні розетки повинні бути доступними та не використовуватись іншими нерухомими предметами.	1		0	0	0	0	0
168	Додаткова доступна розетка біля тумби, столу або стільниці. Електричні розетки повинні бути доступними та не використовуватись іншими нерухомими предметами.	1						
169	Додаткова доступна розетка біля ліжка. Електричні розетки повинні бути доступними та не використовуватись іншими нерухомими предметами.	1				0	0	0
170	USB-розетка та/або безпроводна зарядна станція для пристроїв гостя в номері	1						
171	Вимикач центрального освітлення всього номеру біля входу	1						
172	Вимикач освітлення всього номеру біля ліжка та/або дистанційне керування освітленням номеру	1						
173	Нічне світло	1						
174	Достатнє освітлення приміщення	1		0	0	0	0	0
175	Світло для читання біля ліжка	1		0	0	0	0	0
176	Стійка та / або полиця для розміщення багажу / валізи	1				0	0	0
177	Доступні місцеві / регіональні інформаційні матеріали (друковані чи цифрові)	1		0	0	0	0	0
178	Набір письмового приладдя (конверти, поштовий папір, ручка або олівець, блокнот)	1				0	0	0
179	Папка для документів	1						
180	Склянка на кожного гостя, комбінований ключ для відкривання пляшок	1		0	0	0	0	0
181	Набір посуду для мінібару на кожного гостя	2					0	0
182	Питна вода (мінеральна та / або столова) від 0,5 л на кожного гостя щоденно	1				0	0	0
183.1	Дзеркало великого розміру (на повний зріст)	2						0
183.2	Дзеркало у номері	1		0	0	0	0	
184.1	Сейф із вбудованою розеткою у номері	2						
184.2	Сейф у номері	1				0	0	0
185.1	Двомовний каталог для гостей, що містить відомості про основні та додаткові послуги, контакти служб готелю тощо (друкований або цифровий, каталог включає принаймні час сніданку, час виїзду та години роботи закладу розміщення)	2				0	0	0
185.2	Каталог для гостей, що містить відомості про основні та додаткові послуги, контакти служб готелю тощо (друкований або цифровий, каталог включає принаймні час сніданку, час виїзду та години роботи закладу розміщення)	1		0	0			
186.1	Праска та прасувальна дошка в номері	2						
186.2	Праска та прасувальна дошка на замовлення або прасувальна кімната	1		0	0	0	0	0
187	Прес для брюк в номері	2						
188	Ріжок для взуття	1		0	0	0	0	0
189	Щітки для одягу та взуття	1				0	0	0
190	Пакети для пральні та хімічисти	1					0	0

№	КРИТЕРІЙ КЛАСИФІКАЦІЇ	БАЛИ	В	*	**	***	****	*****
191	Знаки "Прошу не заважати", "Замовлення прибирання" щонайменше двома мовами (друковані або цифрові)	1		0	0	0	0	0
192	Вічко у дверях	1						
193	Замок у входних дверях номеру з внутрішнім запобіжником	1		0	0	0	0	0
194.1	Електронний замок на входних дверях номеру з можливістю відкриття мобільними пристроями гостей за верифікацією. Зараховується за наявності у 100% номерів при відповідності до загальної концепції готелю.	2						
194.2	Електронний замок на входних дверях номеру. Зараховується за наявності у 100% номерів при відповідності до загальної концепції готелю.	1				0	0	0
3.4. Розважальна електроніка і телекомунікації в номерах								
195	Аудіо- та / або мультимедійні розваги при відповідності до загальної концепції готелю. Можливості розваг можуть включати радіо, окремі програвачі або потокові послуги.	3				0	0	0
196	Стационарні електронні пристрої та / або динамік у ванній кімнаті	2						
197	Кольоровий телевізор та / або інший пристрій з екраном відповідного розміру і пультом дистанційного управління. Розмір екрану відповідно до рекомендованої відстані в інструкції телевізора. Можливе виключення обов'язковості критерію при відповідності до загальної концепції готелю, про що необхідно повідомити гостя перед укладанням договору про проживання.	1		0	0	0	0	0
198	Додатковий кольоровий телевізор з екраном відповідного розміру, з пультом дистанційного управління для багатокімнатних номерів	2						
199	Доступні місцеві і міжнародні канали	1					0	0
200	Власний телеканал закладу розміщення	2						
201	Доступ до платного телебачення та / або платних послуг	1						
202	Функція обмеження доступу до контенту для дітей	1						
203	Обладнання для відеоігор та віртуальної реальності	2						
204	Міжнародний адаптер живлення на замовлення	1				0	0	0
205	Wi-Fi доступ до Інтернет у номерах і громадських зонах	1		0	0	0	0	0
206	Безпечне підключення до Інтернету (LAN, VPN та / або еквівалент)	1						
207	Пристрій для доступу в Інтернет у номері на замовлення	3						0
208.1	Пристрій (дисплей тощо) для внутрішнього та зовнішнього спілкування в номері з інструкцією з експлуатації (друкованою або цифровою щонайменше двома мовами). Гість повинен бути проінформований про цю пропозицію під час реєстрації заїзду	10						0
208.2	Пристрій (дисплей тощо) для внутрішнього та зовнішнього зв'язку з інструкцією з експлуатації (друкованою або цифровою щонайменше двома мовами) на замовлення. Гість повинен бути проінформований про цю пропозицію під час реєстрації заїзду	5				0	0	
3.5. Ванна кімната								
209.1	100% номерів з душем / туалетом або ванною / туалетом, а з них 50% номерів з ванною та окремою душовою кабіною	3						
209.2	100% номерів з душем / туалетом або ванною / туалетом. Виключення для *-**: якщо до 20% номерів не обладнані окремим душем / туалетом, але готель пропонує загальні душові/туалети замість цього, гість повинен бути поінформований про те, що номер не відповідає вимогам, до укладення договору про проживання. Цей виняток не поширюється на введені в експлуатацію заклади розміщення після 01.01.2010.	1		0	0	0	0	0
210.1	Ванна кімната / санвузол площею від 7,5 кв. м. Враховується при відповідності від 80% загальної кількості номерів.	10						
210.2	Ванна кімната / санвузол площею від 5 кв. м. Враховується при відповідності від 80% загальної кількості номерів.	5						
210.3	Ванна кімната / санвузол площею від 3 кв. м. Враховується при відповідності від 80% загальної кількості номерів.	1						
211	30% номерів з додатковим санвузлом (умивальник і унітаз)	3						
212	Душ зі шторкою або еквівалентними перегородками	1		0	0	0	0	0
213	Біде та / або гігієнічний душ	2						
214	Умивальник	1		0	0	0	0	0
215	Подвійний умивальник у двомісних номерах та люксах	3						
216	Достатнє освітлення умивальника	1		0	0	0	0	0
217	Постійний або знімний пристрій проти ковзання у душі та ванні	1						
218	Поручні безпеки	1						
219	Дзеркало над умивальником	1		0	0	0	0	0
220	Доступна розетка біля дзеркала	1		0	0	0	0	0
221	Тримач та / або полиця для рушників, гачки для одягу та рушників	1		0	0	0	0	0
222	Опалення у ванній кімнаті (наприклад, сушарка для рушників)	3				0	0	0
223	Підігрів підлоги у ванних кімнатах	5						
224	Поверхні (полиці / стільниці) для зберігання туалетних речей	1		0	0	0	0	0
225	Склянка для зубної щітки на кожну особу	1		0	0	0	0	0

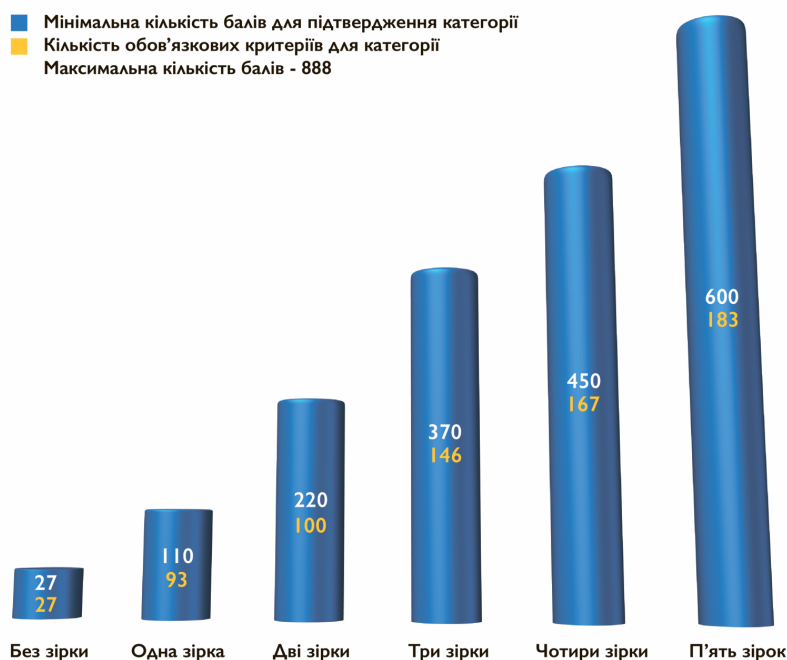
№	КРИТЕРІЇ КЛАСИФІКАЦІЇ	БАЛИ	В	*	**	***	****	*****
226	Мило або рідке мило	1		0	0	0	0	0
227	Гель для душу	1			0	0	0	0
228	Шампунь. Критерій вважається виконаним, якщо гель для душу/ванни також підходять як шампунь, і це зазначено (на пляшці або дозаторі).	1			0	0	0	0
229	Додаткові косметичні засоби (наприклад, кондиціонер для волосся, зубна паста та щітка, сіль для ванни, шапочка для душу, пилочка для нігтів, набір для гоління, ватні диски, ватні палички, лосьйон для тіла тощо) в номері та / або на замовлення	1 за кожен засіб, макс. 3					0	0
230	Паперові серветки для обличчя	1				0	0	0
231	Тримач для туалетного паперу	1		0	0	0	0	0
232	Туалетний папір з резервним рулоном	1		0	0	0	0	0
233	Щітка для унітаза у футлярі	1		0	0	0	0	0
234	Урна для сміття	1		0	0	0	0	0
235	Пакети для предметів гігієни	1					0	0
236	Ваги у ванній кімнаті	2						
237	Рушник для рук на кожного гостя	1			0	0	0	0
238	Банний рушник на кожного гостя	1		0	0	0	0	0
239	Рушник для обличчя на кожного гостя	1						0
240	Рушник для ніг на кожного гостя	1		0	0	0	0	0
241.1	Косметичне дзеркало з освітленням	2						0
241.2	Косметичне дзеркало	1					0	
242.1	Халат на кожного гостя	2						0
242.2	Халат на замовлення	1					0	
243.1	Тапочки на кожного гостя	2						0
243.2	Тапочки на замовлення	1					0	
244.1	Фен	2				0	0	0
244.2	Фен на замовлення	1						
4. Гастрономія								
4.1. Напої								
245	Пропозиція напоїв у готелі	1		0	0	0	0	0
246	Пропозиція напоїв у номері	3				0	0	0
247	Обладнання для самостійного приготування чаю / кави разом з аксесуарами в номері та / або на замовлення	3						
248	Кавова машина з аксесуарами в номері та / або на замовлення	5						
249	Холодильник у номері	3				0		
250	Міні-бар (з напоями та закусками) у номері	5					0	0
251.1	Цілодобове обслуговування напоями у номерах	15						0
251.2	Обслуговування напоями у номерах 16 годин на добу	10					0	
4.2. Харчування								
252	Надання сніданків. Сніданок включає принаймні один гарячий напій (наприклад, кава або чай), фруктовий сік, вибір фруктів або фруктовий салат, молочні продукти, вибір хліба та булочок з маслом, джемом, холодною нарізкою та сиром.	3			0	0	0	0
253	Сніданок з обслуговуванням у номерах	5						0
254.1	Сніданок "шведський стіл" із додатковим обслуговуванням та / або обслуговування за меню	10					0	0
254.2	Сніданок "шведський стіл" та / або еквівалентне меню сніданку	5				0		
255.1	Цілодобове обслуговування з доставкою їжі у номера	15						0
255.2	Пропозиція харчування впродовж 16 годин на добу, в т.ч. обслуговування у номерах	10					0	
256	Бар або лаунж з обслуговуванням працює 7 днів на тиждень. Доступна картка меню напоїв (друкована або цифрова).	7					0	0
257	Принаймні один бар працює цілодобово	10						0
258	Кафе	3				0		
259	Ресторан. Для **** і ***** клас обслуговування ресторану «вищий» або «люкс».	5 кожен, макс. 10					0	0
260	Дієтичне харчування з використанням продуктів без глютену, без лактози, гіпоалергенне меню тощо	2						
261	Вегетаріанські та / або веганські страви у меню	2						
262	Локальні продукти і регіональні страви. Продовольча пропозиція містить значну частину місцевих і національних делікатесів. Більшість вживаних продуктів - з регіону.	2						
263	Цілодобово доступні автомати і станції самообслуговування з напоями і закусками	2						

№	КРИТЕРІЇ КЛАСИФІКАЦІЇ	БАЛИ	В	*	**	***	****	*****
5. Послуги для проведення заходів (MICE)								
5.1. Банкети								
264*	Варіанти банкетів (площа ресторану не враховується):							
264.1	від 1000 осіб	15						
264.2	від 500 осіб	10						
264.3	від 250 осіб	7						
264.4	від 100 осіб	5						
264.5	від 50 осіб	3						
5.2. Конференц-сервіс								
265*	Універсальна конференц-зала (и) для проведення банкетів, культурних і ділових заходів (конференцій, семінарів тощо) повинна (і) мати належне освітлення, Wi-Fi, мобільний зв'язок, мультимедійний проектор і проекційний екран та / або мультимедійний екран (відповідно до висоти стелі та розміру приміщення), звукопідсилення, радіомікрофони, магнітно-маркерну дошку з аксесуарами, вішалку для одягу та / або гардероб, достатню кількість розеток, набір подовжувачів і роз'ємів.							
265.1	Конференц-зала (и) площею від 500 кв. м, висота стель від 4 м	20						
265.2	Конференц-зала (и) площею від 250 кв. м, висота стель від 3,5 м	15						
265.3	Конференц-зала (и) площею від 100 кв. м, висота стель від 3 м	10						
265.4	Конференц-зала (и) площею від 50 кв. м, висота стель від 3 м	5						
266	Індивідуальне регулювання кондиціонеру та опалення конференц-залів. Обов'язковий критерій для кожної конференц-зали	2						
267	Можливість зміни конфігурацій універсальної зали за допомогою шумозахисних мобільних перегородок	5						
268	Природне освітлення в універсальному залі з можливістю його затемнення	5						
269	Стійка трибуни з можливістю брендингу	1						
270	Сцена та / або мобільний подіум	1						
271	Конференц-сервіс (окремий персонал)	5						
272	Бізнес-центр (окремий простір з обслуговуванням) з персональним комп'ютером, підключеним до Інтернету, принтером, сканером, копіювальним апаратом тощо та / або надання відповідних послуг	3					0	0
273	Виділені коворкінги / групові робочі кімнати / кімнати для переговорів	5						
6. Дозвілля								
6.1. Спорт								
274	Облаштовані власні місця для відпочинку і спортивних ігор у приміщенні та / або на відкритому повітрі (наприклад, паркова зона, сквер, приватний сад, тенісний корт, пляж або вихід до озера, поле для гольфу тощо)	5 за кожне, макс. 15						
275	Прокат спортивного обладнання (наприклад, лиж, човнів, велосипедів, індивідуального електротранспорту тощо)	3						
276	Спортивний та / або тренажерний зал, оснащений не менш як чотирма різними тренажерами, площею від 20 кв. м	5						
6.2. СПА / Оздоровлення								
6.2*	Доступ у СПА та / або медичний центр не перетинає конференц-зал та / або ресторан.							
277	Медичний центр з діючою ліцензією і щонайменше трьома кваліфікованими лікарями (терапевт/сімейний лікар, фізіотерапевт та інші згідно напрямку діяльності медичного центру) у штаті медичного закладу.	20						
278	СПА із щонайменше з 4 різними видами процедур	10						
279	Відокремлені СПА-приміщення і кабінети	3						
280	Масаж	3						
281	Джакузі або еквівалент	3						
282	Баня та / або сауна	3 за кожен тип сауни, макс. 9						
283	Перукарня та / або салон краси ⁴³ із щонайменше з 3 різними видами послуг (наприклад, масаж обличчя, масаж тіла, пілінг, манікюр, педикюр тощо)	7						
284	Відкритий басейн з підігрівом площею від 60 кв. м. або ставок для плавання. (Ставок для плавання - рукотворний стоячий водний об'єкт для плавання або купання, вільний від хімічної підготовки води)	10						
285	Критий басейн з підігрівом площею від 40 кв. м	10						
6.3. Діти								
286	Догляд за дитиною (для дітей до 3 років) принаймні 3 години на день кваліфікованим персоналом	5						
287	Догляд за дітьми (для дітей від 3 років) принаймні 3 години на день кваліфікованим персоналом	5						
288	Дитяча зона (ігрова кімната / дитячий майданчик)	3						
289	Дитяче обладнання на замовлення (наприклад, дитячий стільчик, обладнання для підігріву їжі, пеленальний килимок, дитяча сигналізація)	3						

№	КРИТЕРІЙ КЛАСИФІКАЦІЇ	БАЛИ	В	*	**	***	****	*****
6.4. Інші								
290	Бібліотека / музей	3						
291	Ведучі / анімаційна програма	5						
292	Розміщення з домашніми тваринами	2						
7. Системи управління якістю								
293	Систематичне опрацювання скарг. Систематична робота зі скаргами включає в себе прийом, оцінку та реагування на них.	3				0	0	0
294	Систематичний аналіз відгуків гостей. Активний та систематичний збір, оцінка думок гостей щодо якості готельних послуг, аналіз слабких місць та реалізація їх вдосконалення.	3					0	0
295	Контроль якості шляхом таємного гостя. Для врахування критерію таємного гостя, необхідно щонайменше один раз протягом року провести за ініціативи та за рахунок готелю сервіс-аудит із залученням професійних експертів, проаналізувати та задокументувати результати. Елементи управління якістю, реалізовані, наприклад, об'єднаннями, мережами готелів та / або готельними консультантами приймаються як рівні.	5						
8. Розрахунок балів і методологія Системи класифікації								

		БАЗОВА (Без зірки)	ТУРИСТИЧНА (Одна зірка)	СТАНДАРТНА (Дві зірки)	КОМФОРТНА (Три зірки)	ПЕРШОКЛАСНА (Чотири зірки)	РОЗКІШНА (П'ять зірок)
8.1	Категорії готелів та інших закладів розміщення						
8.2	Кількість обов'язкових критеріїв для категорії	27	93	100	146	167	183
8.3	Мінімальна кількість балів для підтвердження категорії	27	110	220	370	450	600
8.4	Максимальна кількість балів					888	
8.5	Методологія Системи класифікації: - Підтвердження категорії закладу розміщення можливе за умов відповідності усім (без винятків) обов'язковим критеріям та об'єктивної оцінки вищого рівня для кожної категорії. - Критерій позначений "0" є обов'язковим для виконання за категоріями. - Розрахунок балів виконується простою сумою балів за відповідність кожному з 295 критеріїв. Критерії з дворівневою номерацією (наприклад, 24.1-24.3) враховують лише вищий бал за відповідність.						

РОЗРАХУНОК БАЛІВ ЗА СИСТЕМОЮ КЛАСИФІКАЦІЇ



IV. ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ І ДОДАТКИ

Для Вашої зручності і збереження природних ресурсів додатки доступні в електронному вигляді за посиланнями <https://bit.ly/2FVJ2Sk> та QR-кодом:



1. Welcomer Network, HTL Ukraine. Система класифікації готелів та інших закладів розміщення за категоріями в Україні. Редакція №3, матеріали для громадського обговорення, 25.05.2021.
2. Welcomer Network, HTL Ukraine. Система класифікації готелів та інших закладів розміщення за категоріями в Україні. Редакція №2, матеріали для передачі органам державної влади, 09.10.2020.
3. Welcomer Network, HTL Ukraine. Система класифікації готелів та інших закладів розміщення за категоріями в Україні. Редакція №1, матеріали для обговорення, 25.09.2020.
4. UNWTO. Policy Brief: COVID-19 and Transforming Tourism, 08.2020.
5. EBRD / Hotel & Destination Consulting. Пандемія COVID-19 та її наслідки у сфері туризму в Україні. Оновлення до документу «Дорожня карта конкурентоспроможного розвитку сфери туризму в Україні», 24.06.2020.
6. The Guardian. The end of tourism? Travel, 21.06.2020.
7. Міністерство культури та інформаційної політики України. Проект документу “Критерії оцінки відповідності об’єктів туристичної інфраструктури певній категорії. Додаток 2 Порядку встановлення та зміни категорій об’єктам туристичної інфраструктури”, вх. №1 від 11.06.2020.
8. Міністерство охорони здоров’я України. Постанова №36 Головного державного санітарного лікаря України “Про затвердження Тимчасових рекомендацій щодо організації протиепідемічних заходів в закладах, що надають послуги з розміщення на період карантину у зв’язку з поширенням коронавірусної хвороби (COVID-19)” від 06.06.2020.
9. UNWTO. One planet vision for a responsible recovery of the tourism sector, 06.06.2020
10. Criteria 2020-2025, Hotelstars Union, EU, 01.06.2020.
11. ISO 22483:2020. International standard. Tourism and related services – Hotels – Service requirements, 04.2020.
12. UN World Tourism Organization. Supporting jobs and economies through travel & tourism. A call for action to mitigate the socio-economic impact of COVID-19 and accelerate recovery, 01.04.2020.
13. Міністерство охорони здоров’я України. Постанова №22 Головного державного санітарного лікаря України “Про затвердження Тимчасових рекомендацій щодо організації протиепідемічних заходів в готелях на період карантину у зв’язку з поширенням коронавірусної хвороби (COVID-19)” від 21.05.2020.
14. Welcomer Network. Санітарно-гігієнічні рекомендації для закладів розміщення, 02.05.2020.
15. Welcomer Network. Санітарно-гігієнічні рекомендації для закладів громадського харчування, 02.05.2020.
16. Welcomer Network. Санітарно-гігієнічні рекомендації для туристичних підприємств, 02.05.2020.
17. UN World Health Organization. Operational considerations for COVID-19 management in the accommodation sector. Interim guidance, 31.03.2020.
18. Програма діяльності Кабінету Міністрів України, 2020.
19. EBRD / Hotel & Destination Consulting. Дорожня карта конкурентоспроможного розвитку галузі подорожей і туризму в Україні, 26.11.2019.
20. ДБН В.2.2-20:2008 Готелі. Зміна №1, 2019.
21. Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України № 1437 “Про затвердження Положення про Комісію з розгляду апеляцій щодо спірних питань, які виникають під час встановлення категорій готелям та іншим об’єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)” від 05.10.2018.
22. UN World Tourism Organization. Практичні рекомендації щодо комплексного управління якістю туристичних дестинацій, 2017
23. ДСТУ ISO/IEC 17025:2017 Загальні вимоги до компетентності випробувальних та калібрувальних лабораторій, 2017.
24. UN World Tourism Organization. Global benchmarking for city tourism measurement. AM reports: Volume ten, 22.09.2017.
25. UN World Tourism Organization. Measuring sustainable tourism: a call for action. Report of the 6th International Conference on Tourism Statistics, 21.06.2017.
26. ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю – Вимоги, 2016.

27. Оцінка відповідності – Вимоги згідно ISO/IEC 17021-1:2015 до органів, що здійснюють аудит і сертифікацію систем менеджменту – Частина 1: Вимоги, затверджено Наказом № 205-Я Національного агентства з акредитації України від 01.02.2016.
28. Оцінювання відповідності. Вимоги щодо діяльності різних типів органів, що здійснюють інспектування (згідно ISO/IEC 17020:2012), затверджено Наказом №210-Я Національного агентства з акредитації України від 23.05.2016.
29. Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України № 267 “Про утворення комісії із встановлення категорій готелям та іншим об’єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)” від 19.02.2016.
30. Оцінювання відповідності – Вимоги до органів, що сертифікують продукцію, процеси та послуги (згідно ISO/IEC 17065:2012), затверджено Наказом №189-Я Національного агентства з акредитації України від 17.10.2014.
31. Hoteliero. Форсайт “Індустрія гостинності 2022: найгостинніша країна Європи”, 2013.
32. EEIG EU Standard for Hotels, European Economic Chamber of Trade, Commerce and Industry, 04.2012.
33. ADA Checklist for New Lodging Facilities, U.S. Department of Justice. 15.03.2012.
34. ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов, РФ, 2010.
35. СТБ 1353-2005 Средства размещения. Общие требования, Государственный стандарт Республики Беларусь, 2010.
36. Classification of hotels in Europe. 21 HOTREC principles for the setting-up and/or review of national/regional hotel classification systems in Europe. HOTREC General Assembly, 06.11.2009.
37. Кабінет Міністрів України. Постанова №803 “Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об’єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)”, 29.07.2009.
38. ДБН В.2.2-25:2009 Підприємства харчування (Заклади ресторанного господарства), 2009.
39. ДБН В.2.2-20:2008 Готелі, 2008.
40. Quality Standards for AA Recognized Hotels, UK, 2006.
41. ISO 18513:2003. International standard. Tourism services – Hotels and other types of tourism accommodation – Terminology, 01.10.2003.
42. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги, 2003.
43. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів, 2003.
44. AAA, Lodging Requirements & Diamond Rating Guidelines, US, 2002.
45. Інсайдерські дані від експертів і представників Спільноти гостинності України.

V. ЕКСПЕРТНА ГРУПА І ЕТАПИ ВПРОВАДЖЕННЯ

ЕКСПЕРТНА ГРУПА І РОЗРОБНИКИ: Фазиль АСКЕРОВ, Денис БУШКОВСЬКИЙ, Олексій ВОЛОШИН, Олег ГУРЄЄВ, Зарина ДЕМ’ЯНЕНКО, Олексій ЄВЧЕНКО, Юрій КРИВОШЕЯ, Сергій КОЖУХАЛОВ, Юлія КОСЕНКО, Марина ЛЕО, Іван ЛУНЬ, Артур ЛУПАШКО, Ольга МІЩЕНКО, Людмила МЕЩЕРСЬКИХ (розробник), Ірина ПШЕННА, Сергій РУДЬКО, Ірина СІДЛЕЦЬКА, Андрій СКІП’ЯН, Віталій ФЕДОРЧЕНКО (керівник розробки), Олександр ЧОРНИЙ, Людмила ШИШКІНА (розробник).



Етапи розробки і впровадження Системи класифікації готелів та інших закладів розміщення за категоріями в Україні:

- 24.07.2020 – Створення ініціативної групи
- 25.09.2020 – Редакція №1 – Матеріали для публічного обговорення
- 09.10.2020 – Редакція №2 – Матеріали для передачі органам державної влади
- 25.05.2021 – Редакція №3 – Матеріали для громадського обговорення
- ...

Документи та актуальна інформація щодо розробки, складу і діяльності Експертної групи доступні за посиланням та QR:

<https://bit.ly/365Giwo>