

ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦАМ И ИНЫМ СРЕДСТВАМ РАЗМЕЩЕНИЯ

Требование	Категория (знак + означает необходимость выполнения требования)					
	без звезд	*	**	***	****	*****
1. Здание и прилегающая к нему территория						
Внешнее освещение здания и прилегающей территории в темное время суток				+	+	+
Площадка для кратковременной парковки автотранспорта				+	+	+
Вывеска:	+	+	+			
освещаемая или светящаяся				+	+	+
При наличии отдельного входа в ресторан (кафе, бар) — вывеска с его названием			+ <21>	+ <21>	+	+
Вход для гостей:						
отдельный от служебного входа <1>, <21>				+	+	+
с козырьком для защиты от атмосферных осадков на пути от автомобиля <14>, <22>					+	+
воздушно-тепловая завеса					+	+
в ресторан (кафе, бар) из средства размещения <2>			+ <21>	+ <21>	+	+
2. Техническое оборудование и оснащение						
Аварийное освещение и энергоснабжение:						
аварийное освещение (аккумуляторы, фонари)	+	+	+	+	+	+
стационарный генератор <3>, обеспечивающий основное освещение и работу основного оборудования (в том числе лифтов) в течение не менее 24 часов				+	+	+
Водоснабжение:						
круглосуточное горячее, холодное <15>	+	+	+	+	+	+
горячее от резервной системы ГВС на время аварии, профилактических работ				+	+	+
установка по обработке воды с целью обеспечения ее пригодности для питья <4>					+	+
бутилированная питьевая вода в номере / в кулере в коридоре (бесплатно) <4>	+	+	+	+		

Система отопления, обеспечивающая температуру воздуха в жилых помещениях не ниже 21,5 градуса по Цельсию и общественных помещениях не ниже 18,5 градуса по Цельсию	+	+	+	+	+	+
Кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично					+	+
Вентиляция:						
система принудительной вентиляции, обеспечивающая циркуляцию воздуха, исключаящую проникновение посторонних запахов в общественные и жилые помещения				+	+	+
Охранная сигнализация, видеонаблюдение в общественных зонах и коридорах жилых этажей				+	+	+
Лифт в здании: <5>						
более пяти этажей	+	+	+			
более трех этажей <6>				+		
более двух этажей <6>, <14>					+	+
служебный, грузовой (или грузоподъемник) <1>, <6>, <14>, <21>					+	+
Время ожидания лифта (при наличии):						
не более 45 секунд				+		
не более 30 секунд					+	+
Круглосуточная работа лифта (при наличии)	+	+	+	+	+	+
Внутреннее радиовещание с возможностью радиотрансляции во всех помещениях, включая лифты					+	+
Телефон						
Телефонная связь из номера:						
внутренняя (без выхода за пределы средства размещения) или кнопка вызова обслуживающего персонала в 100 процентах номеров	+	+				
	<21>	<21>				
внутренняя (без выхода за пределы средства размещения) в 100 процентах номеров			+			
			<7>, <21>			
внутренняя (без выхода за пределы средства размещения) и городская в 100 процентах номеров				+		
				<7>, <21>		
внутренняя (без выхода за пределы средства размещения), городская, междугородная и международная в 100 процентах номеров					+	+

Телефоны коллективного пользования в общественных помещениях (вестибюле):						
городской телефон	+	+	+			
междугородный, международный телефон, доступный для использования проживающими				+	+	+
Интернет:						
в общественных помещениях					+	
во всех номерах и общественных помещениях						+
3. Номерной фонд						
Одно-/двухместные номера — не менее <16>, <19>:						
25 процентов <21>		+				
50 процентов <21>			+			
100 процентов				+	+	+
Многокомнатные или соединяющиеся номера <19>, <21>				+		
Многокомнатные номера <19>, <21>					+	
Многокомнатные и соединяющиеся номера <19>, <21>						+
Не менее пяти процентов от общего количества номеров — номера высшей категории <19>, <14>, <21>, <22>						+
Площадь номера должна позволять гостю свободно, удобно и безопасно передвигаться и использовать все оборудование и мебель	+	+	+	+	+	+
Площадь номера (не учитывая площадь санузла, лоджии, балкона), м ² , не менее <*>:						
однокомнатного одноместного	однокомнатного двухместного (дабл и твин)					
9	12	+	+	+		
12	15				+	
14	16					+
Многоместные номера должны иметь площадь, определяемую из расчета на каждого проживающего, м ² , не менее: <17>						
6 — для средств размещения круглогодичного функционирования		+	+	+		
4,5 — для средств размещения сезонного функционирования		+	+	+		
Санузел в номере (умывальник, унитаз, ванна или душ):						

не менее 25 процентов номеров <1>, <6>, <14>, <21>		+				
не менее 50 процентов номеров			+			
100 процентов номеров				+	+	+
Площадь санузла <14>, квадратных метров, не менее:						
1,75	+	+				
2,5 (допускается уменьшение площади на пять процентов)			+	+		
3,8 (допускается уменьшение площади на 10 процентов)					+	+
<*> За исключением номеров высшей категории						
Охранная сигнализация, электронные замки / видеокамеры в коридорах					+	+
Звукоизоляция: повышенная, обеспечивающая уровень шума менее 35 децибел (дверь, окна, покрытие)					+	+
Отопление <18>	+	+	+	+	+	+
Система вентиляции (естественная или/и принудительная), обеспечивающая циркуляцию воздуха и исключая проникновение посторонних запахов в жилые помещения	+	+	+	+	+	+
Вентилятор (в районах с жарким климатом) <8>		+	+	+		
Термостат для индивидуальной регулировки температуры (зимой — системы отопления, летом — охлаждения/кондиционирования)					+	+
5. Санитарные объекты общего пользования						
Туалеты:						
вблизи общественных помещений <21>	+	+	+	+	+	+
Оборудование туалетов общего пользования:						
туалетные кабины, умывальник с горячей и холодной водой (смеситель), зеркало, электророзетка <17>, мыло <9>, туалетная бумага	+	+	+	+	+	+
бумажные полотенца (или электрополотенце)	+	+	+	+	+	
крючки для одежды, корзина для мусора	+	+	+	+	+	+
диспенсер с разовыми сиденьями для унитаза						+
диспенсер с кремом для рук						+
махровые салфетки для рук						+
диспенсер с пакетами для предметов гигиены						+

корзина для использованных махровых салфеток для рук						+
Общий туалет из расчета один на 10 человек, проживающих в номерах без туалета, но не менее двух (мужской и женский) на этаж	+	+	+			
Ванная комната / душевая общего пользования из расчета одна на 20 человек, проживающих в номерах без ванной или душа	+	+	+			
Оборудование ванных комнат / душевых: душевые кабины, туалетная кабина, умывальник с горячей и холодной водой (смеситель), зеркало, туалетный стол <17>, мыло <9>, крючки для одежды, корзина для мусора	+	+	+			
6. Общие помещения						
Общественные помещения должны иметь мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения	+	+	+	+	+	+
Площадь холла <1>, <21> не менее:						
9 м ² плюс по 1 м ² из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 25 м ²		+				
20 м ² плюс по 1 м ² из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 40 м ²			+			
30 м ² плюс по 1 м ² из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 80 м ²				+		
30 м ² плюс по 1 м ² из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 120 м ²					+	
30 м ² плюс по 1 м ² из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 160 м ²						+
Служба приема и размещения <21>	+	+	+	+	+	+
Служба приема и размещения с зоной для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью (кресла, диваны, стулья, журнальные столики), с газетами, журналами <1>, <21>				+	+	+
С подачей напитков и музыкальным вещанием					+	+
Ковры, ковровое или иное напольное покрытие в зоне отдыха				+	+	+
Декоративное озеленение, художественные композиции				+	+	+

Индивидуальные сейфовые ячейки для хранения ценностей гостей <10>				+	+	+
Гардероб вблизи общественных помещений <1>, <21>					+	+
Вешалки в холле и в общественных помещениях	+	+	+	+	+	+
Телевизионный салон <13>	+	+	+			
Конференц-зал с соответствующим оборудованием <1>, <6>, <14>, <19>, <20>, <21>, <22>						+
Бизнес-центр (электронные средства связи, копировальная техника, помещения для переговоров, компьютеры) <6>, <19>, <20>, <21>					+	+
Спортивно-оздоровительный центр с тренажерным залом <14>, <22>					+	+
Плавательный бассейн <14>						+
Плавательный бассейн или сауна с мини-бассейном <1>, <14>, <21>, <22>					+	
Ковровое покрытие (ковры) в коридорах				+	+	+
Магазины и торговые киоски <1>, <6>, <14>, <21>					+	+
Служебные помещения для персонала: столовая/помещение для приема пищи, санузел, раздевалки, помещения для отдыха, подсобные помещения <21>		+	+	+	+	+
7. Помещения для предоставления услуг питания						
Ресторан или другие типы предприятий питания:			+	+		
ресторан <19>, <21>					+	+
несколько залов <1>, <6>, <14>, <22>					+	+
банкетный зал (залы), возможен трансформируемый в конференц-зал с соответствующей аппаратурой <1>, <6>, <14>, <20>, <22>					+	+
ночной клуб/бар <1>, <6>, <14>, <22>					+	+
кафе/бар <21>					+	+
8. Услуги						
Служба приема — круглосуточный прием <*> <*> В домах отдыха, пансионатах и иных 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 <6>, <19>, <20>, <21>					+	+
Швейцар <6>, <21>					+	+
Поднос багажа (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно:						
обязательно <12>					+	+
по просьбе			+	+		
Утренняя побудка (по просьбе)	+	+	+	+	+	+
Ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей	+	+	+	+	+	+
Смена постельного белья:						
один раз в пять дней	+	+				
один раз в три дня			+	+		
один раз в два дня					+	
ежедневно						+
Смена полотенец:						
один раз в три дня	+	+	+			
ежедневно				+	+	+
Стирка:						
исполнение в течение суток				+ <6>	+	+
экспресс-обслуживание <6>, <21>						+
Глажение:						
исполнение в течение одного часа					+	+
предоставление утюга, гладильной доски	+	+	+	+		
Химчистка <6>, <21> (допускается предоставление услуг по договору со специализированным предприятием)						
исполнение в течение суток				+	+	
экспресс-обслуживание						+
Мелкий ремонт одежды <21>				+	+	+
Автомат для чистки обуви				+	+	+
Почтовые и телеграфные услуги <21>				+	+	+

Отправление и доставка телефаксов					+	+
Хранение ценностей в сейфе администрации	+	+	+	+	+	+
Хранение багажа	+	+	+	+	+	+
Обмен валюты или прием платежей по кредитным картам <1>, <21>				+	+	+
Организация встреч и проводов					+	+
Вызов такси				+	+	+
Аренда (прокат) автомашины <6>, <21>					+	+
Бронирование и/или продажа билетов на различные виды транспорта					+	+
Бронирование и/или продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия <6>, <21>					+	+
Туристические услуги:						
туристическая информация				+	+	+
экскурсии, гиды-переводчики					+	+
Медицинские услуги:						
вызов скорой помощи, пользование аптечкой	+	+	+	+	+	+
медицинский кабинет <1>, <6>, <14>, <21>, <22>						+
9. Услуги питания						
Обслуживание:						
возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трехразовое питание) <19>				+	+	+
завтрак «шведский стол» (07:00–10:00) <19>					+	+
расширенный завтрак (07:00–10:00) <19>				+		
континентальный завтрак (07:00–10:00) <19>		+	+			
круглосуточное предоставление услуг питания <6>, <21>					+	+
Обслуживание в номере <6>, <21>:						
в часы завтрака				+	<1>	
круглосуточно					+	+
меню рум-сервиса в номере				+	+	+
Требования к персоналу и его подготовке						

Письменные стандарты для персонала, фиксирующие функциональные обязанности и установленные правила работы и их соблюдение сотрудниками всех служб		+	+	+	+	+
Внешний вид персонала:						
форменная одежда, служебные значки			+	+	+	+
Количество персонала должно быть достаточным для обеспечения регулярной бесперебойной работы средства размещения	+	+	+	+	+	+

 <1> Требование не является обязательным для гостиниц и иных средств размещения с количеством номеров 50 и менее.

<2> При наличии ресторана (кафе, бара и прочего), кроме домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения.

<3> Требование не является обязательным при использовании аварийного энергоснабжения.

<4> В районах, где отсутствует гарантия качества питьевой воды.

<5> Требование не является обязательным в случае невозможности установки лифта по техническим причинам (при наличии документального подтверждения). При отсутствии лифта обеспечивается бесплатная доставка багажа.

<6> Требование не является обязательным для домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения.

<7> В домах отдыха, пансионатах и других аналогичных средствах размещения допускается наличие внутренней телефонной связи или кнопки вызова обслуживающего персонала.

<8> Районы, расположенные в южной климатической зоне.

<9> Диспенсер с жидким мылом.

<10> Требование не является обязательным при наличии индивидуальных сейфов в 100 процентах номеров.

<11> Для гостиниц и иных средств размещения с количеством номеров 50 и менее.

<12> Для всех категорий гостиниц и иных средств размещения при отсутствии лифта (см. раздел «Лифт в здании» настоящей таблицы).

<13> Допускается отсутствие отдельного помещения (расположение в общественном помещении, например в холле гостиницы).

<14> Требование не является обязательным для гостиниц и иных средств размещения, находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия.

<15> Средства размещения должны быть оснащены и оборудованы холодным и горячим водоснабжением и канализацией; в районах с перебоями водоснабжения должен быть обеспечен минимальный запас воды не менее чем на сутки и подогрев воды.

<16> Это не исключает наличие семейных номеров на терх и более человек, из которых по крайней мере двое взрослых.

<17> Требование не является обязательным для хостелов. Для хостелов допускается площадь номера из расчета не менее четырех квадратных метров на одну кровать (однорусную или двухъярусную), расстояние от верхней спинки двухъярусной кровати до потолка — не менее 75 сантиметров.

<18> Отопление, поддерживающее температуру воздуха в жилых помещениях не ниже 21,5 градуса Цельсия.

<19> Требование не является обязательным для апартаментов.

<20> Требование не является обязательным для курортных гостиниц.

<21> Требование не является обязательным для малых средств размещения (15 номеров и менее).

<22> Требование не является обязательным для гостиниц и иных средств размещения, находящихся в зданиях, расположенных на территории исторического поселения.