

## Приложение 1

к Системе классификации гостиниц и иных средств размещения

### Требования к гостиницам и иным средствам размещения (кроме категории «мини-отель»)

Знак «+» означает необходимость выполнения требования)

| ТРЕБОВАНИЕ   | КАТЕГОРИЯ |    |     |      |       |
|--|-----------|----|-----|------|-------|
|  | *         | ** | *** | **** | ***** |
| 1. ЗДАНИЕ И ПРИЛЕГАЮЩАЯ К НЕМУ ТЕРРИТОРИЯ                                    |           |    |     |      |       |
| Вывеска:   |           |    |     |      |       |
| — освещаемая или светящаяся  | +         | +  | +   | +    | +     |
| Вход для гостей  |           |    |     |      |       |
| — отдельный от служебного входа <sup>1</sup>                                 |           |    | +   | +    | +     |
| — с козырьком для защиты от атмосферных осадков на пути от автомобиля        |           |    |     | +    | +     |
| — воздушно-тепловая завеса   |           |    |     | +    | +     |
| — в ресторан (кафе, бар и тому подобное) из средства размещения <sup>2</sup> |           | +  | +   | +    | +     |
| 2. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБОРУДОВАНИЕ  |           |    |     |      |       |

|  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| Аварийное освещение и энергоснабжение:   |   |   |   |   |   |
| — аварийное освещение (аккумуляторы, фонари)   | + | + | + | + | + |
| — стационарный генератор <sup>3</sup> , обеспечивающий основное освещение и работу основного оборудования (в том числе лифтов) в течение не менее 24 часов |   |   | + | + | + |
| Водоснабжение:   |   |   |   |   |   |
| — горячее, холодное  | + | + | + | + | + |
| — горячее от резервной системы ГВС на время аварии, профилактических работ   |   |   | + | + | + |
| — установка по обработке воды с целью обеспечения ее пригодности для питья <sup>4</sup>  |   |   |   | + | + |
| — наличие бутилированной питьевой воды в номере (бесплатно) <sup>4</sup>   | + | + | + |   |   |
| Кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично   |   |   |   | + | + |

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| Внутреннее радиовещание с<br>возможностью радиотрансляции во<br>всех помещениях, включая лифты                    |   |   |   | + | + |
| Лифт <sup>5</sup> в здании:   |   |   |   |   |   |
| — более 5 этажей  | + | + |   |   |   |
| — более трех этажей <sup>6</sup>  |   |   | + |   |   |
| — более двух этажей <sup>6</sup>  |   |   |   | + | + |
| — служебный, грузовой (или<br>грузоподъемник) <sup>1,6</sup>  |   |   |   | + | + |
| Время ожидания лифта (при<br>наличии):  |   |   |   |   |   |
| — не более 45 сек.  |   |   | + |   |   |
| — не более 30 сек.  |   |   |   | + | + |
| Круглосуточная работа лифта (при<br>наличии)  | + | + | + | + | + |
| Телефонная связь из номера:   |   |   |   |   |   |
| — внутренняя (без выхода за<br>пределы гостиницы) или кнопка<br>вызова обслуживающего персонала в<br>100% номеров | + |   |   |   |   |
| — внутренняя в 100% номеров   |   | + |   |   |   |

|  |   |   |                |   |   |
|--|---|---|----------------|---|---|
| — внутренняя и городская в 100% номеров  |   |   | + <sup>7</sup> |   |   |
| — внутренняя, городская, междугородная и международная в 100% номеров  |   |   |                | + | + |
| Телефоны коллективного пользования в общественных помещениях (вестибюле) в кабине или под акустическим колпаком: |   |   |                |   |   |
| — городской, междугородный   | + | + |                |   |   |
| — городской, междугородный, международный  |   |   | +              | + | + |
| 3. НОМЕРНОЙ ФОНД   |   |   |                |   |   |
| Мест в одно/двухместных номерах не менее:  |   |   |                |   |   |
| — 60%  | + |   |                |   |   |
| — 80%  |   | + |                |   |   |
| — 100%   |   |   | +              | + | + |
| Многокомнатные номера или номера, которые могут быть соединены   |   |   | +              |   |   |
| Многокомнатные номера  |   |   |                | + |   |
| Многокомнатные номера и номера,  |   |   |                |   | + |

|   |                                |   |   |   |   |   |
|---|--------------------------------|---|---|---|---|---|
| которые могут быть соединены  |                                |   |   |   |   |   |
| Не менее 5% от общего количества номеров — многоквартирные номера   |                                |   |   |   |   | + |
| Площадь номера должна позволять гостю свободно, удобно и безопасно передвигаться и использовать все оборудование и мебель                                 |                                | + | + | + | + | + |
| Площадь номера (не учитывая площадь санузла, лоджии, балкона), м <sup>2</sup> не менее  |                                |   |   |   |   |   |
| однокомнатного<br>одноместного  | однокомнатного<br>двухместного |   |   |   |   |   |
| 9   | 12                             | + | + | + |   |   |
| 12  | 15                             |   |   |   | + |   |
| 14  | 16                             |   |   |   |   | + |
| Номера, предназначенные для приема большего числа гостей, должны иметь площадь, определяемую из расчета на каждого проживающего, м <sup>2</sup> не менее: |                                |   |   |   |   |   |
| — 6 — для средств размещения круглогодичного функционирования   |                                | + | + |   |   |   |
| — 4,5 — для средств размещения сезонного функционирования   |                                | + | + |   |   |   |

|  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| Санузел в номере (умывальник, унитаз, ванна или душ):  |   |   |   |   |   |
| — не менее 25% номеров   | + |   |   |   |   |
| — не менее 50% номеров   |   | + |   |   |   |
| —100% номеров  |   |   | + | + | + |
| Площадь санузла, м <sup>2</sup> не менее:  |   |   |   |   |   |
| — 1,75   | + |   |   |   |   |
| — 2,5  |   | + | + |   |   |
| — 3,8  |   |   |   | + | + |
| 4. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ   |   |   |   |   |   |
| Охранная сигнализация, электронные замки или видеокамеры в коридорах                                       |   |   |   | + | + |
| Звукоизоляция: повышенная, обеспечивающая уровень шума менее 35 ДБ   |   |   |   | + | + |
| Отопление  | + | + | + | + | + |
| Вентилятор (в районах с жарким климатом) <sup>8</sup>  | + | + |   |   |   |
| Охлаждение (или кондиционирование) воздуха для обеспечения теплового комфорта 18 — 25 град. С (в районах с |   |   | + |   |   |

|  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| жарким климатом) <sup>8</sup>  |   |   |   |   |   |
| Термостат для индивидуальной<br>регуляции температуры  |   |   |   | + | + |
| 5. САНИТАРНЫЕ ОБЪЕКТЫ ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ   |   |   |   |   |   |
| Туалеты:   |   |   |   |   |   |
| — общий туалет из расчета один на 20<br>человек, проживающих в номерах без<br>туалета, но не менее двух на этаж  | + | + |   |   |   |
| — вблизи общественных помещений  | + | + | + | + | + |
| Оборудование туалетов: туалетные<br>кабины, умывальник с зеркалом,<br>электророзетка, туалетная бумага, мыло <sup>9</sup> ,<br>махровые или бумажные полотенца (или<br>электрополотенце), крючки для одежды,<br>корзина для мусора | + | + | + | + | + |
| Ванная или душевая общего пользования<br>из расчета одна на 30 человек,<br>проживающих в номерах без ванны или<br>душа   | + |   |   |   |   |
| Ванная или душевая общего пользования<br>из расчета одна на 20 человек,<br>проживающих в номерах без ванны или   |   | + |   |   |   |

|  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| душа   |   |   |   |   |   |
| Оборудование ванных комнат/душевых:<br>ванны, душевые кабины, туалетная<br>кабина, умывальник с зеркалом и полкой<br>для туалетных принадлежностей, крючки<br>для одежды, корзина для мусора | + | + |   |   |   |
| <b>6. ОБЩЕСТВЕННЫЕ ПОМЕЩЕНИЯ</b>   |   |   |   |   |   |
| Общественные помещения должны иметь  |   |   |   |   |   |
| мебель и другое оборудование,<br>соответствующее функциональному<br>назначению помещения   | + | + | + | + | + |
| Площадь холла 1 не менее:  |   |   |   |   |   |
| — 9 м <sup>2</sup> плюс по 1 м <sup>2</sup> из расчета на каждый<br>номер, начиная с 21-го, максимальная<br>площадь может не превышать 25 м <sup>2</sup>                                     | + |   |   |   |   |
| — 20 м <sup>2</sup> плюс по 1 м <sup>2</sup> из расчета на<br>каждый номер, начиная с 21-го,<br>максимальная площадь может не<br>превышать 40 м <sup>2</sup>                                 |   | + |   |   |   |
| — 30 м <sup>2</sup> плюс по 1 м <sup>2</sup> из расчета на<br>каждый номер, начиная с 21-го,<br>максимальная площадь может не  |   |   | + |   |   |



|  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| превышать 80 м <sup>2</sup>  |   |   |   |   |   |
| — 30 м <sup>2</sup> плюс по 1 м <sup>2</sup> из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 120 м <sup>2</sup>   |   |   |   | + |   |
| — 30 м <sup>2</sup> плюс по 1 м <sup>2</sup> из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 160 м                |   |   |   |   | + |
| Служба приема и размещения с зоной для отдыха и ожидания   | + | + |   |   |   |
| Служба приема и размещения с зоной для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью (кресла, диваны, стулья, журнальные столики), с газетами, журналами |   |   | + | + | + |
| — с подачей напитков и музыкальным вещанием  |   |   |   | + | + |
| Ковры, ковровое или иное напольное покрытие в зоне отдыха  |   |   | + | + | + |
| Декоративное озеленение, художественные композиции,  |   |   | + | + | + |

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| музыкальное вещание   |   |   |   |   |   |
| Индивидуальные сейфовые ячейки для хранения ценностей гостей <sup>10</sup>                              |   |   | + | + | + |
| Гардероб вблизи общественных помещений <sup>1</sup>   |   |   |   | + | + |
| Вешалки в холле и в общественных помещениях   | + | + | + | + | + |
| Помещение (часть помещения) для просмотра телепередач   | + | + |   |   |   |
| Конференц-зал с соответствующим оборудованием   |   |   |   |   | + |
| Бизнес-центр (электронные средства связи, копировальная техника, помещения для переговоров, компьютеры) |   |   |   | + | + |
| Спортивно-оздоровительный центр с тренажерным залом   |   |   |   | + | + |
| Плавательный бассейн Плавательный бассейн или сауна с мини-бассейном                                    |   |   |   | + | + |
| Ковровое покрытие (ковры) в коридорах   |   |   | + | + | + |
| Медицинский кабинет   |   |   |   |   | + |
| Магазины и торговые киоски  |   |   |   | + | + |
| 7. ПОМЕЩЕНИЯ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ   |   |   |   |   |   |

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| Ресторан или другие типы предприятий питания  |   | + | + |   |   |
| Ресторан  |   |   |   |   |   |
| — несколько залов   |   |   |   | + | + |
| — банкетный зал (залы), возможен трансформируемый в конференц-зал   |   |   |   | + | + |
| — ночной клуб (бар)   |   |   |   | + | + |
| Кафе/бар  |   |   |   | + | + |
| 8. УСЛУГИ   |   |   |   |   |   |
| Служба приема — круглосуточный прием<br>(В домах отдыха, пансионатах и аналогичных средствах размещения допускается наличие службы приема, с которой можно связаться круглосуточно. Для средств размещения с оказанием оздоровительных услуг допускается замена ночных дежурных медработниками, оказывающими неотложную медицинскую помощь) | + | + | + | + | + |
| Вручение корреспонденции гостям   | + | + | + | + | + |
| Служба поиска проживающих <sup>6</sup>  |   |   |   | + | + |
| Швейцар <sup>6</sup>  |   |   |   | + | + |

|   |   |   |                |   |   |
|---|---|---|----------------|---|---|
| Поднос багажа (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно: |   |   |                |   |   |
| — обязательно <sup>12</sup>   |   |   |                | + | + |
| — по просьбе  |   | + | +              |   |   |
| Утренняя побудка (по просьбе)   | + | + | +              | + | + |
| Ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей         | + | + | +              | + | + |
| Вечерняя подготовка номера  |   |   |                | + | + |
| Смена постельного белья:  |   |   |                |   |   |
| — один раз в пять дней  | + |   |                |   |   |
| — один раз в три дня  |   | + | +              |   |   |
| — ежедневно   |   |   |                | + | + |
| Смена полотенец:  |   |   |                |   |   |
| — один раз в три дня  | + | + |                |   |   |
| — ежедневно   |   |   | +              | + | + |
| Стирка и глажение:  |   |   |                |   |   |
| — исполнение в течение суток  |   |   | + <sup>6</sup> | + | + |
| — экспресс-обслуживание <sup>6</sup>                                  |   |   |                | + | + |
| Глажение:   |   |   |                |   |   |
| — исполнение в течение 1 часа   |   |   |                | + | + |
| — предоставление утюга, гладильной                                    | + | + | +              |   |   |

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| доски   |   |   |   |   |   |
| Химчистка <sup>6</sup> :  |   |   |   |   |   |
| — исполнение в течение суток  |   |   | + |   |   |
| — экспресс-обслуживание   |   |   |   | + | + |
| Мелкий ремонт одежды  |   |   | + | + | + |
| Автомат для чистки обуви  |   |   | + | + | + |
| Почтовые и телеграфные услуги                                       |   |   | + | + | + |
| Отправление и доставка корреспонденции, телексов/телефаксов         |   |   |   | + | + |
| Хранение ценностей в сейфе администрации                            | + | + | + | + | + |
| Хранение багажа   | + | + | + | + | + |
| Обмен валюты или прием платежей по кредитным картам <sup>1</sup>    |   |   | + | + | + |
| Организация встреч и проводов (в аэропорту, на вокзале и так далее) |   |   |   | + | + |
| Вызов такси   |   |   | + | + | + |
| Аренда (прокат) автомашины  |   |   |   | + | + |
| Бронирование и/или продажа билетов на различные виды транспорта     |   |   | + | + | + |
| Бронирование и/или продажа билетов в                                |   |   |   | + | + |

|   |   |   |                |   |   |
|---|---|---|----------------|---|---|
| театры, на спортивные, зрелищные мероприятия  |   |   |                |   |   |
| Туристские услуги:  |   |   |                |   |   |
| — туристская информация   | + | + | +              | + | + |
| — экскурсии, гиды-переводчики   |   |   |                | + | + |
| Медицинские услуги:   |   |   |                |   |   |
| вызов скорой помощи, пользование аптечкой   | + | + | +              | + | + |
| 9. УСЛУГИ ПИТАНИЯ   |   |   |                |   |   |
| Обслуживание:   |   |   |                |   |   |
| — возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трехразовое питание) |   |   | + <sup>1</sup> | + | + |
| — предоставление завтрака (7.00 — 10.00)  |   | + | +              | + | + |
| — круглосуточное предоставление услуг питания <sup>6</sup>  |   |   |                | + | + |
| Обслуживание в номере:  |   |   |                |   |   |
| — в часы завтрака   |   |   | + <sup>1</sup> |   |   |
| — круглосуточно <sup>6</sup>  |   |   |                | + | + |
| — меню завтрака в номере <sup>6</sup>   |   |   | +              | + | + |

| 10. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ И ЕГО ПОДГОТОВКЕ  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| Письменные стандарты для персонала, фиксирующие функциональные обязанности и установленные правила работы  | + | + | + | + | + |
| Квалификация: руководители и персонал должны соответствовать квалификационным требованиям (профессиональным стандартам) к основным должностям работников туристской индустрии — сектор «Гостиницы» | + | + | + | + | + |
| Внешний вид персонала: Форменная одежда, служебные значки  |   | + | + | + | + |

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

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

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

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

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

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

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

<sup>8</sup> Районы, расположенные в южной климатической зоне.

<sup>9</sup> Допускается наличие диспенсера с жидким мылом.

<sup>18</sup> Требование не является обязательным при наличии индивидуальных сейфов в 100% номеров.

<sup>19</sup> Для гостиниц и других средств размещения с количеством номеров менее 50.

<sup>20</sup> Для всех категорий гостиниц и других средств размещения при отсутствии лифта (см. раздел 2 приложения 1 к настоящей Системе «Лифт в здании»).