ГОСТ 28681.4—95

МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ

Туристско-экскурсионное обслуживание

КЛАССИФИКАЦИЯ ГОСТИНИЦ

Издание официальное

МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОВЕТ
ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ, МЕТРОЛОГИИ И СЕРТИФИКАЦИИ
Минск

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Техническим комитетом по стандартизации ТК 199 «Туристско-экскурсионное обслуживание»

ВНЕСЕН управлением стандартизации и сертификации в сфере услуг Госстандарта России

2 ПРИНЯТ Межгосударственным советом по стандартизации, метрологии и сертификации (протокол № 7 от 26 апреля 1995 г.)

За принятие проголосовали:

Наименование государства	Наименование национального органа по стандартизации
Азербайджанская Республика	Азгосстандарт
Республика Армения	Армгосстандарт
Республика Беларусь	Госстандарт Республики Беларусь
Республика Казахстан	Госстандарт Республики Казахстан
Кыргызская Республика	Кыргызстандарт
Республика Молдова	Молдовастандарт
Российская Федерация	Госстандарт России
Республика Таджикистан	Таджикстандарт
Туркменистан	Главгосслужба «Туркменстандартлары»
Республика Узбекистан	Узгосстандарт
Украина	Госстандарт Украины

3 Настоящий стандарт представляет собой полный аутентичный текст ГОСТ Р 50645—94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»

4 Постановлением Комитета Российской Федерации по стандартизации, метрологии и сертификации от 12 марта 1996 г. № 164 межгосударственный стандарт ГОСТ 28681.4—95 введен в действие непосредственно в качестве государственного стандарта Российской Федерации с 1 июля 1996 г.

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

© ИПК Издательство стандартов, 2004

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания на территории Российской Федерации без разрешения Госстандарта России

М Е Ж Г О С У Д А Р С Т В Е Н Н Ы Й С Т А Н Д А Р Т

Туристско-экскурсионное обслуживание

КЛАССИФИКАЦИЯ ГОСТИНИЦ

Tourist and excursion service.
Classification for hotels

Дата введения 1996—07—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает классификацию гостиниц, (мотелей) различных организационно-правовых форм вместимостью не менее 10 номеров.

Классификация не распространяется на дома и помещения, сдаваемые внаем для проживания.

Стандарт пригоден для применения в целях сертификации гостиниц (мотелей).

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие документы:

ГОСТ 28681.0—90 Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения

СНиП 2.08.02—89 Общественные здания и сооружения

ВСН 62—91 Проектирование среды жизнедеятельности с учетом потребностей инвалидов и маломобильных групп населения

СанПиН 42-123-5774—91 Санитарные правила для предприятий общественного питания, включая кондитерские предприятия, вырабатывающие мягкое мороженое

Правила технической эксплуатации гостиниц и их оборудования

3 Определения

В настоящем стандарте применяют следующие термины:

3.1 **гостиница:** Предприятие, предназначенное для временного проживания.

3.2 **мотель:** Гостиница, расположенная вблизи автомобильной дороги.

3.3 **условия обслуживания, качество услуги, уровень качества туристско-экскурсионного обслуживания:** По ГОСТ 28681.0.

3.4 **категория гостиницы, мотеля:** Классификационная группировка, характеризуемая определенным комплексом требований.

4 Общие требования к гостиницам

4.1 Классификация гостиниц по категориям основана на комплексе требований к:

- материально-техническому обеспечению;
- номенклатуре и качеству предоставляемых услуг;
- уровню обслуживания.

Категории обозначают символом «★» (звезда). Количество звезд увеличивается в соответствии с повышением уровня качества обслуживания. Гостиницы классифицируют по пяти категориям, мотели — по четырем. Высшую категорию гостиницы обозначают «★★★★★», низшую — «★», высшую категорию мотеля — «★★★★», низшую — «★».

Издание официальное

4.2 Перечень требований классификации составлен с учетом СНиП 2.08.02, СанПиН 42—123—5774 и приведен в приложении А.

Классификация гостиниц, мотелей (далее — гостиниц) содержит минимальные требования для отнесения к определенной категории.

4.3 Требования к гостиницам любой категории

4.3.1 Гостиница любой категории должна иметь удобные подъездные пути с необходимыми дорожными знаками, благоустроенную и освещенную прилегающую территорию, площадку с твердым покрытием для кратковременной парковки и маневрирования автотранспорта (в т. ч. автобусов), вывеску с названием предприятия и указанием его категории, при наличии отдельного входа в ресторан — вывеску с его названием.

Гостиница, занимающая часть здания, должна иметь отдельный вход.

4.3.2 Архитектурно-планировочные и строительные элементы гостиницы и используемое техническое оборудование должны соответствовать СНиП 2.08.02.

4.3.3 Гостиница должна располагаться в благоприятных экологических условиях.

4.3.4 При проживании в гостинице должны быть обеспечены безопасность жизни, здоровья гостей и сохранность их имущества.

В здании должны быть аварийные выходы, лестницы, хорошо заметные информационные указатели, обеспечивающие свободную ориентацию гостей как в обычной, так и в чрезвычайной ситуации.

4.3.5 Гостиница должна быть оборудована системами противопожарной защиты, оповещения и средствами защиты от пожара, предусмотренными Правилами пожарной безопасности для жилых домов, гостиниц.

4.3.6 В гостинице должны соблюдаться санитарно-гигиенические нормы и правила, установленные органами санитарно-эпидемиологического надзора в части чистоты помещений, состояния сантехнического оборудования, удаления отходов и эффективной защиты от насекомых и грызунов.

4.3.7 Все электрическое, газовое, водопроводное и канализационное оборудование должно быть установлено и эксплуатироваться в соответствии с Правилами технической эксплуатации гостиниц и их оборудования.

4.3.8 Гостиница должна быть оснащена инженерными системами и оборудованием, обеспечивающими:

- горячее и холодное водоснабжение (круглосуточно); в районах с перебоями в водоснабжении необходимо иметь емкость для минимального запаса воды не менее чем на сутки;
- канализацию;
- отопление, поддерживающее температуру не ниже 18,5 °С в жилых и общественных помещениях;
- вентиляцию (естественную или принудительную), обеспечивающую нормальную циркуляцию воздуха и исключающую проникновение посторонних запахов в номера и общественные помещения;
- радиовещание и телевидение (подводка во все номера);
- телефонную связь;
- освещение в номерах: естественное (не менее одного окна), искусственное, обеспечивающее освещенность: при лампах накаливания — 100 лк, при люминесцентных лампах — 200 лк; в коридорах — круглосуточное естественное или искусственное освещение.

4.3.9 При проектировании новых и реконструировании старых гостиниц (мотелей) необходимо предусматривать условия для приема и обслуживания инвалидов, использующих кресла на колесах, в соответствии с требованиями ВСН 62.

ПРИЛОЖЕНИЕ А
(обязательное)

ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦАМ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ

ТРЕБОВАНИЕ	КАТЕГОРИЯ				
	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
1 Здание и прилегающая к нему территория					
Вывеска:					
- освещаемая или светящаяся	×	×			
- светящаяся с эмблемой			×	×	×
Вход для гостей:					
- отдельный от служебного входа	×	×	×	×	×
- с козырьком для защиты от атмосферных осадков на пути от автомобиля				×	×
- воздушно-тепловая завеса				×	×
- в ресторан (кафе, бар):					
из гостиницы	×	×	×	×	×
с улицы			×	×	×
Автостоянка:					
- охраняемая, в гостиницах			×	×	×
- охраняемая, в мотелях	×	×	×	×	×
- или гараж			×	×	×
- количество мест от количества номеров, не менее:					
для гостиниц					
10 %	×	×			
20 %			×		
30 %				×	×
для мотелей					
80 %	×	×	×	×	
2 Техническое оборудование					
Аварийное освещение и энергоснабжение:					
- аварийное освещение (аккумуляторы, фонари, свечи)	×	×			
- стационарный генератор[1)], обеспечивающий основное освещение и работу оборудования (в том числе лифтов) в течение не менее 24 ч			×		
- стационарный генератор, обеспечивающий работу всего энергопотребляющего оборудования				×	×
Водоснабжение: горячее от резервной системы ГВС на время аварии, профилактических работ			×	×	×
Оборудование для дополнительной фильтрации воды				×	×
Кондиционирование воздуха во всех помещениях, круглогодично				×	×

Продолжение

ТРЕБОВАНИЕ	КАТЕГОРИЯ				
	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Внутреннее радиовещание с возможностью радиотрансляции во всех помещениях, включая лифты				×	×
Лифты в здании:					
- более одного этажа				×	×
- более двух этажей			×		
- более трех этажей	×	×			
- грузовой и пассажирский отдельно				×	×
- время ожидания не более:					
30 с				×	×
45 с			×		
- круглосуточный подъем и спуск	×	×	×	×	×
- служебный, отдельный от лифта для гостей				×	×
Телефонная связь из номера:					
- внутренняя (без выхода в город) или кнопка вызова обслуживающего персонала в 100 % номеров	×				
- внутренняя в 100 % номеров		×			
- прямая с городской сетью в 100 % номеров			×		
- прямая с городской, междугородной, международной сетью в 100 % номеров				×	×
Телефоны коллективного пользования в общественных помещениях (вестибюле) в кабине или под акустическим колпаком:					
- городской, междугородный, международный	×	×	×	×	×
- городской: не менее одного на этаж при отсутствии телефона в номере	×	×			
3 Номерной фонд					
Мест в одно-двухместных номерах, не менее:					
60 %	×				
80 %		×			
100 %			×	×	×
Многокомнатные номера (апартаменты) и/или номера, которые могут быть соединены		×	×		
Многокомнатные номера (апартаменты)			×	×	
Площадь номера[2)] (не учитывают площадь санузла, лоджии, балкона), м^2:					
Однокомнатного одноместного / Однокомнатного двухместного					
8 / 12	×	×			
10 / 14			×		
12 (16) / 14 (20)				×	
14 (18) / 16 (25)					×

Продолжение

ТРЕБОВАНИЕ	КАТЕГОРИЯ				
	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Номера, предназначенные для приема большего числа гостей, должны иметь площадь, определяемую из расчета: 6 м^2 на каждое дополнительное место	×	×			
Санузел в номере:					
- умывальник, унитаз, ванна или душ:					
не менее 25 % номеров	×				
не менее 50 % номеров		×			
100 % номеров			×		
- умывальник, унитаз, ванна: 100 % номеров				×	×
- дополнительный туалет для многокомнатных номеров				×	×
Номер без санузла оборудуется умывальником	×	×			
Площадь санузла, м^2:					
3,8	×	×	×		
4,0				×	
5,0					×
4 Техническое оснащение					
Двери и замки:					
- с внутренним предохранителем	×	×	×	×	×
- замок повышенной секретности				×	×
- глазок в двери					×
Охранная сигнализация или электронные средства контроля за безопасностью номера					×
Звукоизоляция:					
- на уровне 35 дБА	×	×	×		
- повышенная, обеспечивающая уровень шума менее 35 дБА				×	×
Освещение:					
- от потолочного (настенного) напольного светильника	×	×	×	×	×
- прикроватный светильник	×	×	×	×	×
- настольная лампа			×	×	×
- светильник над умывальником	×	×	×	×	×
- выключатель дистанционного управления всех источников света у изголовья кровати				×	×
Электророзетки:					
- с указанием напряжения	×	×	×	×	×
- разнопазовые				×	×
Отопление:					
- термостат для индивидуальной регулировки температуры				×	×
- подогрев пола в ванной комнате					×

Продолжение

ТРЕБОВАНИЕ	КАТЕГОРИЯ				
	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Регулятор кондиционирования воздуха				×	×
Телефонный аппарат:		×	×	×	×
- в апартаментах в каждой комнате			×	×	×
- в ванной комнате					×
или кнопка вызова обслуживающего персонала					
Будильное устройство (таймер)				×	×
Радиоприемник	×	×	×	×	×
Телевизор:					
- в многокомнатных номерах	×	×			
- по просьбе гостя	×	×			
- цветной в каждом номере			×	×	×
- с экраном не менее 37 см по диагонали, приемом программ основных телекомпаний мира и гостиничного видеоканала, дистанционным управлением				×	×
Холодильник в многокомнатных номерах	×	×	×		
Мини-бар				×	×
Мини-сейф				×	×
5 Оснащение мебелью и инвентарем					
Кровать (минимальные размеры):					
- односпальная 80 × 190 см	×	×			
- односпальная 90 × 200 см			×	×	×
- двуспальная 160 × 190 см	×	×	×		
- двуспальная 160 × 200 см				×	×
- двуспальная 200 × 200 см					×
- детские кровати (по просьбе)		×	×	×	×
Комплект постельных принадлежностей и белья: матрац с наматрацником, две подушки, одеяло, дополнительное одеяло, покрывало на кровать, простыня, пододеяльник, наволочки льняные или хлопчатобумажные	×	×	×	×	×
Прикроватный коврик: у каждой кровати при отсутствии ковров или коврового покрытия	×	×	×		
Ковры или ковровое покрытие пола				×	×
Прикроватная тумбочка (столик): у каждого спального места	×	×	×	×	×
Шкаф:					
- с полками, вешалкой и плечиками (не менее 5 шт./место)	×	×	×	×	×
- допускается встроенный	×	×	×		

Продолжение

ТРЕБОВАНИЕ	КАТЕГОРИЯ				
	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Вешалка для верхней одежды и головных уборов	×	×	×	×	×
Стул (не менее одного):					
- на гостя	×	×	×		
- на комнату				×	×
Кресло для отдыха:					
- на гостя				×	×
- на номер		×	×		
Стол/письменный стол	×	×			
Письменный стол с рабочим креслом			×	×	×
Журнальный столик				×	×
Полка (подставка) для багажа	×	×	×	×	×
Подставка под телевизор			×	×	×
Плотные занавеси (или жалюзи), обеспечивающие затемнение помещения	×	×	×	×	×
Зеркало:					
- в полный рост, в каждой комнате				×	×
- в комнате, дополнительно к зеркалу в ванной/ над умывальником	×	×	×		
Щетки: одежная, сапожная	×	×	×	×	×
Ключ комбинированный (для открывания бутылок)	×	×	×	×	×
Графин, стаканы	×	×	×		
Набор посуды для мини-бара				×	×
Пепельницы	×	×	×	×	×
Информационные материалы в номере:					
- на иностранных языках			×	×	×
- телефонный справочник		×	×	×	×
- перечень предоставляемых гостиницей услуг	×	×	×	×	×
- рекламные материалы (буклеты, брошюры и пр.) с туристской и другой информацией		×	×	×	×
Набор письменных принадлежностей (конверты, почтовая бумага, ручка, карандаш)			×	×	×
Противопожарная инструкция	×	×	×	×	×
Инструкция о действиях в экстремальных условиях, характерных для данного места (оползни в горах, землетрясения и т. п.)	×	×	×	×	×
6 Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера					
Зеркало:					
- над умывальником	×	×	×		
- большого размера или зеркальная стенка				×	×

Продолжение

ТРЕБОВАНИЕ	КАТЕГОРИЯ				
	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
- косметическое для бритья и макияжа				×	×
Полка для туалетных принадлежностей	×	×	×	×	×
Занавес для ванной			×	×	×
Коврик	×	×	×	×	×
Фен для сушки волос					×
Полотенцедержатель, крючки для одежды	×	×	×	×	×
Полотенца (на каждого гостя):					
- не менее двух	×	×			
- не менее трех			×		
- не менее пяти				×	×
- в т. ч. банное	×	×	×	×	×
Махровая простыня: в апартаментах			×		
Халат банный (на каждого гостя)					×
Шапочка банная (на каждого гостя)			×	×	×
Тапочки банные (на каждого гостя)					×
Туалетные принадлежности на каждого гостя (замена по мере потребления):					
- туалетное мыло:	×	×	×	×	×
в фирменной упаковке			×	×	×
- шампунь, гель, лосьон, соль для ванны				×	×
Салфетки:					
- бумажные			×	×	×
- махровые				×	×
Туалетная бумага (с резервным рулоном)	×	×	×	×	×
Держатель для туалетной бумаги	×	×	×	×	×
Крышка для унитаза	×	×	×	×	×
Щетка для унитаза (в футляре)	×	×	×	×	×
Корзина для мусора	×	×	×	×	×
Пакеты для предметов гигиены		×	×	×	×
Пакеты прачечной, химчистки			×	×	×
7 Санитарные объекты общего пользования					
Туалеты:					
- вблизи общественных помещений	×	×	×	×	×
- на этажах для номеров без санузлов (не менее одного на пять номеров, включая туалеты в душевых и ванных комнатах общего пользования, но не менее двух на этаж)	×	×			
Оборудование туалетов: туалетные кабины, умывальник с зеркалом, электророзетка, туалетная бумага, мыло, бумажные салфетки или электрополотенца, крючки для одежды, корзины для мусора	×	×	×	×	×
Ванные комнаты/душевые: на этажах для номеров без санузлов (ванные/душевые кабины из расчета одна на каждые пять номеров без санузла, но не менее двух на этаж)	×	×			

Продолжение

ТРЕБОВАНИЕ	КАТЕГОРИЯ				
	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Оборудование ванных комнат/душевых: ванные, душевые кабины, туалетная кабина, умывальник с зеркалом и полкой для туалетных принадлежностей, крючки для одежды, корзина для мусора	×	×			
8 Общественные помещения					
Должны иметь мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения	×	×	×	×	×
Служба приема (рецепция) с зоной для отдыха и ожидания: кресла, диваны, стулья, столы, журнальные столики	×	×	×	×	×
Специальное напольное покрытие: (гранитное, мраморное, мозаичное)	×	×	×	×	×
Ковры или ковровое покрытие в зоне отдыха			×	×	×
Декоративное озеленение, художественные композиции, музыкальное вещание			×	×	×
Газеты, журналы				×	×
Сейф для хранения ценностей гостей	×	×	×	×	×
Гардероб: в вестибюле	×	×	×	×	×
Гостиные (салоны)			×	×	×
Помещение (часть помещения) для просмотра телепередач	×	×			
Зал универсальный для культурных/деловых мероприятий, с оборудованием для синхронного перевода, аудио- и видеоаппаратурой			×	×	×
Бизнес-центр:					
- электронные средства связи, копировальная техника			×	×	×
- помещения для переговоров, компьютеры, телефакс					×
Спортивно-оздоровительный центр (с тренажерным или спортивным залом) или клуб здоровья				×	×
Плавательный бассейн:					
- с сауной					×
- или сауна				×	
Медицинский кабинет					×
Парикмахерская:					
- в гостинице с количеством номеров более 50			×		
- салон (косметический кабинет, маникюр, педикюр)				×	×
Комната бытового обслуживания	×	×	×		
Магазины и торговые киоски				×	×
Коридоры: сплошное ковровое покрытие/ковры			×	×	×

Продолжение

ТРЕБОВАНИЕ	КАТЕГОРИЯ				
	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
9 Помещения для предоставления услуг питания					
Ресторан или кафе[3)]		×	×		
Кафе				×	×
Ресторан:					
- несколько залов				×	×
- отдельные кабинеты				×	×
- банкетный зал (залы), возможен трансформируемый в конференц-зал				×	×
- ночной клуб					×
Бар			×	×	×
10 Услуги					
Служба приема (круглосуточный прием)	×	×	×	×	×
Швейцар				×	×
Подноска багажа (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно:					
- обязательная				×	×
- по просьбе	×	×	×		
Утренняя побудка (по просьбе)	×	×	×		
Уборка номера горничной:					
- ежедневная	×	×	×	×	×
- с контролем за его состоянием (в течение дня)				×	×
Уборка кроватей горничной	×	×	×	×	×
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	×	×	×	×	×
- исполнение в течение 12 ч				×	×
Глажение:					
- исполнение в течение 1 ч				×	×
- предоставление утюга, гладильной доски	×	×	×		
Химчистка:					
- исполнение в течение суток		×	×	×	×
- исполнение в течение 12 ч				×	×

Продолжение

ТРЕБОВАНИЕ	КАТЕГОРИЯ				
	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Мелкий ремонт одежды	×	×	×	×	×
Чистка обуви:					
- персоналом гостиницы				×	×
- или автоматом		×	×	×	×
Почтовые и телеграфные услуги:	×	×	×	×	×
- отправление и доставка заказной корреспонденции, телексов				×	×
- телефаксов					×
Вручение корреспонденции гостям	×	×	×	×	×
Машинопись, копирование документов, услуги секретаря, стенографиста, переводчика (в т. ч. синхрониста), посыльного, другие услуги бизнес-центра				×	×
Предоставление в пользование (самостоятельное или с участием обслуживающего персонала) компьютеров, электронных средств связи, видео-, аудиооборудования				×	×
Хранение ценностей в сейфе администрации	×	×	×	×	×
Хранение багажа	×	×	×	×	×
Обмен валюты:			×		
- круглосуточный				×	×
Организация встреч и проводов (в аэропорту, на вокзале и т. д.)				×	×
Вызов такси	×	×	×	×	×
Аренда (прокат) автомашины				×	×
Парковка (персоналом гостиницы) и подача из гаража (со стоянки) к подъезду автомобиля гостя					×
Основные виды технического обслуживания автомобилей гостей:					
- в гостинице				×	×
- в мотеле		×	×	×	
Бронирование билетов на различные виды транспорта			×	×	×
Бронирование и/или продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия	×	×	×	×	×
Туристские:					
- туристская информация	×	×	×	×	×
- экскурсии, гиды-переводчики, инструкторы-проводники			×	×	×
Медицинские: вызов скорой помощи, пользование аптечкой	×	×	×	×	×

Продолжение

ТРЕБОВАНИЕ	КАТЕГОРИЯ				
	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
11 Услуги питания					
Обслуживание:					
- возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трехразовое питание)		×[3]	×3)	×	×
- работа хотя бы одного кафе или бара в любое время суток				×	×
Завтрак:					
- предоставление		×	×	×	×
- начало — не позднее 7.00			×	×	×
- окончание: не ранее 10.00		×	×	×	
не ранее 11.00					×
Бронирование мест в ресторане (при наличии ресторана)		×	×	×	×
Обслуживание в номере:					
- в часы завтрака		×	×		
- с 7.00 до 24.00			×[4]	×	
- круглосуточно					×
- меню завтрака в номере				×	×
12 Требования к персоналу и его подготовке					
Письменные стандарты (инструкции) для персонала, фиксирующие функциональные обязанности и установленные правила работы	×	×	×	×	×
Квалификация: руководители и персонал должны пройти профессиональную подготовку:					
- соответствующую выполняемой работе	×	×	×	×	×
- по обеспечению безопасности в гостинице	×	×	×	×	×
Знание иностранных языков:					
- достаточное знание персоналом, занятым в зоне обслуживания, одного иностранного языка международного общения или наиболее употребляемого иностранными клиентами в данном районе	×	×			
- свободное владение персоналом одним из иностранных языков; в службе приема — обеспечение перевода с двух—трех иностранных языков			×	×	×
Медицинские требования: персонал должен проходить периодическое медицинское освидетельствование	×	×	×	×	×

Окончание

ТРЕБОВАНИЕ	КАТЕГОРИЯ				
	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Внешний вид персонала:					
- форменная одежда			×	×	×
- дифференцированная по службам, одежда, служебные значки			×	×	×
Требования к поведению: персонал должен быть способен создавать в гостинице атмосферу гостеприимства, в отношении гостей проявлять доброжелательность	×	×	×	×	×

[1] Не обязателен при использовании централизованного аварийного электроснабжения.

[2] В скобках указаны площади для строящихся и реконструируемых гостиниц.

[3] Для гостиниц, имеющих более 50 номеров.

[4] При наличии ресторана.

Примечание — Знак «×» означает обязательное выполнение требования.

УДК 64.024.3.04.001.33:006.354 МКС 03.080.30 Т50 ОКП 01 0131

Ключевые слова: гостиница, мотель, классификация

Редактор *В.П. Огурцов*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *В.Е. Нестерова*
Компьютерная верстка *С.В. Рябовой*

Изд. лиц. № 02354 от 14.07.2000. Сдано в набор 02.08.2004. Подписано в печать 10.08.2004. Усл.печ.л. 1,86. Уч.-изд.л. 1,55.
Тираж 174 экз. С 3094. Зак. 693.

ИПК Издательство стандартов, 107076 Москва, Колодезный пер., 14.
gost.e-ecolog.ru e-mail: gost.e-ecolog.ru
Набрано в Издательстве на ПЭВМ
Отпечатано в филиале ИПК Издательство стандартов — тип. "Московский печатник", 105062 Москва, Лялин пер., 6.
Плр № 080102

gost.e-ecolog.ru