ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 70587— 2022

Туризм и сопутствующие услуги

УСЛУГИ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ «ВСЕ ВКЛЮЧЕНО» И «УЛЬТРА ВСЕ ВКЛЮЧЕНО»

Общие требования

Издание официальное

Москва
Российский институт стандартизации
2023

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Обществом с ограниченной ответственностью «Звезды Отелям» (ООО «Звезды Отелям») при участии Общества с ограниченной ответственностью «Алеан» (ООО «Алеан»), Российского Союза Туриндустрии (РСТ), Федерального агентства по туризму (Ростуризм), Автономной некоммерческой организацией Научно-информационный центр «Полярная инициатива» (АНО НИЦ «Полярная инициатива»), Общества с ограниченной ответственностью «Гагаринский старт» (ООО «Гагаринский старт»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 401 «Туризм и сопутствующие услуги»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 декабря 2022 г. № 1709-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© Оформление. ФГБУ «Институт стандартизации», 2023

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения 1
4 Общие положения 3
5 Информационное обеспечение услуг «Все включено» и «Ультра все включено» 4
6 Требования к услугам «Все включено» и «Ультра все включено» 4
7 Качественные требования к строительству, созданию и особенностям эксплуатации компонентов услуг «Все включено» и «Ультра все включено» 9
7.1 Бассейны 9
7.2 Анимационная эстрада/амфитеатр 9
7.3 Инфраструктура для детей и подростков 9
7.4 Питание по системе «Все включено» 9
7.5 Напитки по системе «Все включено» 10
7.6 Организация развлечений 10
7.7 Детские пространства 10
7.8 Спортивная и медицинская инфраструктура 11
7.9 Площадь земельного участка 11
7.10 Питание по услугам «Ультра все включено» 11
7.11 Напитки по услугам «Ультра все включено» 11
8 Требования к персоналу 12
9 Особенности услуг «Все включено» и «Ультра все включено» 12
10 Требования к охране окружающей среды 13
11 Требования безопасности 13
Библиография 14

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Туризм и сопутствующие услуги

УСЛУГИ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ «ВСЕ ВКЛЮЧЕНО» И «УЛЬТРА ВСЕ ВКЛЮЧЕНО»

Общие требования

Tourism and related services. Services of accommodation facilities «All inclusive» and «Ultra all inclusive». General requirements

Дата введения — 2023—06—30

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к видам услуг «Все включено» и «Ультра все включено»

Положения настоящего стандарта распространяются на оказание сопутствующих услуг в средствах размещения различных организационно-правовых форм и дополняют требования нормативных документов [1].

Стандарт применяется в целях дополнительной идентификации услуг средств размещения «Все включено» и «Ультра все включено».

Услуги средств размещения «Все включено» и «Ультра все включено» могут быть оказаны средствами размещения, предназначенными для отдыха, рекреации и оздоровления, расположенными на курортных или загородных территориях.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 32611 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов

ГОСТ 32612 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **академия:** Наименование формы организации образовательного, развлекательного или спортивного досуга для гостей различной возрастной категории в сопровождении профессиональных квалифицированных специалистов или педагогов.

Издание официальное

3.2 **анимационные мероприятия**: Комплекс развлекательных, спортивных и образовательных услуг, предлагаемых гостям отеля.

3.3 **анимационная эстрада или амфитеатр:** Выделенная территория или объект досуговой инфраструктуры со сценой, с необходимым светозвуковым оборудованием и посадочными местами для проведения анимационных шоу-программ, концертов и развлекательных мероприятий для гостей разных возрастов.

3.4 **анимация:** Деятельность по разработке и реализации комплекса специальных развлекательных, спортивных и образовательных программ проведения свободного времени, организации досуга, предлагаемых гостям отеля.

Примечание — При составлении программ анимационных мероприятий учитывают возрастные и другие особенности целевых групп гостей.

3.5 **«А-ля карт» ресторан:** Ресторан, расположенный на территории отеля, организованный по принципу индивидуального заказного питания в соответствии с меню.

3.6 **вегетарианское меню:** Перечень блюд, кулинарных, кондитерских и хлебобулочных изделий, напитков, предлагаемых гостям во время основных рационов и на станциях промежуточного питания в средстве размещения, разработанный с учетом потребностей гостей, придерживающихся системы питания преимущественно или исключительно растительной пищей.

3.7 **депозит:** Обеспечительный платеж на период действия договора оказания гостиничных или туристических услуг, реализуемый путем внесения по соглашению сторон одной из сторон (турист) в пользу другой стороны (средство размещения) определенной денежной суммы.

3.8 **детская игровая комната:** Комната или общественное помещение, предназначенное для досуга детей, оборудованное детской мебелью и игровым инвентарем.

Примечание — Присмотр за детьми осуществляют родители/сопровождающие лица или квалифицированный персонал. Детская игровая комната может быть частью других функциональных помещений (выделенная зона) в средствах размещения.

3.9 **детский клуб:** Объект развлекательной и досуговой инфраструктуры, состоящий из отдельных помещений для досуга детей разных возрастных групп до 12 лет, оборудованных детской мебелью, игровым инвентарем, туалетами и спальной комнатой.

Примечание — Присмотр за детьми осуществляет квалифицированный персонал (воспитатель). В течение дня в клубе организуют различные мероприятия для детей.

3.10 **детское меню:** Перечень блюд, кулинарных, кондитерских и хлебобулочных изделий, напитков, предлагаемых гостям во время основных рационов и на станциях промежуточного питания в средстве размещения, разработанный с учетом физиологических потребностей детей в калорийности, белках (в том числе животного происхождения), жирах, углеводах, витаминах и минеральных веществах, а также с применением соответствующих элементов сервировки.

3.11 **диетическое меню:** Перечень блюд, кулинарных, кондитерских и хлебобулочных изделий, напитков, предлагаемых гостям во время основных рационов и на станциях промежуточного питания в средстве размещения, разработанный на основе стандартных диет лечебного и профилактического питания, обеспечивающих удовлетворение физиологических потребностей организма человека в пищевых веществах и энергии с учетом механизмов развития заболевания, особенностей течения основного и сопутствующего заболеваний.

3.12 **дискотека:** Культурно-развлекательное танцевальное мероприятие, проводимое в специально отведенном месте либо на открытом воздухе.

3.13 **дополнительное питание:** Питание, организованное между основными рационами питания (завтрак — обед — ужин) в формате «шведский стол» или в формате меню с закусками.

3.14 **дресс-код:** Форма одежды, установленная при посещении помещений или выделенных зон территории средства размещения.

3.15 **живая музыка:** Организация исполнения музыкальных произведений с применением музыкальных инструментов или голоса, без или с частичным использованием обработанного и записанного музыкального материала.

3.16 **игровой клуб**: Открытая зона или помещение, предназначенное для досуга взрослых или детей, в котором расположено игровое развлекательное оборудование, включая электронное и механическое.

3.17 **услуги «Все включено»** (All inclusive): Идентификация определенного пакета услуг в соответствии с настоящим стандартом в дополнение к проживанию.

3.18 **услуги «Ультра все включено»** (Ultra All inclusive): Идентификация определенного пакета услуг в соответствии с настоящим стандартом в дополнение к проживанию.

3.19 **концепция отдыха:** Комплекс гостиничных и туристских услуг, связанных между собой и образующих единую систему сервисов, предлагаемых разным целевым группам туристов.

3.20 **консьерж-сервис (менеджер по работе с гостями)** (guest relation manager): Сотрудник средства размещения, который отвечает за работу с гостями, коммуникацию, сопровождение запросов гостей (туристов) во время пребывания на территории объекта.

3.21 **кулинарная мастерская:** Объект досуговой инфраструктуры [помещение или его часть], оборудованный соответствующей мебелью, кухонным оборудованием и инвентарем для проведения кулинарных мастер-классов для взрослых или детей.

3.22 **кулинарное шоу:** Организованное рабочее место персонала службы общественного питания, расположенное вне производственных помещений, на котором осуществляют приготовление пищи в режиме реального времени по индивидуальным заказам гостей, в том числе с элементами кулинарного шоу.

3.23 **мини-диско:** Культурно-развлекательное танцевальное мероприятие, проводимое в специально отведенном месте либо на открытом воздухе для детской аудитории.

3.24 **опциональные [иные] услуги**: Услуги, наличие и формат предоставления которых определяются средством размещения самостоятельно.

3.25 **основной ресторан**: Специально оборудованное помещение в средстве размещения, предназначенное для реализации услуг питания во время основных рационов с организацией досуга или без него.

3.26 **пирс (понтон)**: Гидротехническое сооружение, обычно открытого типа, выступающее в акваторию и используемое в качестве прогулочной набережной или причала для судов, в том числе плавучие объекты (понтоны) — несамоходные плавучие сооружения, не являющиеся судном.

3.27 **подростковый клуб:** Объект развлекательной и досуговой инфраструктуры, предназначенный для досуга подростков возраста 13—18 лет, оборудованный мебелью и необходимым инвентарем.

Примечание — В течение дня в клубе организуют различные мероприятия для подростков.

3.28 **промежуточное питание:** Разновидность обслуживания потребителей (гостей) с узким ассортиментом предлагаемой продукции на предприятиях (объектах) питания в интервале между завтраком, обедом и ужином.

3.29 **творческая мастерская:** Объект досуговой инфраструктуры (помещение или его часть), оборудованный соответствующей мебелью и инвентарем для проведения тематических, творческих мастер-классов с возможностью получения опыта практического мастерства в различных областях (музыка, изобразительное искусство, дизайн, актерское мастерство, ремесло) для новичков или лиц, достигших достаточного уровня профессионализма.

3.30 **трансфер на территории:** Услуга по перевозке гостей (туристов), проживающих в средстве размещения в границах территории комплекса или на маршрутах, связывающих объекты притяжения (показа) туристов, например по маршруту гостиница — пляжная территория — гостиница.

3.31 **шведский стол:** Организация питания, при котором применяют форму предоставления услуг питания в виде самообслуживания, предусматривающую реализацию блюд в широком ассортименте через буфетные и барные стойки, витрины, прилавки, специально оформленные столы и так далее, при которой потребитель самостоятельно порционирует блюда и напитки, масса и объем которых не зависят от цены.

4 Общие положения

4.1 При организации услуги «Все включено» и «Ультра все включено» необходимо соблюдать законодательство Российской Федерации и требования настоящего стандарта.

4.2 Услуги «Все включено» и «Ультра все включено», предоставляемые организациями, должны быть направлены на развитие внутреннего туризма и совершенствование инфраструктуры по предоставлению качественных и безопасных услуг в части размещения, питания, организации досуга.

4.3 Дополнительные требования к услугам «Все включено» и «Ультра все включено» могут быть установлены в стандартах и других нормативных документах, регламентирующих процедуры оказания

услуг в средствах размещения, оказывающих данные сервисы в зависимости от категории объекта в соответствии с классификацией.

4.4 Настоящий стандарт содержит минимальные количественные и качественные показатели предоставления услуг «Все включено» и «Ультра все включено», которые могут применяться в средствах размещения всех категорий и видов и не исключают одновременного применения различных концепций отдыха (туристских продуктов).

5 Информационное обеспечение услуг «Все включено» и «Ультра все включено»

5.1 При оказании услуг «Все включено» и «Ультра все включено» представители средств размещения и туроператоров, турагентов, предлагающих такие средства размещения, должны доводить до потенциальных туристов основные принципы оказания услуг.

5.2 Информация для потребителей (гостей, туристов) при реализации и организации услуг сопутствующего «Все включено» и «Ультра все включено» должна соответствовать ГОСТ 32612.

5.3 Территорию средства размещения рекомендуется оснащать туристской навигацией и другой дополнительной информацией. К дополнительной информации относят схемы расположения объектов на территории для оказания сопутствующих услуг, описание и содержание услуг «Все включено» и «Ультра все включено», графики анимационных программ, дискотек, трансфертов и пр.

6 Требования к услугам «Все включено» и «Ультра все включено»

Требования к услугам «Все включено» и «Ультра все включено» указаны в таблице 1.

Таблица 1

№ п/п	Составляющие концепции	«Все включено»	«Ультра все включено»
1 Общее			
1.1	Общее время предоставления услуг	«Три звезды» и ниже: 07:30—23:00. «Четыре звезды»: 6:30—0:00. «Пять звезд»: 6:00—1:00	«Три звезды» и ниже: 07:00—23:00. «Четыре звезды» — «Пять звезд»: круглосуточно (станции питания — не менее 1 единицы в ночное время; сервисы, предусмотренные нормативно-правовыми актами в сфере классификации средств размещения; сервисы, изложенные в пунктах таблицы 3, 4, 8, 9, 10-круглосуточное предоставление опционально)
1.2	Депозит	Опционально	Опционально
1.3	Дресс-код	«Четыре звезды» и ниже: действует в основном ресторане. «Пять звезд»: действует во всех ресторанах	«Четыре звезды» и ниже: действует в основном ресторане. «Пять звезд»: действует во всех ресторанах
2 Пляж			
2.1	Пляжные полотенца	«Три звезды» и ниже: допускается отсутствие пляжных полотенец или предоставление их за дополнительную плату. «Четыре звезды»: допускается предоставление бесплатно/за дополнительную плату/под депозит. «Пять звезд»: бесплатно — от 1 шт. на одного гостя, предоставляется в номере или в зоне бассейнов/пляжа	«Три звезды» и ниже: допускается отсутствие или предоставление их за дополнительную плату. «Четыре звезды» — «Пять звезд»: бесплатно — от 1 шт. на одного гостя, предоставляется в номере или в зоне бассейнов/пляжа

Продолжение таблицы 1

№ п/п	Составляющие концепции	«Все включено»	«Ультра все включено»
2.2	Шезлонги	Бесплатно	Бесплатно
2.3	Матрасы для шезлонгов	Бесплатно (если их наличие предусмотрено конструкцией шезлонга)	Бесплатно (если их наличие предусмотрено конструкцией шезлонга)
2.4	Услуга пользования солнцезащитным оборудованием и инфраструктурой (солнцезащитные зонты, теневые навесы)	Бесплатно	Бесплатно
2.5	Трансфер на пляж	«Три звезды» и ниже: опционально. «Четыре звезды» — «Пять звезд»: бесплатно (при условии месторасположения объекта вне 1-й линии от моря)	Бесплатно (при условии месторасположения объекта вне 1-й линии от моря)
2.6	Пирс (понтон)	Опционально	Опционально
2.7	Инвентарь водного развлекательного: - для детей - для взрослых	В наличии, бесплатный и платный	В наличии, бесплатный и платный
2.8	Услуга питания и напитков на пляже	Опционально	Обязательно в соответствии с законодательными ограничениями
3 Развлекательные мероприятия			
3.1	Дискотека взрослая	Опционально	Опционально
3.2	Напитки на дискотеке	Опционально	Опционально
3.3	Мини-диско	«Три звезды» и ниже: опционально. «Четыре звезды» — «Пять звезд»: в наличии, бесплатно	Минимально 3 раза в неделю
3.4	Вечерние программы	«Четыре звезды» и ниже: минимально 3 раза в неделю. «Пять звезд»: ежедневно, в том числе живая музыка и караоке	«Три звезды» и ниже: минимально 3 раза в неделю. «Четыре звезды»: ежедневно, в том числе живая музыка. «Пять звезд»: ежедневно, в том числе живая музыка, караоке, тематические вечера
3.5	Дневные развлекательные программы	«Три звезды» и ниже: минимально 3 раза в неделю. «Четыре звезды» — «Пять звезд»: ежедневно не менее 3 мероприятий в день	Ежедневно не менее 5 мероприятий в день
3.6	Детские развлекательные программы	«Четыре звезды» и ниже: минимально 3 раза в неделю. «Пять звезд»: ежедневно. Отдельные программы для детей 3—7 лет; 8—14 лет, продолжительность от 40 мин	«Четыре звезды» и ниже: минимально 3 раза в неделю. «Пять звезд»: ежедневно. Отдельные программы для детей 3—7 лет; 8—14 лет, продолжительность от 40 мин
3.7	Количество человек в анимационной команде	Минимально 3 человека, и не менее 1 на 100 гостей на территории	Минимально 3 человека, и не менее 1 на 100 гостей на территории

Продолжение таблицы 1

№ п/п	Составляющие концепции	«Все включено»	«Ультра все включено»
3.8	Водные анимационные программы	«Четыре звезды» и ниже: минимально 3 раза в неделю (по погоде при уличных мероприятиях). «Пять звезд»: ежедневно	«Четыре звезды» и ниже: минимально 3 раза в неделю (по погоде при уличных мероприятиях). «Пять звезд»: ежедневно
4 Питание			
4.1	Детское меню	В наличии	В наличии
4.2	Диетическое меню	Опционально	В наличии
4.3	Вегетарианское меню	Опционально	В наличии
4.4	Рестораны «А-ля карт»	«Три звезды» и ниже: опционально. «Четыре звезды» — «Пять звезд»: допускается бесплатное посещение по предварительной резервации одного из ресторанов или каждого 1 раз в неделю, далее платно	«Три звезды» и ниже: в наличии. «Четыре звезды»: от двух допускается бесплатное посещение по предварительному бронированию одного из ресторанов или каждого 1 раз в неделю, далее платно. «Пять звезд»: допускается бесплатное посещение по предварительному бронированию каждого ресторана, далее платно, при проживании не менее 7 дней, при проживании менее 7 дней — 1 бесплатное посещение одного ресторана на выбор
4.5	Рекомендуемое количество баров в зависимости от номерного фонда и категории гостиницы	Минимально для отеля независимо от звездности и также рекомендуемое для отеля «Три звезды» и ниже — два; «Четыре звезды» — три; «Пять звезд» — четыре	Минимально для отеля не зависимо от звездности и также рекомендуемое для отелей «Три звезды» и ниже — два; «Четыре звезды» — четыре; «Пять звезд» — шесть
4.6	Рекомендуемое время работы баров	«Три звезды» и ниже: 11:00—23:00. «Четыре звезды»: 10:30—0:00. «Пять звезд»: 10:00—1:00	«Три звезды» и ниже: 09:00—23:00. «Четыре звезды» — «Пять звезд»: круглосуточно (не менее 1 единицы в ночное время)
4.7	Рекомендуемое время работы станций питания	«Три звезды» и ниже: 07:30—21:00. «Четыре звезды»: 6:30—23:00. «Пять звезд»: 6:00—23:00	«Три звезды» и ниже: 07:00-21:00. «Четыре звезды» — «Пять звезд»: круглосуточно (не менее 1 единицы в ночное время)
5 Инфраструктура			
5.1	Анимационная эстрада/сцена	«Пять звезд» и ниже: опционально	«Четыре звезды» и ниже: опционально. «Пять звезд»: обязательно
5.2	Автомобильная парковка	Бесплатная парковка — опционально	Бесплатная парковка — опционально
5.3	Кинотеатр, включая уличный кинотеатр	«Пять звезд» и ниже: опционально	«Четыре звезды» и ниже: опционально. «Пять звезд»: обязательно
5.4	Торговые точки, точки реализации средств первой необходимости	Обязательно	Обязательно

Продолжение таблицы 1

№ п/п	Составляющие концепции	«Все включено»	«Ультра все включено»
6 Услуги для детей			
6.1	Детская кровать в номерах	Бесплатно	Бесплатно
6.2	Детская игровая площадка	Бесплатно	Бесплатно
6.3	Детский бассейн	В наличии (допускается наличие детского отделения в бассейне), бесплатно	«Четыре звезды» и ниже: в наличии (допускается наличие детского отделения в бассейне), бесплатно. «Пять звезд» — детский бассейн отдельно с горками
6.4	Услуга аренды детских колясок	Опционально	Опционально
6.5	Детские стульчики во всех ресторанах	Бесплатно	Бесплатно
6.6	Мини-клуб	«Три звезды» и ниже: опционально. «Четыре звезды» — «Пять звезд»: в наличии, бесплатно	В наличии, бесплатно
6.7	Услуга аренды детских горшков	Бесплатно	Бесплатно
6.8	Мини-диско	«Три звезды» и ниже: опционально. «Четыре звезды» — «Пять звезд»: в наличии, бесплатно	В наличии, бесплатно
6.9	Детская анимация	«Три звезды» и ниже: опционально. «Четыре звезды» — «Пять звезд»: в наличии, бесплатно	В наличии, бесплатно
6.10	Детская няня (бейби-ситтер)	Опционально, платно	Опционально, платно
7 Водно-развлекательный комплекс:			
7.1	Плавательный бассейн	В наличии, бесплатно	В наличии, бесплатно
7.2	Закрытый формат плавательного бассейна	«Четыре звезды» и ниже: опционально. «Пять звезд»: обязательно	«Три звезды» и ниже: опционально. «Четыре звезды» — «Пять звезд»: обязательно
7.3	Подогреваемый плавательный бассейн, термальный бассейн	«Четыре звезды» и ниже: опционально. «Пять звезд»: обязательно	«Четыре звезды» и ниже: опционально. «Пять звезд»: обязательно
7.4	Водные горки (аквапарк)	«Три звезды» и ниже: опционально. «Четыре звезды» — «Пять звезд»: обязательно	«Три звезды» и ниже: опционально. «Четыре звезды» — «Пять звезд»: обязательно
7.5	Джакузи	Опционально	Опционально
8 Спа-услуги			
8.1	Хаммам (парная)	«Три звезды» и ниже: опционально, допускается наличие за дополнительную плату. «Четыре звезды» — «Пять звезд»: в наличии, бесплатно	«Три звезды» и ниже: опционально, допускается наличие за дополнительную плату. «Четыре звезды» — «Пять звезд»: в наличии, бесплатно

Продолжение таблицы 1

№ п/п	Составляющие концепции	«Все включено»	«Ультра все включено»
8.2	Сауна и (или) русская баня	«Три звезды» и ниже: опционально, допускается наличие за дополнительную плату. «Четыре звезды» — «Пять звезд»: в наличии, бесплатно	«Три звезды» и ниже: опционально, допускается наличие за дополнительную плату. «Четыре звезды» — «Пять звезд»: в наличии, бесплатно
8.3	Массажные услуги	«Четыре звезды» и ниже: опционально, допускается наличие за дополнительную плату. «Пять звезд»: в наличии за дополнительную плату	«Четыре звезды» и ниже: опционально, допускается наличие за дополнительную плату. «Пять звезд»: в наличии за дополнительную плату
8.4	Косметологические услуги	«Четыре звезды» и ниже: опционально, допускается наличие за дополнительную плату. «Пять звезд»: в наличии за дополнительную плату	«Четыре звезды» и ниже: опционально, допускается наличие за дополнительную плату. «Пять звезд»: в наличии за дополнительную плату
8.5	Отдельные спа-услуги для детей	Опционально, допускается наличие за дополнительную плату	Опционально, допускается наличие за дополнительную плату
9 Спортивные услуги			
9.1	Мини-гольф	«Четыре звезды» и ниже: опционально. «Пять звезд»: в наличии, бесплатно	«Четыре звезды» и ниже: опционально. «Пять звезд»: в наличии, бесплатно
9.2	Баскетбол	«Четыре звезды» и ниже: опционально. «Пять звезд»: в наличии, бесплатно	«Четыре звезды» и ниже: опционально. «Пять звезд»: в наличии, бесплатно
9.3	Тренажерный зал	Бесплатно	Бесплатно
9.4	Настольный теннис	Бесплатно	Бесплатно
9.5	Волейбол	«Четыре звезды» и ниже: опционально. «Пять звезд»: в наличии, бесплатно	Бесплатно
9.6	Большой теннис	Опционально	Опционально. «Пять звезд»: в наличии, платно
9.7	Пляжный волейбол	«Четыре звезды» и ниже: опционально. «Пять звезд»: в наличии, бесплатно	«Четыре звезды» и ниже: опционально. «Пять звезд»: в наличии, бесплатно
10 Номерной фонд			
10.1	Наполнение мини-бара	При заезде — бесплатно; пополнение — опционально	При заезде — бесплатно; пополнение — опционально
10.2	Халат банный (для каждого гостя), тапочки банные (для каждого гостя)	Предоставление по запросу, бесплатно в соответствии со звездностью	Включая детский банный халат — предоставление по запросу, бесплатно в соответствии со звездностью
10.3	Утюг, гладильная доска	Предоставление по запросу, бесплатно, в номере либо на этаже. «Пять звезд»: в номере	Предоставление по запросу, бесплатно, в номере либо на этаже. «Пять звезд»: в номере
10.4	Чайная/кофейная станция	Пополнение ежедневно, бесплатно	Пополнение ежедневно, бесплатно
10.5	Сейф	В номере, бесплатно	В номере, бесплатно

Окончание таблицы 1

№ п/п	Составляющие концепции	«Все включено»	«Ультра все включено»
10.6	Комплемент при заезде	Опционально	«Четыре звезды» и ниже: опционально. «Пять звезд»: в наличии
10.7	Комплемент детям при заезде	Опционально	«Четыре звезды» и ниже: опционально. «Пять звезд»: в наличии
10.8	Детская комплектация номера	Опционально	В ванной комнате для детей — подставка для ног, накладка на унитаз

7 Качественные требования к строительству, созданию и особенностям эксплуатации компонентов услуг «Все включено» и «Ультра все включено»

При реализации услуг «Все включено» и «Ультра все включено» требуется наличие инфраструктуры для отдыха и рекреации, требуется создание всех элементов инфраструктуры, предусматривающих комфортное и качественное оказание услуг. Ниже представлены рекомендуемые параметры и характеристики указанных услуг.

7.1 Бассейны

7.1.1 Рекомендуемая площадь зеркала воды бассейнов средств размещения составляет не менее 2,2 м^2 на 1 номер объекта. Возможна организация крытого подогреваемого бассейна или открытого подогреваемого бассейна с выплывом из крытого помещения.

7.1.2 Обеспеченность лежаками составляет не менее 9 на каждые 10 номеров объекта; в том числе количество лежаков, размещаемых в теневой зоне, с установкой зонтов или предоставлением навесов, составляет не менее 50 % от общего числа лежаков.

7.2 Анимационная эстрада/амфитеатр

Количество посадочных мест в зоне анимационной площадки, сцены, эстрады, амфитеатра составляет не менее 60 % от количества номеров в средстве размещения.

7.3 Инфраструктура для детей и подростков

Общая площадь всех открытых детских игровых площадок (комплексов), расположенных не территории средства размещения, составляет не менее 0,5 м^2 в расчете на один номер.

7.4 Питание по системе «Все включено»

7.4.1 Для организации питания в форме предоставления услуги «шведский стол» выделяют отдельный зал, включающий раздельные зоны раздаточной линии и приема пищи.

7.4.2 Длительность каждого рациона (приема пищи) не менее двух часов.

7.4.3 При предоставлении услуги «шведский стол» возможно применение предварительной сервировки посадочных мест в зоне приема пищи:

для средств размещения категории «три звезды» — салфетки, соль пищевая, перец черный молотый;

для средств размещения категорий «четыре звезды» и «пять звезд» — салфетки, соль пищевая, перец черный молотый, столовые приборы.

7.4.4 Ассортимент блюд и напитков «шведского стола» предусматривает цикличность меню не менее 7 дней:

завтрак — сухие завтраки, мюсли, рыбная гастрономия, мясная гастрономия, овощи натуральные, салаты и винегреты, блины, оладьи, запеканки, сыр мягкий разных сортов, творог, сметана, йогурты, кефир, ряженка, молоко, блюда из яиц, каши, выпечка;

обед — не менее 8—10 наименований холодных закусок, 2—3 наименований супов, 4—6 наименований вторых блюд, соусы, десерты, в том числе фрукты, мучные кондитерские изделия.

ужин — 8—10 наименований холодных закусок, 4—6 наименований вторых блюд, соусы, десерты, в том числе фрукты, мучные кондитерские изделия.

7.4.5 Ассортимент дополнительного питания включает холодные и горячие закуски, блюда (3—5 наименований), кондитерские и мучные изделия, закуски.

7.4.6 Ассортимент блюд и напитков при организации питания в форме предоставления услуги «шведский стол» должен быть обеспечен в течение всей установленной длительности каждого рациона.

7.5 Напитки по системе «Все включено»

7.5.1 Безалкогольные прохладительные и горячие напитки в неограниченном количестве представлены на «шведском столе» и на точках дополнительного питания, в том числе безалкогольные коктейли, не менее трех видов.

7.5.2 Алкогольные напитки российского производства представлены в неограниченном количестве на «шведском столе» на обед и ужин, а также в точке дополнительного питания:

Пиво — не менее одного вида;

Вино сухое / полусладкое красное/белое — не менее трех видов;

Крепкий алкоголь — не менее двух видов и коктейли на его основе.

7.6 Организация развлечений

7.6.1 Анимация включает активности, проходящие на разных площадках для взрослых, детей или, совместные в дневное и вечернее время.

Дневные активности — не менее трех мероприятий для детей и трех мероприятий для взрослых, в том числе в бассейне (аква-зоне), спортивные турниры или мероприятия;

Вечерние активности — дискотека для возрастной группы 3 плюс, длительность мероприятия не менее 30 мин и семейная программа (или дискотека) с длительностью мероприятия не менее 40 мин.

7.6.2 Игровой клуб размещают в помещении площадью из расчета не менее 0,5 м^2 на один номер объекта, в котором размещается не менее двух видов игрового оборудования (например, бильярд, аэрохоккей, настольный теннис, настольные игры, боулинг, компьютерные игры, VR и т. д.). Оборудование размещают с учетом прогнозной загрузки территории игрового клуба.

7.6.3 Творческую мастерскую размещают в помещении площадью не менее 30 м^2, что позволяет проводить не менее одного мастер-класса в день для каждой возрастной категории: дети до 8 лет, 8—13 лет, 13—18 лет, 18 плюс — взрослые.

7.6.4 Кулинарную мастерскую организуют в отдельном помещении или в едином пространстве в зоне одного из ресторанов на территории средства размещения. Площадь для кулинарной мастерской включает помещение площадью не менее 30 м^2 для реализации не менее одного мастер-класса в день для каждой возрастной категории: дети до 8 лет, от 8 до 13 лет,13—18 лет и взрослые старше 18 лет.

7.7 Детские пространства

7.7.1 Помещение детской игровой комнаты рекомендуется создавать площадью не менее 0,3 м^2 на 1 номер средства размещения. Оборудование игровой комнаты должно включать детскую мебель и игровой инвентарь для возраста 1—7 лет и 8—13 лет. Присмотр за детьми осуществляют родители или сопровождающие лица, или воспитатели, педагоги. Режим работы игровой комнаты устанавливают средством размещения, но продолжительность работы должна быть не менее 6 ч в день.

7.7.2 Рекомендуется выделение отдельной молодежно-подростковой зоны с оборудованием, адаптированным к данному возрасту, инвентарем и мебелью.

7.7.3 Помещение площадью не менее 0,5 м^2 на 1 номер должно быть предусмотрено для детского клуба. Оборудование помещение включает: детскую мебель и игровой инвентарь, детские туалеты и спальную комнату. При передаче ребенка в детский клуб воспитатель обязательно регистрирует ребенка с указанием имени, возраста, аллергических реакций, контактов родителей. Режим работы детского клуба устанавливают средством размещения, но не менее 8 ч в день.

7.7.4 Развлекательный клуб для подростков размещают в помещении площадью не менее 0,1 м^2 на один номер. В данном пространстве в течение дня проводятся мероприятия, а также в интервале с 20:00 до 22:00 часов возможна организация вечерних мероприятий для подростков.

7.7.5 Академия представляет собой организуемую внутри средства размещения образовательно-развлекательную программу для возрастной категории 8 плюс. Обучение в Академии проводится профильными педагогами в игровой форме в недельном цикле, не менее четырех занятий в день, разделенных по специализации или возрастным группам. Цикл обучения всегда завершается обязательным

отчетным концертом или демонстрацией полученного результата в ходе обучения. Занятия проводят в специально оборудованном помещении или пространстве на территории средства размещения.

7.7.6 По запросу гостей (туристов) на территории средств размещения предоставляют в прокат детские прогулочные коляски на бесплатной или платной основе.

7.8 Спортивная и медицинская инфраструктура

7.8.1 На территории средства размещения требуется организовать тренажерный зал (крытый) и рекомендуется организация открытой(ых) спортивной площадки, допускается создание универсальной площадки, фитнесс зал.

7.8.2 На территории средства размещения организуют пункт проката спортивного инвентаря (мячи, ракетки, скакалки, велосипеды, самокаты и пр.). Услуги проката могут быть разделены на платные и бесплатные. Сотрудники службы проката обязательно должны инструктировать гостей (туристов) по правилам пользования и безопасности оборудования. Дополнительно рекомендуется предлагать инструкции по маршрутам движения, пробежек по территории и вне ее с указанием протяженности и сложности.

7.8.3 На территории средства размещения размером от 200 номеров должен быть оборудован медицинский пост для оказания неотложной медицинской помощи. Режим работы поста: ежедневно, не менее 6 ч в день.

7.8.4 Дополнительно на территории могут быть организованы площадки для спортивных активных командных игр разных возрастов — лазертаг, гольф, тир и т. п.

7.8.5 Услуги проката могут быть дополнены следующим оборудованием: прокат вспомогательных и развлекательных средств (например, велосипеды, самокаты, ролики, коньки, маломерные безмоторные суда, санки, ледянки и т. д. — в зависимости от особенностей курорта).

7.9 Площадь земельного участка

Рекомендации к площади земельного участка средства размещения, оказывающего услуги «Все включено» и «Ультра все включено», включают размеры земельного участка, на котором размещено средство размещения. Должно быть не менее 10 000 м^2 (1 гектар) на каждые 100 номеров, при условии плотности застройки земельного участка не более 50 %.

7.10 Питание по услугам «Ультра все включено»

В дополнение к требованиям по услугам питания «Все включено» применяют следующее:

Обязательное наличие детского и диетического меню.

Дополнительное оснащение инвентарем для детского питания зоны приема пищи в части блендера, микроволновой печи, стерилизатора для бутылочек, детские стулья для кормления, детская посуда.

Детское питание для детей до трех лет должно быть предусмотрено и включать: детское питание баночное (не менее трех видов), смеси детские (в том числе безмолочные), каши быстрорастворимые (в том числе безмолочные), сок для детского питания (в том числе без мякоти), молоко детское фасованное.

Ассортимент дополнительного питания (промежуточного питания) должен включать холодные закуски или блюда (не менее трех видов), горячие закуски или блюда (не менее шести видов), кондитерские изделия (не менее трех видов), мороженое в ассортименте (не менее трех видов), фрукты сезонные (от двух видов), сухие закуски (снеки, не менее двух видов).

7.11 Напитки по услугам «Ультра все включено»

В дополнение к требованиям по услугам напитков «Все включено» применяют следующее:

Безалкогольные прохладительные безалкогольные коктейли, не менее трех видов.

Алкогольные напитки дополнены игристым вином в неограниченном количестве на «шведском столе» на завтрак (для средств размещения категории «пять звезд»).

Крепкий алкоголь представлен в вариантах не менее пяти видов, в том числе локального и/или импортного производства.

Алкогольные коктейли не менее семи видов на основе крепкого алкоголя, входящего в пакет услуг, в графике работы баров.

8 Требования к персоналу

8.1 Обслуживающий персонал должен отвечать требованиям к персоналу, установленным нормативными документами, для оказания качественных услуг, должен быть обучен и подготовлен для работы по оказанию услуг «Все включено» и «Ультра все включено».

8.2 Персонал должен быть обучен оказанию первой помощи на воде (инструктор-спасатель), при солнечном ударе (первая доврачебная помощь), подготовлен к действиям в чрезвычайных ситуациях (быть обученным и пройти соответствующий инструктаж).

8.3 Рекомендуется наличие письменных стандартов для персонала, фиксирующих функциональные обязанности и установленные правила работы.

8.4 Общие требования, предъявляемые к персоналу средств размещения «Все включено» и «Ультра все включено», включают:

знание и соблюдение должностных инструкций, правил внутреннего распорядка;

знание и соблюдение стандартов предприятия, фиксирующих функциональные обязанности и технологии обслуживания сотрудниками всех служб в части:

а) внешнего вида сотрудников;

б) поведения сотрудников;

в) техники безопасности;

г) технологий обслуживания;

д) знание и соблюдение санитарно-эпидемиологических норм и правил;

е) знание и соблюдение правил пожарной безопасности;

ж) знание и соблюдение инструкций о действиях в чрезвычайных ситуациях;

и) умение оказать первую помощь в чрезвычайной ситуации;

к) знание требований нормативных документов на услуги средств размещения;

л) знание и умение работать с используемыми в различных службах средства размещения компьютерными системами.

8.5 Рекомендуется обеспечение переподготовки или повышение квалификации руководителей высшего и среднего звена средства размещения, а также иные программы обучения персонала (включая собственные внутренние) не реже 1 раза в 3 года.

9 Особенности услуг «Все включено» и «Ультра все включено»

9.1 Оказание услуг в средствах размещения, включая ассортимент блюд и закусок, рекомендуется формировать с учетом сезонности функционирования объекта и сопутствующих погодных условий.

9.2 Наличие подогреваемых и закрытых плавательных бассейнов популярно и актуально для всесезонных объектов, в то время как в гостиницах и иных средствах размещения в период летнего сезона востребованы открытые подогреваемые бассейны.

9.3 Количество и интенсивность развлекательных мероприятий в случае неблагоприятных погодных условий необходимо увеличивать, так как гости проводят время преимущественно в средстве размещения.

9.4 Дополнительные индивидуальные (авторские) концепции могут являться только расширяющими указанные в данном стандарте услугами. Такие как «максимум все включено» (max all inclusive), «золотое ультра все включено» («gold ultra all inclusive»), «премиум все включено» («premium all inclusive») и т. п.

9.5 Отдельные типы услуг «Все включено» и «Ультра все включено» могут быть дополнены только для взрослых («adults only»), что позволяет обеспечить спокойный отдых или активный отдых для гостей достигших возрастных порогов 14 плюс, 16 плюс, 18 плюс лет.

9.6 Отдельные типы услуг «Все включено» и «Ультра все включено» возможны в формате семейных отелей («family club»).

Для объектов семейного формата («family club») рекомендуется утверждение операционных внутренних стандартов средства размещения, отклонение заявок на бронирование от гостей без детей.

Дополнительно рекомендуется ввести на территории средства размещения строгий запрет на употребление алкогольных напитков и режим тишины после 23:00.

В объектах семейного формата необходимо обеспечить наличие развитой инфраструктура для детей разного возраста: детские площадки с качелями и батутами, мини-детский сад, игровая комната, скейтпарки, аквапарки и т. д.

9.7 Отдельные типы услуг «Все включено» и «Ультра все включено» возможны в средстве размещения, расположенном в горнолыжном комплексе.

В концепцию «Все включено» в гостиницах и иных средствах размещения, расположенных на горнолыжных курортах, рекомендуется включать: предоставление бесплатных ски-пассов либо скидки на приобретение ски-пассов, возможность приобретения ски-пасса в объекте, групповые уроки катания с инструкторами на лыжах/сноуборде, прокат лыж, сноубордов, санок, тюбингов, горнолыжной экипировки, услуги питания и напитков в объектах питания на горе, для детей обучающие уроки катания с инструкторами, посещение снежных парков, для детей до трех лет услуги персональной няни на то время, пока родители ребенка находятся на катании.

Дополнительно в состав услуг на территории средства размещения рекомендуется предоставить лыжехранилище и сушилку для горнолыжных ботинок, обязательное наличие банных комплексов.

10 Требования к охране окружающей среды

10.1 Оказание услуг в средствах размещения, предоставляющих услуги «Все включено» и «Ультра все включено» не должно сопровождаться ухудшением характеристик природной среды, в том числе засорением территории, повреждением и гибелью растений, кустарников и деревьев и того подобного, и вызывать другие вредные воздействия на окружающую среду.

10.2 Услуги должны быть оказаны с минимизацией негативного воздействия на окружающую среду (уменьшение объемов и производства отходов).

10.3 Рекомендуется использовать раздельное хранение мусора (сортировка отдельно бумаги, стекла, пластика).

11 Требования безопасности

11.1 Безопасные условия проживания отдыхающих гостей (туристов), сохранность их имущества должны быть обеспечены в соответствии с ГОСТ 32611.

11.2 В средствах размещения должны соблюдаться действующие правила оказания услуг, установленные нормативными правовыми актами Российской Федерации и требования нормативных документов федеральных органов исполнительной власти в части безопасности.

11.3 Необходимо соблюдать санитарно-гигиенические и противоэпидемиологические правила и нормы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11.4 Питание должно соответствовать действующим санитарно-эпидемиологическим требованиям [1].

11.5 Следует обеспечивать доступность услуг «Все включено» и «Ультра все включено» для инвалидов и людей с ограниченными возможностями.

11.6 При организации сопутствующих услуг туризма следует соблюдать требования ГОСТ 32611.

Библиография

[1] СанПиН 2.3/2.4.3590-20 Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения

УДК 379.851:006.354 ОКС 03.200.99

Ключевые слова: туризм и сопутствующие услуги, «все включено» и «ультра все включено», общие требования

Редактор *Н.А. Аргунова*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *С.В. Смирнова*
Компьютерная верстка *Л.А. Круговой*

Сдано в набор 16.01.2023. Подписано в печать 24.01.2023. Формат 60×84⅛. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 2,32. Уч.-изд. л. 2,12.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении в ФГБУ «Институт стандартизации»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru