ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 56780— 2015

Услуги средств размещения

БИЗНЕС-УСЛУГИ

Общие требования

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2016

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 ноября 2015 г. № 2035-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в ГОСТ Р 1.0—2012 (раздел 8). 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

© Стандартинформ, 2016

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

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Услуги средств размещения

БИЗНЕС-УСЛУГИ

Общие требования

Services of accommodation.
Business-services. General requirements

Дата введения — 2016—10—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к бизнес-услугам в средствах размещения.

Настоящий стандарт предназначен для применения организациями или индивидуальными предпринимателями, предоставляющими услуги средств размещения для потребителей в сфере делового туризма.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 32608—2014 Деятельность выставочно-ярмарочная. Термины и определения

ГОСТ 32612—2014 Туристские услуги. Информация для потребителей

ГОСТ Р 51185—2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования

ГОСТ Р 53423—2009 (ИСО 18513—2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения

ГОСТ Р 53524—2009 Конгрессная деятельность. Термины и определения

ГОСТ Р 54603—2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу

ГОСТ Р 54606—2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования

ГОСТ Р 55319—2012 Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения

ГОСТ Р 55699—2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. 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 термины по ГОСТ 32608, ГОСТ Р 51185, ГОСТ Р 53423, ГОСТ Р 53524, а также термин с соответствующим определением:

Издание официальное

3.1 **бизнес-услуги в средствах размещения:** Услуги, предоставляемые гостиницами и/или иными средствами размещения потребителям в сфере делового туризма.

4 Виды услуг в сфере делового туризма

4.1 Деловой туризм объединяет индустрию корпоративных путешествий («corporate travel industry») и индустрию встреч («MICE»).

Мероприятия в сфере делового туризма объединяют услуги по организации и проведению конгрессов, симпозиумов, съездов, конференций, семинаров, круглых столов, выставок, встреч, презентаций, переговоров и т. п. Мероприятия в сфере делового туризма в соответствии с ГОСТ Р 53524 объединяют под общим названием: конгрессные и выставочные мероприятия.

4.2 По составу/количеству помещений для проведения конгрессных и выставочных мероприятий и видам этих мероприятий средства размещения в сфере делового туризма могут подразделяться на:

- гостиницы, предоставляющие бизнес-услуги;
- конференц-отели;
- конгресс-отели, в том числе, конгресс-центры с проживанием;
- конгрессно-гостиничные комплексы;
- объекты конгрессной недвижимости;
- конгрессно-выставочные комплексы с предоставлением услуг проживания;
- выставочные комплексы с предоставлением услуг проживания;
- другие аналогичные средства размещения для делового туризма.

4.3 В соответствии с порядком классификации гостиниц и иных средств размещения [1] средства размещения, предоставляющие бизнес-услуги, как правило, соответствуют категориям «три», «четыре» или «пять звезд».

4.4 Услуги в сфере делового туризма, предоставляемые средствами размещения, подразделяют на основные бизнес-услуги и дополнительные услуги.

5 Общие требования

5.1 Бизнес-услуги в средствах размещения должны предоставляться с соблюдением нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных документов федеральных органов исполнительной власти [2], [3], [4], ГОСТ Р 51185, ГОСТ Р 55319 и требований настоящего стандарта.

5.2 Малые отели, предоставляющие бизнес-услуги, должны соответствовать требованиям ГОСТ Р 54606.

5.3 Средства размещения, подтвердившие категорию в различных системах добровольной сертификации или аттестации, должны соответствовать требованиям, установленным этими системами.

5.4 Средства размещения, предоставляющие бизнес-услуги и входящие в международные, российские или региональные объединения (сети, цепи), должны дополнительно соответствовать требованиям стандартов, принятых в этих объединениях, не противоречащим законодательству Российской Федерации.

5.5 В средствах размещения, предоставляющих бизнес-услуги, должны быть предусмотрены следующие функциональные помещения и зоны:

- помещения общественного назначения (вестибюль, зона службы приема и размещения, коридоры, холлы на этажах, предприятия общественного питания различных типов и т.п.);
- номерной фонд;
- помещения для предоставления бизнес-услуг (например, бизнес-центр, конференц-зал, комнаты переговоров, офисы).

5.6 Общие требования к зданиям, инженерно-техническому оборудованию, номерному фонду средств размещения, предоставляющих бизнес-услуги, должны соответствовать разделу 6 ГОСТ Р 51185, конгресс отелей — 5.10 и приложению А ГОСТ Р 55319.

5.7 Средства размещения, предоставляющие бизнес-услуги, могут располагаться в отдельно стоящих зданиях или занимать часть административных зданий, в т. ч. неспециализированных объектов конгрессной недвижимости.

5.8 При проектировании, строительстве новых и реконструкции ранее введенных в эксплуатацию средств размещения, предоставляющих бизнес-услуги, необходимо предусматривать условия для размещения и обслуживания проживающих с ограниченными физическими возможностями в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и ГОСТ Р 54699.

5.9 Информационное обеспечение

5.9.1 Информационное обеспечение потребителей в средствах размещения, предоставляющих бизнес-услуги, должно соответствовать требованиям ГОСТ 32612 и требованиям настоящего стандарта.

5.9.2 Средства размещения, предоставляющие услуги в сфере делового туризма, должны иметь сайты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащие информацию о номерном фонде, перечне оказываемых бизнес-услуг, системе бронирования и др.

5.9.3 Во всех функциональных зонах средств размещения обязательно наличие визуальной информации и доступной для понимания навигации.

5.9.4 Информация во всех функциональных зонах средств размещения должна быть предоставлена не менее, чем на двух языках (русском и английском), и доводиться до потребителей услуг доступным и наглядным способом.

5.9.5 В зоне службы приема и размещения необходимо обеспечить наличие информации о месторасположении основных служб и функциональных зон и режиме их работы, о проводимых мероприятиях с указанием места и времени их проведения, о месторасположении помещений для оказания дополнительных услуг.

5.9.6 В общественных зонах и лифтах средств размещения рекомендуется размещать информацию, указывающую расположение службы приема и размещения, ресторана, бара, конференц-зала, бизнес-центра и т. п.

5.9.7 В зонах проведения деловых мероприятий (например, в бизнес-центре, конференц-зале, комнатах переговоров) рекомендуется размещать информацию о месте проведения кофе-брейков, а также о расположении предприятий общественного питания, гардеробов, туалетов общего пользования.

6 Требования к помещениям для предоставления бизнес-услуг

6.1 В средствах размещения, предоставляющих бизнес-услуги, должны быть оборудованы следующие помещения для проведения мероприятий:

- конференц-зал;
- конгресс-холл;
- бизнес-центр;
- помещения/комнаты/холлы/залы для переговоров и деловых встреч;

Примечание — Помещения для предоставления бизнес-услуг могут трансформироваться в помещения для приема пищи.

- зона коворкинга для работы и деловых встреч.

Примечание — Под коворкингом понимают комфортное, технически оснащенное пространство (зона) с доступом в Интернет (Wi-Fi), оборудованное для работы и деловых коммуникаций.

- помещения для организации и предоставления кофе-брейков, кофе-пауз, фуршетов и пр.

6.2 Состояние микроклимата в помещениях для предоставления бизнес-услуг должно соответствовать установленным требованиям. Уровень освещенности должен обеспечивать возможность работы с документами, демонстрацию презентаций, видеоматериалов, фильмов и т.д.

6.3 Светопроемы в помещениях, предназначенных для демонстрации кино, видеоматериалов, презентаций, рекомендуется оборудовать солнцезащитными устройствами (жалюзи, занавеси, шторы), обеспечивающими необходимое затемнение в соответствии с [8].

6.4 Во всех помещениях для предоставления бизнес-услуг необходимо обеспечить наличие мобильной связи основных операторов и доступа в Интернет/Wi-Fi.

6.5 Помещения для предоставления бизнес-услуг должны быть оснащены мебелью и техническим оборудованием, соответствующим функциональному назначению. Оснащение и оборудование конференц-залов определяется требованиями организаторов и участников мероприятий (потребителей услуг), форматом планируемых мероприятий, а также архитектурными особенностями и дизайном помещений.

6.6 Оснащение и оборудование конференц-зала, конгресс-холла и других помещений для переговоров и деловых встреч должно соответствовать следующим требованиям:

- обеспечивать комфортные условия при проведении мероприятий и деловых встреч;
- предоставлять возможность интерактивной работы с аудиторией участников;

- обеспечивать простой и быстрый монтаж/демонтаж оборудования при необходимости трансформации зала/ помещения;

- предусматривать организацию видео и фотосопровождения мероприятий;

- предусматривать организацию дополнительной охраны мероприятий (при необходимости).

6.7 Техническое оборудование, необходимое для проведения мероприятий в сфере делового туризма, может быть стационарным и/или переносным и должно устанавливаться по заявкам участников.

Перечень базового технического оборудования и программного обеспечения бизнесцентра приведен в приложении А.

6.8 Конференц-зал/конгресс-холл в средствах размещения должен быть оборудован:

- необходимой мебелью (столы/места для президиума, стулья/кресла, столы, трибуна, дополнительные стойки, подставки, перегородки, позволяющие менять конфигурацию зала и др.), обеспечивающей комфорт и удобство в использовании;

- техническими средствами и оборудованием, позволяющим производить звукоусиление речи и аудио-источников, отображать информацию высокого разрешения в надлежащем для слушателей/зрителей качестве, докладчикам и выступающим самостоятельно управлять презентациями, графическими материалами, проводить конференции, совещания, заседания с синхронным переводом, организовывать проведение сеансов видеоконференцсвязи и телемостов, проводить документирование мероприятий и создавать электронный архив проведенных мероприятий, организовывать просмотр кино- и видеофильмов с поддержкой современных форматов звукового сопровождения (многоканальный звук).

6.8.1 Рекомендуемый базовый комплект систем технического оборудования конференц-зала и конгресс-холла приведен в приложении Б.

6.8.2 В конферец-залах/конгресс-холлах может быть дополнительно установлено следующее оборудование:

- система индивидуального контроля освещения каждой части зала (при наличии перегородок),

- система индивидуального контроля климата в каждом из залов;

- приборы для возможности регулировать интенсивность освещения (функция диммера) в каждом зале или в каждой части зала.

6.9 При проведении мероприятий в конферец-залах/конгресс-холлах необходимо иметь:

- знаки/таблички, обозначающие занятость помещения;

- возможность оперативной связи с персоналом во время мероприятия (система внутренней телефонной связи);

- светящиеся знаки аварийных выходов;

- дымоуловители и спринклеры во всех помещениях.

6.10 Для адекватного восприятия информации установленные в конференц-зале технические средства и оборудование должны соответствовать размерам помещения, количеству слушателей/зрителей, характеру и форме проводимых мероприятий.

6.11 Для достижения максимальной эффективности проводимых в конференц-зале мероприятий и создания комфортных условий необходимо предусмотреть оптимальную рассадку участников мероприятий.

6.11.1 Рекомендуемые варианты рассадки в конференц-залах различной вместимости, в залах ресторана, комнатах/залах переговоров, трансформируемых на время проведения мероприятий, приведены в приложении В.

6.11.2 В конгресс-холлах рассадку слушателей, как правило, осуществляют по типу театральной (ряды стульев обращены к сцене, экрану или трибуне).

7 Требования к предоставляемым бизнес-услугам

7.1 Основные бизнес-услуги, предоставляемые в гостиницах и иных средствах размещения, должны соответствовать [4] и требованиям приложения В ГОСТ Р 51185, в конференц-отелях дополнительно — требованиям приложения В ГОСТ Р 55319.

7.2 В средствах размещения, предоставляющих бизнес-услуги, имеющих категорию, должны предоставляться услуги в соответствии с требованиями [1].

7.3 В средствах размещения, предоставляющих бизнес-услуги, категории «три звезды», «четыре звезды», необходимо обеспечить наличие карты города, туристских путеводителей, а также журналов и свежих газет в зоне ожидания службы приема и размещения.

В средствах размещения, предоставляющих бизнес-услуги, категории «пять звезд» необходимо дополнительно обеспечить ежедневное наличие свежих газет в номерном фонде.

7.4 К основным бизнес-услугам относят:

- услуги по организации и проведению различных мероприятий в сфере делового туризма;
- услуги бизнес-центра;
- предоставление комнат(ы) для переговоров/совещаний;
- услуги конференц-залов/конгресс-холлов;
- услуги переводчика;
- предоставление технического и другого оборудования для проведения мероприятий.

7.5 К дополнительным услугам в средствах размещения, предоставляющих бизнес-услуги, относят:

- услуги экспресс — выписки для участников мероприятий;
- услуги визовой поддержки;
- заключение договоров на корпоративное обслуживание участников мероприятий;
- услуги предварительного бронирования;
- услуги прямого бронирования через сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- заключение договоров на проведение мероприятий, включая бронирование номеров и конференц-залов;
- аренду технического оборудования для проведения мероприятий;
- услуги по организации банкетного обслуживания во время проведения мероприятий (кофе-паузы, бизнес-ланчи, фуршеты и т. п.);
- услуги по организации завтраков и бизнес-ланчей (предоставление услуг шведского стола или заказного меню) для участников мероприятий.

7.6 Перечень предоставляемых дополнительных бизнес-услуг устанавливает самостоятельно исполнитель услуг — администрация средства размещения в зависимости от специфики деятельности, проводимых мероприятий, климатических условий, контингента проживающих, запросов организаторов мероприятий и организаций-потребителей услуг, туристов и т. п.

8 Требования безопасности

В средствах размещения, предоставляемых бизнес-услуги, должны соблюдать требования безопасности согласно разделу 9 ГОСТ Р 51185, для конференц-отелей дополнительно — согласно разделу 7 ГОСТ Р 55319.

9 Требования охраны окружающей среды

Средства размещения, предоставляемые бизнес-услуги, должны функционировать в соответствии с требованиями законодательства об охране окружающей среды [5].

10 Требования к персоналу

10.1 Персонал средств размещения, предоставляющих бизнес-услуги, должен иметь профессиональное образование, квалификационные навыки и опыт работы в соответствии с занимаемой должностью с соблюдением требований ГОСТ Р 54603 и раздела 11 ГОСТ Р 51185, в конференц-отелях дополнительно отвечать требованиям раздела 7 ГОСТ Р 55319.

10.2 Персонал средств размещения, предоставляющих бизнес-услуги, должен владеть полной информацией о местах проведения мероприятий в сфере делового туризма и предоставлять эту информацию для участников мероприятий и потребителей услуг.

Персонал должен обеспечить сохранность персональных данных участников мероприятий и потребителей услуг.

11 Оценка и контроль качества бизнес-услуг

11.1 Качество бизнес-услуг оценивают в соответствии с требованиями настоящего стандарта.

11.2 Оценку и контроль качества бизнес-услуг могут осуществлять эксперты в сфере делового туризма, в т.ч. по результатам классификации и аттестации средств размещения, а также сертификации услуг средств размещения.

Приложение А
(рекомендуемое)

Базовое техническое оборудование и программное обеспечение бизнес-центра

А.1 АМР (автоматизированное рабочее место) — место в бизнес центре с компьютером/ноутбуком, веб-камерой, наушниками, микрофоном.

А.2 МФУ (многофункциональное устройство) — ксерокс, копир, принтер, факс, сканер.

А.3 Установка на всех компьютерах следующего программного обеспечения:

- офисный пакет приложений (Microcoft Office 2007 и выше);
- операционная система Windows 7 Professional;
- антивирусная программа;
- программное обеспечение быстрого обмена сообщениями (Skype, ICQ, Mail.ru, Agent);
- доступ в Интернет/Wi-Fi (не менее 10 Мбит/с).

Приложение Б
(рекомендуемое)

Базовая техническая комплектация конференц-зала /конгресс-холла

Б.1 Система отображения информации (проекционные и мультимедийные системы, широкоформатный экран, высококонтрастный экран, видеостена, средства воспроизведения видео- и графических информационных материалов, проектор, процессор декодирования сигналов, настенный и интерактивный дисплей, мониторы-повторители в президиуме, мониторы переводчиков, оборудование для регистрации и голосования, ноутбуки, планшеты на трибуне докладчика, доски, блокноты и другое презентационное оборудование).

Б.2 Конференц-система.

Б.3 Система озвучивания и звукоусиления (многоканальные звуковые акустические системы, усилители, микрофоны, медиапроигрыватели, система фоновой музыки, TV-тюнеры, акустические системы, линейные массивы, мобильные устройства).

Б.4 Система видеооборудования (видеокамеры, терминалы видеосвязи и видеосерверы).

Б.5 Интерактивная трибуна, обеспечивающая возможность управления презентацией с помощью планшета, возможность подключения ноутбука.

Б.6 Система документирования (автоматизированные системы стенографирования и расшифровки стенограмм, видеокамеры, диктофоны, аппаратно-студийные комплексы и др.).

Б.7 Система интегрированного управления.

Б.8 Конгресс-система для конгресс-холлов, включающая блоки конференц систем, синхронного перевода, интерактивное голосование, автоматизацию процесса работы.

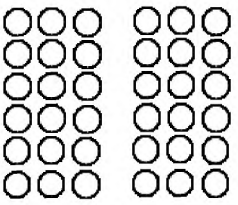
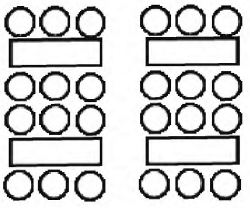
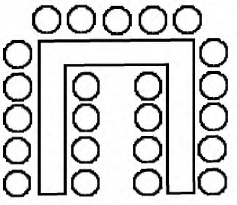
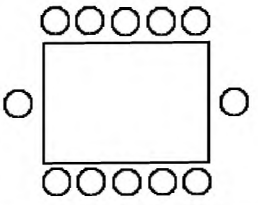
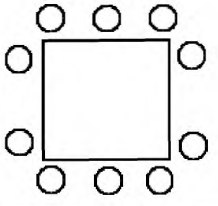
Б.9 Технологическое телевидение, включающее систему камер (стационарных, поворотных, управляемых вручную или с автоматическим наведением).

Б.10 Вспомогательные системы (коммутационное оборудование для подключения дополнительных источников видео- и звуковых сигналов, коммутаторы, переключатели, интерфейсы и т. п.).

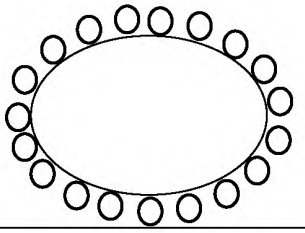
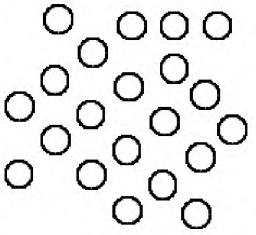
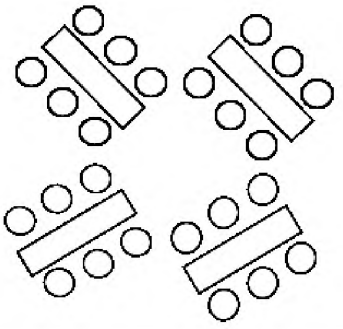
Приложение В
(рекомендуемое)

Варианты оптимальной рассадки в конференц-залах (залах ресторана) различной вместимости

Таблица В.1

Варианты рассадки	Малый конференц-зал вместимостью до	Большой конференц-зал вместимостью от	Ресторан
	50	200	—
	Рассадка по типу «Театр»: ряды стульев, обращенные к сцене, экрану или трибуне		
	20	80	—
	Рассадка по типу «Класс»: ряды столов со стульями, стулья обращены к сцене или к трибуне докладчика		
	—	100	—
	Рассадка по форме представляет букву «П»: столы и стулья расставлены таким образом, чтобы все сидящие могли видеть друг друга		
	—	—	60
	Рассадка по типу «Кабинет»: квадратный стол, по периметру которого расставлены стулья		
	—	140	80
	Рассадка по типу «Банкет»: столы со стульями на 8-10 человек равномерно расставлены по залу		

Окончание таблицы В.1

<table>
<tr><th>Варианты рассадки</th><th>Малый конференц-зал вместимостью до</th><th>Большой конференц-зал вместимостью от</th><th>Ресторан</th></tr>
<tr><td rowspan="2"></td><td>20</td><td>80</td><td>—</td></tr>
<tr><td colspan="3">Столы расставлены по типу «Круглый стол», по периметру которого расставлены стулья</td></tr>
<tr><td rowspan="2"></td><td>20</td><td>160</td><td>120</td></tr>
<tr><td colspan="3">Столы расставлены по периметру помещения по типу «Фуршет», гости свободно перемещаются по залу</td></tr>
<tr><td rowspan="2"></td><td>—</td><td>100</td><td>60</td></tr>
<tr><td colspan="3">Столы расставлены по залу в форме «Елочка»</td></tr>
</table>

Библиография

[1] Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями, утв. приказом Министерства культуры Российской Федерации от 11.07.2014 г. № 1215, зарег. в Министерстве юстиции Российской Федерации от 29.12.2014 г. № 35473

[2] Федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в редакции ФЗ с изменениями и дополнениями

[3] Закон Российской Федерации от 7.02.1993 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» с изменениями и дополнениями

[4] Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 09.10.2015 г. № 1085

[5] Федеральный закон от 10.01.2002 г. № 7-ФЗ «Об охране окружающей среды»

УДК 658.386:006.354 ОКС 03.080.30 ОКСТУ 0131

Ключевые слова: бизнес-услуги средств размещения, общие требования, техническое оборудование и программное обеспечение бизнес-центра, техническая комплектация конференц-зала/конгресс-холла

Редактор *А.В. Липсюк*
Корректор *Л.В. Коретникова*
Компьютерная верстка *А.С. Самарина*

Подписано в печать 08.02.2016. Формат 60x84 1/8.
Усл. печ. л. 1,40. Тираж 36 экз. Зак. 174.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»
123995 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru