ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 56184— 2014

Услуги средств размещения

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ХОСТЕЛАМ

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2014

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС») с участием Некоммерческого партнерства содействия развитию хостелов «ЛИГА ХОСТЕЛОВ», Некоммерческого партнерства «Межрегиональное объединение развития индустрии хостелов»

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 23 октября 2014 г. № 1393-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 формационном 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.ru)

© Стандартинформ, 2014

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 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ХОСТЕЛАМ

Services accommodation facilities.
General requirements for hostels

Дата введения – 2015—01— 01

1 Область применения

Стандарт устанавливает общие требования к хостелам, предназначенным для временного проживания гостей, и к предоставляемым в них услугам.

Положения настоящего стандарта распространяются на услуги хостелов, предоставляемые организациями различных форм собственности, организационно-управленческой структуры и индивидуальными предпринимателями, а также физическими лицами в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 50644—2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов

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

ГОСТ Р 53997—2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования

ГОСТ Р 53998—2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования

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

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

ГОСТ 30494—2011 Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях

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 по стандартизации в сети Интернет или по ежегодно издаваемому 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 Р 53423, ГОСТ Р 54606, [1], а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **хостел:** Экономичное средство размещения, предназначенное для временного проживания, преимущественно для малобюджетного туризма, имеющее номера/комнаты различной вместимости и санузлы, как правило за пределами номера/комнаты, а также помещения (зоны, места) для общения гостей.

3.2 **малобюджетный туризм:** Туризм, предназначенный для людей, которые ограничены в денежных средствах для путешествий и отдыха (молодежь, люди с малым достатком, пожилые люди), либо предпочитающих экономить.

Издание официальное

Примечание – Малобюджетный туризм характеризуется тем, что основной целью путешествий является ознакомление с туристскими достопримечательностями, знакомство и общение с возрастными группами туристов, а также готовность ограничиваться минимальными удобствами при временном размещении.

3.3 **хостельер:** юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или физическое лицо, оказывающие услуги хостелов на собственной или арендованной территории согласно законодательству Российской Федерации.

4 Общие положения

4.1 Хостелы могут располагаться в отдельно стоящем здании или занимать часть здания (этаж, подъезд), квартиру или несколько квартир в одном здании (на одном или нескольких разных этажах).

Хостелы, расположенные в квартирах многоквартирных жилых домов, как правило, мини-хостелы и малые хостелы, могут иметь вход через общий подъезд с соседями (собственниками или нанимателями других квартир, расположенных в том же подъезде), при условии соблюдения требований [2].

4.2 По количеству проживающих гостей хостелы подразделяют на:

- мини-хостелы (до 25 проживающих);
- малые хостелы (от 25 до 50 проживающих);
- большие хостелы (св. 50 проживающих).

4.3 В соответствии со стандартами организаций (объединений хостелов, сетевых хостелов) может применяться классификация хостелов по другим признакам: по категориям, контингенту проживающих гостей и т. п.

5 Общие требования к хостелам

5.1 Хостелы в своей деятельности должны соответствовать требованиям нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных документов федеральных органов исполнительной власти [1], [2], [3], [4], [5] и требованиям настоящего стандарта.

5.2 Хостелы, входящие в региональные российские, международные и другие объединения хостелов, должны дополнительно соответствовать требованиям стандартов, принятых в этих организациях, не противоречащих российскому законодательству.

5.3 Хостельеры при обслуживании гостей должны руководствоваться основными принципами, изложенными в приложении А.

5.4 Хостельер обязан устанавливать правила проживания в конкретном хостеле и обеспечивать контроль за их соблюдением. Правила проживания должны размещаться в доступном для гостей месте.

Примерные правила проживания в хостелах приведены в приложении Б.

5.5 Требования к прилегающей территории для хостелов, расположенных в отдельно стоящих зданиях

5.5.1 Территория, прилегающая к хостелам, расположенным в отдельно стоящих зданиях, должна соответствовать следующим требованиям:

- быть благоустроенной, освещенной в вечернее время;
- иметь площадку с твердым покрытием для кратковременной парковки автотранспорта и необходимые справочно-информационные указатели;
- иметь удобные подъезды для автомобиля и/или автобуса с необходимыми дорожными знаками, вымощенные пешеходные дорожки;
- к хостелу должен быть обеспечен свободный подъезд машин пожарной и скорой помощи.

5.5.2 Прилегающая территория должна соответствовать установленным санитарно-гигиеническим требованиям [6], а для хостелов, расположенных в жилых домах – требованиям [7], [8].

5.5.3 Уборка прилегающей территории должна проводиться регулярно и включать в себя полив территории и растений в теплое и жаркое время года и антигололедные мероприятия в зимнее время (удаление наледи, посыпание песком или антигололедными реагентами, удаление снега и сосулек и т. п.).

5.5.4 К площадкам с мусоросборниками, расположенным на территории, прилегающей к хостелам, должен быть обеспечен подъезд специального транспорта для вывоза мусора.

5.5.5 При устройстве твердых покрытий площадок, дорог и пешеходных дорожек должны быть предусмотрены стоки для талой и дождевой воды.

Примечание – Если прилегающая к хостелу территория принадлежит муниципалитету, то ответственность за ее состояние и содержание возлагается на муниципалитет, управляющую компанию или

собственника здания.

5.6 Хостелы, занимающие часть здания или отдельные помещения в нем, используют существующие дороги, подъезды, тротуары, а также объекты придомовой территории (автостоянки, детские площадки, спортивные сооружения).

Правила содержания территории, прилегающей к многоквартирному жилому дому, а также территории общего пользования, определяются действующим законодательством. Правила содержания территории в остальных случаях определяются по соглашению с владельцем земельного участка.

5.7 Требования к зданиям, техническому оборудованию и оснащению помещений хостелов

5.7.1 Архитектурно-планировочные, строительные элементы и конструктивные решения хостелов должны соответствовать требованиям строительных норм [3], [8].

5.7.2 Планировка зданий, комнат для проживания, общественных зон и служебных помещений должна соответствовать эстетическим, техническим, санитарным, гигиеническим, экологическим нормам и рекомендациям.

5.7.3 Не допускается использование в качестве жилых комнат цокольных этажей, подвальных помещений и комнат, не имеющих окон [3], [7], [8], [9], [10].

В цокольных и подвальных этажах хостелов допускается устройство общественных помещений для временного пребывания гостей: санитарно-гигиенических помещений (душевых, санузлов, постирочных и др.), помещений для оказания дополнительных услуг (парикмахерских, торговых объектов, буфетов и других объектов питания, комнат с игровыми автоматами, саун и т. п.), подсобных помещений (комнат для хранения багажа, инвентаря, комнат горничных, стюардов и др.) и стоянок для автомобилей и мотоциклов при условии герметичности потолочных перекрытий и устройства для отвода для выхлопных газов автотранспорта.

5.7.4 Площадь жилых комнат/номеров в хостелах определяется из расчета не менее четырех квадратных метров на одну кровать, одноярусную или двухъярусную, включая площадь, занятую кроватью.

Примечание – Например, при количестве проживающих в жилой комнате/номере хостела 20 человек минимальная площадь жилой комнаты/номера с двухъярусным расположением кроватей должна составлять 40 м^2 (4 м^2 × 10 кроватей в основании пола), с одноярусным расположением кроватей – 80 м^2 (4 м^2 × 20 кроватей).

Высота (от пола до потолка) жилых комнат/номеров должна быть не менее 2,5 м. Высота коридоров, холлов должна быть не менее 2,1 м. Расстояние от верхней кровати (при двухъярусном расположении) до потолка должна быть не менее 75 см.

5.7.5 Многоместные жилые комнаты/номера в хостелах могут быть как общими для мужчин и женщин (смешанный номер), так и раздельными, на усмотрение администрации хостела. При этом гости должны быть заранее предупреждены о том, какой из номеров/комнат является смешанным, а в каком допускается проживание только мужчин или только женщин.

5.7.6 Хостелы должны быть обеспечены санузлами из расчета не менее одной туалетной кабины и одного умывальника на 15 человек и не менее одной душевой кабины на 15 человек. В больших хостелах рекомендуется устройство раздельных санузлов и душевых для мужчин и женщин.

5.7.7 В хостелах должна быть выделена общая зона для встреч, общения, отдыха гостей, размещенная рядом со службой приема и размещения, в холлах, на этажах, на кухне и т. д. Допускается оборудование выделенной зоны или площадки на открытом воздухе, если это позволяют климатические условия.

5.7.8 В хостеле рекомендуется оборудовать кухни, мини-кухни, столовые, комнаты или иные места для приема и приготовления пищи методом самообслуживания, которые оснащают необходимым оборудованием и кухонной посудой, инвентарем, столовой посудой, емкостями для хранения продуктов и моющими средствами.

Допускается отсутствие общих комнат или мест для приема и приготовления пищи при наличии предприятий питания (кафе, закусочной, буфета и т. п.) в хостеле или в шаговой доступности от него. При этом необходимо обеспечить обязательное наличие кулеров для воды, чайников и т. п.

5.7.9 В больших хостелах рекомендуется иметь комнату для персонала.

5.7.10 При проектировании и строительстве новых и реконструкции ранее введенных в эксплуатацию хостелов, размещенных в отдельно стоящих зданиях, рекомендуется предусматривать условия для временного проживания и обслуживания гостей с ограниченными физическими возможностями в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации [11] и ГОСТ Р 53998.

Жилые комнаты/номера и санитарно-гигиенические помещения для гостей с ограниченными

физическими возможностями рекомендуется оборудовать на первом или нижних этажах хостела.

5.7.11 При проектировании и строительстве новых хостелов в многоэтажных зданиях выше пяти этажей, необходимо предусматривать лифты пассажирские и/или грузовые.

5.7.12 Системы отопления, вентиляции, кондиционирования воздуха должны обеспечивать в хостелах оптимальные и допустимые параметры микроклимата согласно [12] и ГОСТ 30494.

5.7.13 Освещенность в жилых и общественных помещениях должна быть достаточной для комфортного проживания и использования согласно [13], в т. ч.:

- в жилых, общественных помещениях и коридорах освещение должно быть достаточным для свободной и правильной ориентации при передвижении проживающих и персонала;
- в жилых комнатах должно быть основное (потолочное, настенное и/или напольное освещение) и дополнительное освещение (прикроватные светильники/настольные лампы), обеспечивающее возможность чтения в темное время суток;

Примечание – Нестационарные прикроватные светильники должны быть установлены так, чтобы их применение в ночное время не нарушало покой/сон проживающих в этой комнате. Возможно использование индивидуальных прикроватных (мобильных) светильников, выдаваемых гостям администрацией хостела по запросу.

- освещенность на лестничных площадках, ступенях лестниц, лифтовых холлах, коридорах, вестибюлях и чердаках должна быть не менее 20 лк на полу;
- над основным входом в хостел должны быть установлены светильники, обеспечивающие освещенность не менее 6 лк на горизонтальной поверхности и не менее 10 лк на вертикальной поверхности.

Уровень шума в жилых помещениях должен не превышать норм, установленных [14].

5.7.14 Материалы, используемые для внутренней отделки помещений, покрытия полов, мягкой мебели из синтетических материалов не должны являться источниками выделения вредных веществ и создавать неблагоприятные условия для проживания гостей.

5.7.15 Покрытия и поверхности оборудования и мебели, установленной в жилых комнатах/номерах и общественных помещениях, должны быть нетравмоопасными (без острых углов и кромок). Поверхности (кроме поверхностей мягкой мебели) должны быть гладкими, легко очищаемыми, допускать их уборку влажным способом и быть устойчивыми к воздействию моющих и дезинфицирующих средств.

Полы во всех помещениях должны быть ровными, без щелей и дефектов и иметь плинтусы, плотно прилегающие к стенам и полу.

5.7.16 Стены и полы санузлов, ванных и душевых комнат, комнат гигиены и других санитарно-гигиенических помещений рекомендуется облицовывать влагостойкими материалами, устойчивыми к дезинфицирующим средствам.

5.7.17 Световые проемы в жилых комнатах/номерах и общественных помещениях рекомендуется оборудовать солнцезащитными устройствами: жалюзи, занавеси, шторы и т. п.

5.7.18 При размещении и обустройстве хостела в части жилого дома, в т. ч. в квартире многоквартирного жилого дома в одном подъезде с собственниками или нанимателями других квартир, необходимо соблюдать гигиенические нормативы по шуму, звуку, вибрации, электромагнитным излучениям и правила проживания в жилых домах.

5.7.19 Общие требования к зданиям и помещениям хостелов, техническому оборудованию и оснащению хостелов приведены в приложении В.

5.7.20 Общие требования к комнатам/номерам для проживания в хостелах приведены в приложении Г.

5.8 Требования к информационному обеспечению

5.8.1 Необходимая и достоверная информация о хостелах и предоставляемых в них услугах должна доводиться до гостей своевременно в соответствии с действующими законодательством [5] и ГОСТ Р 53997.

Информация для потребителей услуг должна быть наглядной и располагаться в доступных местах, доводиться на русском языке и дополнительно по усмотрению хостельеров на других языках.

5.8.2 В хостеле должна быть отлажена система обеспечения информацией и приема предварительных заказов по бронированию мест.

5.8.3 Информация должна содержать следующие сведения:

- об исполнителе услуг;
- о времени работы хостела;
- правила предоставления услуг в хостеле;
- порядок (правила) проживания в хостеле;
- стоимость проживания (комнаты и места в комнате);
- перечень предоставляемых услуг, включенных в стоимость проживания и порядок оплаты;

- перечень дополнительных платных услуг, их стоимость и порядок оплаты;
- перечень документов, необходимых для оформления проживания;
- телефон и адреса вышестоящих и контролирующих организаций;
- другую полезную информацию (например, краткие и лаконичные данные о местных достопримечательностях и местах для отдыха или о времяпрепровождении, информация о ближайших хостелах, правилах регистрации и приема заказов в них).

5.8.4 При наличии в хостеле предприятия питания (кафе, буфета или других типов), должно быть четко указано время их работы и время предоставления завтраков, обедов и ужинов, если такие услуги оказываются.

6 Услуги, предоставляемые в хостелах

6.1 В хостелах рекомендуется предоставлять следующие услуги:
- прием и регистрация круглосуточно или по графику, но не менее 12 часов в сутки;
- ежедневная уборка жилых комнат/номеров и уборка общественных помещений в соответствии с графиком;

Примечание – Уборка общественных помещений предусматривает санитарную обработку санузлов ванных, душевых с периодичностью не реже 1 раза в день.

- предоставление принадлежностей для мелкого ремонта одежды (нитки, иголки);
- предоставление медицинской аптечки для оказания первой доврачебной помощи и вызов скорой помощи;
- смена постельного белья и полотенец не реже 1 раз в 5 дней;

Примечание – Если хостел обеспечивает проживающих постельным бельем.

- вручение корреспонденции проживающим гостям;
- утренняя побудка (по просьбе проживающего гостя);
- предоставление места для хранения багажа;
- возможность бронирования и заказов билетов, такси и т. п.

6.2 В хостелах могут предоставляться дополнительные услуги, включая:
- услуги Интернета - использование беспроводного доступа в сеть Internet Wi-Fi;
- услуги телевидения и/или радиовещания;
- организация культурных и развлекательных (анимационных) программ;
- предоставление экскурсионных и туристских услуг по предварительным заказам проживающих;
- спортивно-оздоровительные услуги, в т. ч. предоставление спортивных тренажеров и оборудованных спортивных площадок;
- предоставление детских игровых площадок и организация игр на открытом воздухе с присмотром за детьми;
- услуги стоянки или гаража для автомобилей и велосипедов;
- предоставление услуг питания,
- предоставление услуг торговли (реализация расфасованных товаров при наличии санитарно-игиенических условий), в т. ч. продажа через торговые (вендинговые) автоматы;
- услуги прачечной, химчистки;
- предоставление утюга, гладильной доски;
- услуги кофеаппаратов и другие аппараты самообслуживания;
- услуги терминалов по оплате различных услуг (мобильной связи и т. п.);
- продажа туристской информации (карты города и т. п.), прессы;
- предоставление предметов личной гигиены: зубных щеток, шампуней и т. п.;
- предоставление фенов для сушки и укладки волос;
- предоставление сейфов для хранения документов или ценных вещей проживающих гостей.

6.3 Перечень основных и дополнительных услуг и тарифы на их оказание должны быть утверждены администрацией хостела и доведены до сведения потребителей.

6.4 Перечень основных и дополнительных услуг может быть расширен исполнителем услуг хостела в соответствии с контингентом проживающих гостей и возможностями администрации.

7 Требования безопасности

7.1 В хостелах должны быть обеспечены безопасные условия для жизни и здоровья проживающих гостей, сохранность их имущества, с соблюдением правил и требований, установленных нормативными актами Российской Федерации и документами федеральных органов исполнительной власти [2], [3], [4] и ГОСТ Р 50644.

7.2 В хостелах должны соблюдаться применимые требования пожарной безопасности [4] и санитарно-эпидемиологические требования, в т. ч:

- наличия необходимого противопожарного оборудования и инвентаря;
- наличия планов эвакуации, инструкций о действиях персонала и проживающих в случае пожара и чрезвычайных ситуаций в жилых комнатах/номерах и в общих зонах хостела;
- оборудования противопожарными средствами;
- содержания прилегающей территории, мест общего пользования, общественных зон и помещений хостела;
- уборки жилых комнат, других общественных и служебных помещений;
- уборки и обработки санузлов, кухонных уголков, помещений для самостоятельного приготовления пищи;
- обработки (стирка, глажение, хранение) постельного белья и полотенец (при их наличии);
- содержания и обработки уборочного инвентаря;
- удаления отходов и защиты от насекомых и грызунов;
- качества питьевой воды и воды хозяйственного назначения;
- освещения состояния микроклимата в номерах, жилых комнатах, общественных помещениях.

7.3 При эксплуатации электрического и газового оборудования должны соблюдаться требования безопасности [15] и инструкции по эксплуатации, установленные производителем и технической документацией на конкретные виды оборудования.

7.4 Все туалеты, раковины, душевые и другая сантехника в хостеле должна находиться в исправном состоянии, иметь чистую поверхность без трещин, обломков, сколов и других провоцирующих появление бактерий повреждений.

7.5 В хостеле должны быть установлены урны и другие специальные приспособления для мусора и отходов, в т. ч. для использованных средств личной гигиены, с надлежащей защитой от распространения запахов и проникновения насекомых.

7.6 Используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства должны быть безопасными для здоровья гостей, иметь документы, подтверждающие их безопасность, и сопровождаться необходимой товаросопроводительной документацией.

7.7 Питьевая вода должна быть безопасна в эпидемиологическом отношении и безвредна по химическому составу [16]. При отсутствии гарантии качества водопроводной питьевой воды следует обеспечить наличие в хостеле бутилированной питьевой воды.

7.8 При эксплуатации хостелов не допускается:
- хранение и использование в них взрывчатых, опасных химических веществ;
- выполнение работ, являющихся источниками повышенных уровней шума, вибрации, загрязнения воздуха, нарушающих санитарно-гигиенические условия проживания гостей хостела и жителей дома (кроме необходимости выполнения временных работ по текущему ремонту помещений);
- нарушение прав и законных интересов жителей дома (соседей);
- захламление, загрязнение и затопление жилых помещений, подвалов, лестничных клеток и пролетов, чердаков и других помещений.

7.9 При эксплуатации хостелов необходимо:
- своевременно принимать меры по устранению неисправностей инженерных и технических систем (водопровод, канализация, вентиляция, отопление);
- постоянно контролировать санитарно-гигиеническое состояние жилых и общественных помещений и прилегающей территории;
- периодически проводить дератизацию, дезинсекцию и дезинфекцию помещений.

7.10 С целью обеспечения безопасности жизни, здоровья и имущества проживающих в хостеле гостей, возможность проникновения в помещения хостела посторонних лиц должна быть сведена к минимуму.

7.11 Риск возникновения опасных для жизни и здоровья ситуаций, в т. ч. падения с лестниц, верхних коек и выпадения из окон, должен быть сведен к минимуму.

8 Требования охраны окружающей среды

8.1 Хостелы рекомендуется располагать в районах с благоприятными экологическими и климатическими условиями.

8.2 Функционирование хостелов не должно наносить вреда окружающей среде и должно соответствовать действующему законодательству Российской Федерации.

8.3 В хостелах не допускается:
- использование оборудования, не отвечающего требованиям экологической безопасности;
- сброс в открытые водоемы загрязненных производственных и бытовых сточных вод без соответствующей очистки;
- сброс сточных вод непосредственно на прилегающую территорию и в акваторию;

- выброс вредных веществ в атмосферу, превышающий установленные для населенных пунктов санитарные нормы и правила [17].

9Требования к персоналу

9.1 Персонал хостелов должен иметь профессиональную подготовку, опыт работы в соответствии с занимаемой должностью и соответствовать требованиям ГОСТ Р 54603.

9.2 Персонал хостела должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных ситуациях и оказанию при необходимости первой доврачебной помощи.

9.3 Персонал должен соблюдать санитарно-гигиенические требования при оказании услуг, инструкции по действиям в чрезвычайных ситуациях, меры пожарной безопасности, правила охраны труда и техники безопасности.

9.4 Обслуживающий персонал должен соблюдать требования законодательства Российской Федерации о прохождении медицинских освидетельствований, правила личной гигиены, следить за своей внешностью.

9.5 Контроль за выполнением персоналом правил предоставления услуг хостела, должностных обязанностей, стандартов работы, правил, инструкций, указанных в 9.2 – 9.4, возлагается на руководителя организации или индивидуального предпринимателя, являющихся исполнителями услуг хостела.

Приложение А
(рекомендуемое)

Основные принципы деятельности хостелов

1 Открытость услуг хостела для всех гостей

Руководство и персонал хостелов не должны проводить различий между расами, цветом кожи, полом, национальностями, религиозными вероисповеданиями, физической неполноценностью, полом и политическими убеждениями гостей.

Руководство хостела имеет право отказывать в обслуживании гостей, но только по причинам, отличным от вышеуказанных.

2 Запрет на пропаганду и принцип доброй воли

Хостелы и их реклама не могут быть использованы в качестве пропагандистских политических, религиозных или иных средств воздействия или агитации. Участие в любых, организуемых хостелами, мероприятиях и культурных программах является добровольным.

3 Культура общения и доброжелательный прием всех гостей.

4 Мотивирование проживающих к добрососедству.

5 Прием заказов и размещение в хостелах

Работа с телефонными звонками, факсимильными и электронными сообщениями и письмами должна проводиться регулярно в часы работы хостела. Особое внимание необходимо уделять случаям возникновения языкового барьера между гостем и персоналом хостела.

Для проживающих и вновь прибывших должна существовать система предварительного заказа мест. Система бронирования с помощью Интернета и/или факса должна быть обеспечена там, где это возможно.

6 Доступ в хостел

Регистрация и прием вновь прибывших должны осуществляться в часы работы хостела.

Рекомендуется обеспечить круглосуточную работу хостела.

Хостелы, не работающие круглосуточно, должны информировать об этом гостей заранее (в процессе бронирования и до размещения).

7 Требования к информационному обеспечению

Информация о часах работы хостела, регистрации новых гостей и об освобождении номеров/комнат должна быть представлена в хостеле доступным и наглядным способом.

При общении с проживающими и на рабочем месте персонал должен следить за своим поведением и внешностью и в случае обращения за помощью – вежливо и корректно оказывать ее.

Приложение Б
(рекомендуемое)

Примерные правила проживания в хостелах

1. Хостел предназначен для временного проживания гостей. Максимально возможный срок проживания составляет (*указать срок, учитывая, что не рекомендуется проживание в хостеле сроком более шести месяцев*).

По истечении срока, на который место забронировано за проживающим, гость обязан освободить место или продлить бронирование. Продление срока проживания необходимо согласовать с администратором хостела.

2. Режим работы круглосуточный (*или иной указать*).

3. **Время заезда и расчетный час**

Время заезда: (*указать время заезда)*

Администрация хостела вправе отказать в бронировании с правом заезда до указанного времени заезда или обусловить такое право необходимостью оплаты простоя места за предыдущие сутки.

При наличии свободных мест, гость может быть заселен до установленного времени заезда (ранний заезд), с оплатой при заезде с 06:00 до 12:00 – в размере 50 % стоимости места.

Расчетный час (выезд гостей): (*указать время выезда)*

При бронировании администрация хостела вправе отказать в бронировании с правом выезда после расчетного часа или обусловить такое право необходимостью оплаты простоя места за последующие сутки. При наличии свободных мест администрация хостела вправе предоставить гостю право выезда после расчетного часа (поздний выезд), *с оплатой:* при выезде с 13:00 до 18:00 – в размере 50 % стоимости места, с 18:00 до установленного расчетного часа – в размере 100 % стоимости места.

4. Первые сутки оплачиваются полностью. Стоимость последующих суток рассчитывается в соответствии с единым расчетным часом.

Примечание – Порядок оплаты проживания гостей в хостеле, в том числе, оплата раннего заезда, позднего выезда устанавливается администрацией самостоятельно. Если он отличается от указанного в настоящих примерных правилах, этот порядок должен быть оговорен в правилах проживания в хостеле и доведен до потребителя до заключения договора на проживание.

5. Место в хостеле предоставляется гостям по предъявлении документа, удостоверяющего личность в соответствии с действующим законодательством Российского Федерации. При предоставлении места иностранному гражданину или лицу без гражданства дополнительно необходимо требовать документы, необходимые для миграционного учета.

6. По желанию гостя номер может предоставляться ему целиком, при условии полной оплаты стоимости всех мест в номере (при наличии свободных номеров).

7. При заезде гостя с опозданием взимается плата за фактический простой места, но не более чем за сутки.

8. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется, если иное не согласовано между туристом и администрацией.

9. Администрация хостела оставляет за собой право при наличии свободных мест в номере подселять гостей независимо от пола и возраста.

10. Плата за проживание и услуги в хостеле осуществляется по ценам, установленным администрацией хостела.

11. Хостел предоставляет следующие услуги, входящие в стоимость номера/места в номере: (перечисляются все предоставляемые услуги) согласно прейскуранту, утвержденному администрацией хостела.

12. За дополнительную плату по желанию гостя предоставляются следующие дополнительные услуги: (перечисляются все предоставляемые дополнительные услуги) согласно прейскуранту, утвержденного администрацией хостела.

13. Для хранения личных вещей в хостеле предусмотрены специальные запирающиеся ящики в номерах/в холле или коридоре или прикроватные тумбочки.

14. Хранение ценных вещей и документов по желанию гостей обеспечивается службой приема и размещения в сейфе администрации хостела. Администрация не несет ответственности за сохранность материальных ценностей, если они не сданы на хранение администратору хостела. Администрация хостела может отказать гостю в приеме на хранение денег или ценных вещей в

случае, если в хостеле нет возможности проверить их подлинность.

15. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, администрация хранит забытые вещи в течение (*указать срок*). Администрация вправе возложить затраты по хранению забытых вещей и/или их пересылке владельцу на их владельца.

16. В целях обеспечения безопасности гостей в местах общего пользования (прихожая, кухня, коридоры) ведется видеонаблюдение (если такое имеется).

Примечание – Могут быть указаны другие меры, направленные на обеспечение безопасности жизни, здоровья и имущества гостей, предпринимаемые администрацией хостела.

17. **Проживающий в хостеле обязан:**

- соблюдать установленные в хостеле правила проживания;
- соблюдать чистоту в комнатах для проживания, общественных помещениях – кухне, комнате отдыха в санузлах и т. п.;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- выключать основное освещение после 23:00;
- соблюдать тишину в хостеле в период с 22:00 до 08:00;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества хостела;

Примечание – Указываются также другие обязанности, возлагаемые на проживающих гостей, например - застилать постельное белье самостоятельно при заезде;

- сдавать постельное белье при выезде администратору хостела;
- поддерживать порядок на кухне, мыть за собой посуду).

18. **В хостеле запрещается:**

- оставлять в жилых комнатах посторонних лиц, а также передавать им гостевую карту, ключи от комнаты для проживания;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, наркотические средства, определяемые законодательством Российской Федерации;
- переставлять мебель в комнатах и общественных помещениях;
- принимать пищу в номерах;
- держать животных и птиц (если в хостеле разрешено пребывание с животными, это должно быть указано);
- употреблять алкогольные и слабоалкогольные напитки всех помещениях хостела, находиться в хостеле в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- нарушать покой гостей, проживающих в комнате и в других комнатах хостела;
- курить во всех помещениях, кроме специально предназначенных для этого мест, согласно Федеральному Закону № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

За курение гостя в непредназначенных местах взимается штраф, установленный администрацией хостела, либо гость может быть выселен из хостела без возврата денежных средств, в том числе за последующие сутки.

19. Администрация хостела оставляет за собой право досрочно прервать пребывание гостя и выселить его в случае нахождения его в состоянии алкогольного, наркотического или иного вида опьянения или в случае иных нарушений правил проживания в хостеле и/или общественного порядка без возврата денежных средств, в том числе за последующие сутки.

Примечание – Если за нарушение обязательств гостем в хостеле установлены штрафы, то в соответствии со статьей 331 Гражданского Кодекса Российской Федерации, соглашение о них должно быть совершено в письменной форме, а именно подписано гостем и представителем администрации хостела.

20. В хостеле осуществляется санитарная уборка помещений один раз в сутки (*можно указать время, например, с 12:00 до 14:00, указать периодичность уборки*).

21. Администрация хостела не несет ответственность за работу городских коммуникаций (аварийное отключение света, воды, тепла и пр.).

22. Книга отзывов и предложений находится у администрации хостела и выдается по просьбе проживающих гостей.

23. При отсутствии гостя по месту проживания более суток (согласно расчетного часа) без предупреждения администрации хостела, администрация вправе создать составить опись имущества отсутствующего гостя и переместить его на хранение, с возложением впоследствии на гостя платы за хранение согласно прейскуранту, утвержденному администрацией хостела. Администрация принимает возможные меры для поиска гостя и возврата забытых вещей (за счет гостя).

24. В случае возникновения жалоб со стороны гостя администрация принимает все возможные

меры для урегулирования конфликта.

25. При заселении в хостел гости должны ознакомиться с инструкцией о правилах пожарной безопасности в хостеле под расписку.

26. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и потребитель (гость хостела) руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

27. За повреждение имущества хостела взимается штраф в размере, установленном администрацией хостела.

Приложение В
(рекомендуемое)

Общие требования к зданиям, оборудованию и оснащению хостелов

Здание хостела и прилегающая к нему территория

1. Вывеска на входе (допускается размещение вывески у входа в подъезд или на лестничной площадке этажа, занимаемого хостелом).

2. Вход для гостей хостела.

Для входа гостей хостелов, расположенных в квартирах многоквартирных жилых домов, допускается использование общего подъездного входа, при условии соблюдения требований части 4 статьи 17 Жилищного кодекса Российской Федерации [2].

3. Места для парковки автомобилей.

Допускается использование в качестве мест парковки придомовой территории многоквартирных жилых домов в соответствии с законодательством субъектов Российской Федерации.

Техническое оснащение и оборудование

4. Электроснабжение:

- естественное и искусственное круглосуточное освещение в жилых комнатах/номерах;
- естественное и/или искусственное круглосуточное освещение в общественных помещениях, в коридорах, на лестницах;
- фонари на случай отключения энергоснабжения.

5. Отопление:

- в жилых комнатах/номерах и общих помещениях, обеспечивающее температуру воздуха в соответствии с требованиями, установленными санитарными правилами [11].

6. Водоснабжение:

- горячее, холодное (круглосуточно);
- в районах с перебоями водоснабжения должен быть обеспечен минимальный запас воды не менее чем на сутки;
- на период планового отключения горячего водоснабжения должен быть обеспечен подогрев воды как минимум в одной душевой кабине.

7. Канализация (водоотведение) или локальные очистные сооружения при отсутствии централизованных канализационных сетей.

8. Вентиляция:

- естественная или принудительная, обеспечивающую нормальную циркуляцию воздуха и исключающую проникновение посторонних запахов в жилые комнаты/номера и общие помещения.

9. Наличие лифта в здании хостела (выше пяти этажей)

10. Телефонная связь коллективного пользования в общественных помещениях, доступная для использования проживающими (в службе приема, вестибюле, холле, коридоре).

Примечание – При отсутствии телефонизации в регионе обязательно наличие мобильного телефона/рации, доступного для использования проживающими в службе приема и размещения.

11. Наличие помещений с мебелью и другим оборудованием, соответствующим их функциональному назначению, в т. ч.:

- помещение или место для приема, регистрации и размещения гостей;
- жилые комнаты/номера;
- помещение или место для приготовления и приема пищи;
- кухонное оборудование и инвентарь (при отсутствии предприятия питания);
- место для хранения багажа;
- сейф для хранения документов туристов;
- комната персонала для крупных хостелов;
- место для хранения уборочного инвентаря и моющих средств;
- холодильный шкаф общего пользования для хранения продуктов питания;
- туалеты, душевые/ванны, умывальники общего пользования;

Примечание – Не менее одного туалета, душевой/ванны, умывальников на 15 человек.

Приложение Г
(рекомендуемое)

Требования к жилым комнатам/номерам хостелов

Площадь комнаты - из расчета на одну одноярусную или двухъярусную кровать с учетом площади основания кровати – не менее 4 м^2.

Высота (от пола до потолка) жилых комнат/номеров должна быть не менее 2,5 м. Высота коридоров, холлов, антресолей должна быть не менее 2,1 м. Расстояние от верхней кровати (при двухъярусном расположении) до потолка должна быть не менее 75 см.

Площадь совмещенного санузла не менее 1,0 м^2.

Примечание – При раздельных санузлах площадь одного санузла может быть менее 1,5 м^2 при условии свободного открывания двери.

Наличие звукоизоляции в соответствии с требованиями [3];

Кровать:

минимальные размеры односпальной кровати 80×190 см,

двуспальной – 140×190 см,

расстояние между кроватями – не менее 75 см (если отсутствует перегородка).

Матрац с наматрасником, подушка, одеяло;

Комплект постельного белья на одного проживающего;

Одно полотенце на одного проживающего.

Примечание – Постельное белье и полотенце в хостеле могут предоставляться за дополнительную плату, о чем гости должны быть проинформированы заранее.

Прикроватная тумбочка или шкафчик или шкаф для одежды или запирающая секция в шкафу, расположенном в комнате/номере или в холле или в коридоре, на каждого проживающего.

Занавеси (шторы, жалюзи) на окнах в жилых комнатах/номерах.

Библиография

[1] Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в редакции ФЗ с изменениями и дополнениями

[2] Жилищный кодекс Российской Федерации от 29 ноября 2004 г. № 188-ФЗ в редакции Федеральных Законов с изменениями и дополнениями

[3] Федеральный закон от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» с изменениями и дополнениями

[4] Федеральный закон от 22 июля 2008 г. № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» с изменениями и дополнениями

[5] Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями)

[6] СанПиН 42-128-4690-88 Санитарные правила содержания территорий населенных мест

[7] Свод правил СП 54.13330.2011 Здания жилые многоквартирные

[8] Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы. СанПиН 2.1.2.2645-10 Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях

[9] Свод правил СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения

[10] Положение о признании помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции, утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 28 января 2006 г. № 47 с изменениями и дополнениями

[11] Свод правил СП 59.13330.2012 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения

[12] Свод правил СП 60.13330.2012 Отопление, вентиляция и кондиционирование

[13] Свод правил СП 52.13330.2011 Естественное и искусственное освещение

[14] Санитарные нормы СанПиН 2.2.4/2.1.8.562-96 Шум на рабочих местах, в помещениях жилых, общественных зданий и на территории жилой застройки

[15] Технический регламент «О безопасности машин и оборудования», утв. постановлением Правительства РФ от 15 сентября 2009 г. № 753, в редакции постановлений Правительства Российской Федерации с изменениями

[16] СанПиН 2.1.4.1074-01 Вода питьевая. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества

[17] СанПиН 2.1.6.1032-01 Гигиенические требования к обеспечению качества атмосферного воздуха населенных мест

УДК 658.386:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: хостел, жилая комната, услуги хостела, общие требования

Подписано в печать 22.12.2014. Формат 60x84 1/8.
Усл. печ. л. 1,86. Тираж 30 экз. Зак. 4812.

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