ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 51185— 2008

Туристские услуги

СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ

Общие требования

Издание официальное

БЗ 9—2008/293

Москва
Стандартинформ
2009

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации — ГОСТ Р 1.0—2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

Сведения о стандарте

1 РАЗРАБОТАН Закрытым акционерным обществом «Отель Эксперт»

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 18 декабря 2008 г. № 518-ст

4 ВЗАМЕН ГОСТ Р 51185—98

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок — в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе «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

© Стандартинформ, 2009

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 Термины и определения 1
3 Общие требования к средствам размещения 2
4 Дополнительные требования к коллективным средствам размещения и предоставляемым в них услугам 5
5 Требования к услугам, предоставляемым в коллективных средствах размещения 6
6 Требования к услугам, предоставляемым в индивидуальных средствах размещения 6
7 Требования безопасности 6
Библиография 7

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Туристские услуги

СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ

Общие требования

Tourist services. Means of accommodation.
General requirements

Дата введения — 2009—07—01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на средства размещения, предназначенные для проживания туристов (далее — средства размещения).

Стандарт устанавливает общие требования к средствам размещения и предоставляемым в них услугам.

Настоящий стандарт предназначен для применения организациями и индивидуальными предпринимателями, оказывающими услуги средств размещения.

На основе настоящего стандарта могут разрабатываться нормативные документы, устанавливающие требования к средствам размещения конкретных видов, в том числе стандарты организаций — исполнителей услуг средств размещения.

Требования безопасности изложены в разделе 7.

2 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

2.1 **средство размещения:** Помещение, используемое организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для предоставления услуг размещения.

2.2 **коллективные средства размещения:** Помещения, имеющие не менее пяти номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для предоставления услуг размещения.

2.3 **индивидуальные средства размещения:** Средства размещения общей площадью спальных помещений не более 500 м^2, используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для предоставления услуг размещения.

2.4 **номерной фонд:** Общее количество номеров (мест) средств размещения.

2.5 **номер в средстве размещения:** Одна или несколько комнат с мебелью, оборудованием и инвентарем, необходимым для временного проживания.

2.6 **сюит:** Номер, состоящий из нескольких смежно-раздельных жилых комнат, включающий в себя спальные места и отдельное/отдельные помещение/помещения для отдыха и/или работы.

Примечание — К этой категории относятся номера, состоящие из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой/ кабинета и спальни) и имеющие дополнительный гостевой туалет.

2.7 **апартамент:** Номер, состоящий из нескольких жилых комнат, включающий в себя спальные места и отдельное помещение с кухонным уголком, предназначенное для приготовления пищи и отдыха.

Примечание — К этой категории относятся номера, состоящие из двух и более жилых комнат (гостиной/ столовой и спальни), имеющие кухонное оборудование.

Издание официальное

2.8 **люкс:** Номер, состоящий из двух и более жилых комнат.

2.9 **джуниор сюит:** Номер, имеющий помимо спального места дополнительную площадь для отдыха/работы.

Примечание — К этой категории относятся однокомнатные номера, рассчитанные для проживания одного/двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной /столовой/кабинета.

2.10 **студия:** Номер, состоящий из одной комнаты с кухонным уголком.

2.11 **одноместный номер:** Номер со спальным местом на одного человека.

2.12 **двухместный номер «дабл»:** Номер, в котором возможно размещение двух человек на одной двуспальной кровати либо на двух односпальных кроватях, сдвинутых вместе.

Примечание — Двухместный номер «дабл» может быть использован для размещения одного человека либо супружеской пары.

2.13 **двухместный номер «твин»:** Номер, в котором возможно размещение двух человек на двух отдельно стоящих кроватях.

Примечание — Двухместный номер «твин» может быть использован для размещения двух человек, входящих в состав одной группы либо для размещения супружеской пары.

2.14 **семейный номер:** Номер, в котором возможно размещение трех и более человек, из которых, по крайней мере, двое взрослых.

Примечание — Семейный номер может быть использован для размещения семьи, состоящей из родителей с детьми либо детей с двумя взрослыми сопровождающими (няней, бабушкой, дедушкой, воспитателем и пр.).

2.15 **многоместный номер:** Номер со спальными местами на трех и более человек.

Примечание — Многоместный номер может быть использован для размещения трех и более человек, входящих в состав одной группы.

2.16 **соединяющиеся номера:** Номера со спальными местами, соединяющиеся между собой внутренними дверями.

2.17 **дуплекс:** Номер, состоящий из нескольких соединяющихся комнат, расположенных на разных этажах.

Примечание — К этой категории относятся номера, состоящие из двух и более комнат, расположенных на разных этажах и соединенных между собой внутренней лестницей.

2.18 **кухонный уголок:** Маленькая кухня, оборудованная в отдельном помещении или занимающая часть комнаты.

2.19 **исполнитель услуги средств размещения:** Организация или индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги средств размещения на собственной или арендованной материальной базе.

2.20 **классификация средств размещения, система классификации:** Система, позволяющая проводить оценку стандартов качества средства размещения, а также его оснащения, оборудования и предоставляемых им услуг.

2.21 **категория средств размещения:** Категория в соответствии с «Системой классификации гостиниц и других средств размещения» от одной до пяти звезд [1].

3 Общие требования к средствам размещения

3.1 Средства размещения подразделяют на коллективные и индивидуальные.

3.2 Коллективные средства размещения

К коллективным средствам размещения относят: гостиницы, апартотели, сюит-отели, мотели, молодежные гостиницы (хостелы), курортные отели, кемпинги, базы отдыха, туристические базы, рекреационные центры (центры отдыха), туристские деревни (деревни отдыха), прогулочные корабли, детские оздоровительные лагеря.

3.2.1 Гостиницы — предприятия, предоставляющие услуги размещения и в большинстве случаев услуги питания, имеющие службу приема, а также оборудование для оказания дополнительных услуг.

3.2.2 Апартотели — гостиницы, номерной фонд которых состоит из номеров категории студия и/или апартамент.

3.2.3 Сюит-отели — гостиницы, номерной фонд которых состоит из номеров высшей категории: сюит, апартамент, люкс, джуниор сюит, студия.

3.2.4 Мотели — гостиницы с автостоянками, предоставляющие услуги для размещения автомобилистов.

3.2.5 Молодежные гостиницы (хостелы) — предприятия, предоставляющие услуги размещения и питания, управление которыми осуществляется некоммерческой организацией; проживание — в многоместных номерах, питание — с ограниченным выбором блюд и/или наличие оборудования для самостоятельного приготовления пищи; предоставление дополнительных услуг, включая развлекательные и образовательные программы, в основном для молодежи.

3.2.6 Курортные отели — средства размещения, расположенные на курорте и оказывающие на собственной базе в качестве дополнительных услуги оздоровительного характера с использованием природных факторов (например, морской или минеральной воды), в том числе для предоставления процедур на их основе.

Примечание — Процедуры оздоровительного характера могут быть оказаны в отдельно стоящем здании.

3.2.7 Кемпинги — ограниченные территории с санитарными объектами, на которых располагаются шале, бунгало, палатки, стационарные фургоны, а также оборудованные площадки для размещения палаток, автодомов и пр. В кемпингах к услугам проживающих могут быть предоставлены рестораны, магазины, спортивные и развлекательные сооружения, однако вышеперечисленные услуги не являются обязательными.

Примечание — Палатка — тканевое укрытие, разбираемое и складывающееся для удобства транспортировки; автодом — автотранспортное средство с двигателем, со спальным/спальными местом/местами и кухонным оборудованием.

3.2.8 Базы отдыха (туристические базы), рекреационные центры (центры отдыха), туристские деревни (деревни отдыха) — предприятия, предлагающие в основном размещение в шале, бунгало или в стационарных фургонах, а также возможности и соответствующее оборудование для занятий спортом и развлечений, рестораны и магазины.

Примечание — Отличие базы отдыха от кемпинга заключается в том, что в кемпинге имеются оборудованные площадки, на которых можно установить палатку или автодом туриста, приехавшего на собственном транспортном средстве и не желающего пользоваться услугами средства размещения.

3.2.9 Прогулочные корабли — плавучие средства, предназначенные для круизов по рекам и каналам, предлагающие услуги размещения и кухонное оборудование.

Примечание — Прогулочные корабли часто используются для проведения корпоративных мероприятий.

3.2.10 Детские оздоровительные лагеря — предприятия, предоставляющие услуги размещения для детей, приезжающих для отдыха и оздоровления.

3.3 Индивидуальные средства размещения

К индивидуальным средствам размещения относят: гостевые комнаты, шале, бунгало, стационарные фургоны.

3.3.1 Гостевые комнаты — комнаты в частных домах, в которых предоставляются услуги размещения, в большинстве случаев с завтраком.

3.3.2 Шале, бунгало — отдельные стоящие домики с кухонным оборудованием.

3.3.3 Стационарные фургоны — жилые дома-автоприцепы со спальным/спальными местом/местами и кухонным оборудованием, стационарно установленные в определенном месте; дома-фургоны можно передвигать; обычно, находясь на территории кемпинга, они предназначены для сдачи в аренду на сезон отпусков, либо для продажи в собственность в качестве вторичного жилья (дачи).

Примечание — В отличие от автодома стационарный фургон — это автоприцеп, но не прицепленный к автотранспортному средству, а стационарно установленный на территории кемпинга.

3.4 Средства размещения должны соответствовать требованиям настоящего стандарта.

3.5 Средства размещения должны соответствовать требованиям, установленным соответствующими отраслевыми (ведомственными) нормами и правилами.

3.6 Средства размещения должны иметь удобные подъезды для автомобиля и/или автобуса с необходимыми дорожными знаками, вымощенные пешеходные дорожки.

3.7 Территория, прилегающая к средствам размещения, должна быть благоустроена, освещена в вечернее время; должна иметь площадку с твердым покрытием для кратковременной парковки автотранспорта[1)] и необходимые справочно-информационные указатели.

3.8 В средствах размещения должно быть:

- предусмотрено хранение багажа проживающих;
- организовано предоставление медицинских услуг (вызов скорой помощи).

3.9 Обслуживающий персонал, оказывающий услуги средств размещения, должен обладать квалификацией, соответствующей выполняемой работе.

3.10 Персонал должен создавать атмосферу гостеприимства, проявлять доброжелательность и вежливость.

3.11 Средства размещения должны быть оснащены и оборудованы:

- освещением в жилых и общественных помещениях — естественным и/или искусственным, в коридорах и на лестницах — круглосуточно[2)];
- холодным и горячим водоснабжением и канализацией; в районах с перебоями водоснабжения необходимо обеспечить минимальный запас воды не менее, чем на сутки и подогрев воды[2)];
- отоплением, поддерживающим температуру воздуха в жилых помещениях не ниже 18,5 °С;
- системой вентиляции (естественной или принудительной), обеспечивающей циркуляцию воздуха и исключающей проникновение посторонних запахов в жилые помещения[2)];
- бутиллированной питьевой водой (бесплатно) — в районах, где отсутствует гарантия качества питьевой воды;
- телефонной связью[2)];
- пассажирским лифтом в здании высотой более пяти этажей[2)].

3.12 Минимальная площадь жилой комнаты[2)] должна быть в одноместных номерах — не менее 9 м^2; в двухместных и многоместных номерах в расчете на одного проживающего:

в средствах размещения круглогодичного функционирования — не менее 6,0 м^2,

в средствах размещения сезонного функционирования — не менее 4,5 м^2.

3.13 В жилой комнате средства размещения должны быть в наличии:

- освещение от потолочного (настенного) или напольного светильника;
- прикроватный светильник;
- выключатели освещения у входа в номер и у изголовья кровати[2)];
- фонарь карманный электрический;
- радиоприемник (при отсутствии телевизора)[2)];
- кровать/кровати;
- комплект постельных принадлежностей и белья на одного человека: матрац с наматрасником, две подушки, одеяло, дополнительное одеяло, покрывало на кровать, простыня, пододеяльник, наволочки;
- прикроватный коврик у каждой кровати при отсутствии ковров или коврового покрытия;
- прикроватная тумбочка (столик) у каждого спального места;
- шкаф с полками[3)] (допускается встроенный) с вешалкой и плечиками (зажимами для брюк и юбок), не менее пяти шт./место;
- вешалка для верхней одежды и головных уборов (допускается наличие вешалки для верхней одежды в шкафу, разделенном на две части);
- стулья: не менее одного на проживающего;
- плотные занавеси (или жалюзи), обеспечивающие затемнение помещения;
- зеркало в прихожей и/или в комнате;
- щетки: для одежды и обуви;
- ключ для открывания бутылок;
- графин (необязателен при наличии посуды для мини-бара или бутилированной воды), стаканы;
- пепельница(ы) — кроме номеров для некурящих;
- информационные материалы[2)];
- противопожарная инструкция;
- инструкция для проживающих о действиях в случае пожара и в экстремальных условиях, характерных для данной местности (оползни в горах, землетрясения и т. п.).

[1)] Кроме средств размещения, расположенных в районах, где автомобильное движение запрещено.

[2)] Для коллективных средств размещения.

[3)] Допускается отсутствие полок в шкафу при наличии комода с ящиками.

3.14 Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера:

- полный санузел (умывальник, унитаз, ванна или душ) или
- неполный санузел (умывальник, унитаз или полный санузел на две — пять жилых спальных комнат, заселяемых по отдельности) или
- умывальник;
- полотенцедержатель, крючки для одежды;
- полотенца, в том числе банное (на каждого проживающего) — не менее двух;
- корзина для мусора.

3.14.1 Оборудование и оснащение санузла в номере должно включать в себя:

при наличии ванны и/или душа:

- занавес (кроме душевых кабин, угловых ванн или джакузи);
- коврик (махровый) для каждого проживающего;

при наличии унитаза:

- крышку для унитаза;
- щетку для унитаза (в футляре);
- держатель для туалетной бумаги;
- туалетную бумагу;

при наличии умывальника:

- зеркало над умывальником;
- полка для туалетных принадлежностей или туалетный стол;
- туалетное мыло (замена по мере использования) или диспенсер с жидким мылом.

3.14.2 Санитарные объекты общего пользования

При отсутствии санузла в номере средства размещения должен быть оборудован туалет общего пользования (из расчета один на 20 человек, проживающих в номерах без туалета, но не менее двух на этаже).

При отсутствии ванны/душа в номере средства размещения должна быть оборудована ванная или душевая комната общего пользования из расчета одна на двадцать человек, проживающих в номерах без ванны или душа.

Оборудование туалетов общего пользования: туалетные кабины, умывальник с зеркалом, туалетный стол, электророзетка, туалетная бумага, диспенсер с жидким мылом, махровые или бумажные полотенца (или электрополотенце), крючки для одежды, корзина для мусора.

Оборудование ванных/душевых комнат общего пользования: ванны, душевые кабины, туалетная кабина, умывальник с зеркалом, туалетный стол, крючки для одежды, корзина для мусора.

4 Дополнительные требования к коллективным средствам размещения и предоставляемым в них услугам

К коллективным средствам размещения предъявляются следующие дополнительные требования:

- освещаемая или светящаяся вывеска;
- аварийное освещение (аккумуляторы, фонари);
- круглосуточная работа лифта (при наличии);
- все номера должны быть обеспечены телефонной связью из номера (допускается без выхода за пределы средства размещения) или кнопкой вызова обслуживающего персонала;
- помещения общего пользования должны иметь мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения;
- наличие туалетов вблизи помещений общего пользования.

Оборудование туалетов: туалетные кабины, умывальник с зеркалом, туалетный стол, электророзетка, туалетная бумага, диспенсер с жидким мылом, бумажные полотенца / электрополотенце, крючки для одежды, корзина для мусора;

- отдельное помещение или его часть для просмотра телепередач/видеофильмов (при наличии номеров без телевизора);
- гардероб/вешалки в холле и в помещениях общего пользования.

5 Требования к услугам, предоставляемым в коллективных средствах размещения

К услугам, предоставляемым в коллективных средствах размещения, предъявляются следующие требования:

- служба приема и размещения — круглосуточный прием с зоной для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью (кресла, диваны, стулья, журнальные столики), с газетами, журналами;
- вручение корреспонденции гостям;
- утренняя побудка (по просьбе);
- ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей;
- смена постельного белья не реже одного раза в пять дней; смена полотенец не реже одного раза в три дня;
- предоставление утюга, гладильной доски;
- хранение ценностей в индивидуальных сейфах в номерах и/или в сейфовых ячейках в службе приема;
- письменные стандарты качества работы персонала, содержащие функциональные обязанности и установленные правила работы.

6 Требования к услугам, предоставляемым в индивидуальных средствах размещения

В индивидуальных средствах размещения предоставляют следующие услуги:

- уборка жилой комнаты (включая заправку постели) к каждому заезду;
- смена постельного белья — не менее одного раза в пять дней, смена полотенец — не менее одного раза в три дня (или предоставление сменного комплекта постельного белья и полотенец).

Ассортимент услуг может быть дополнен.

7 Требования безопасности

7.1 В средствах размещения должны быть обеспечены безопасность жизни и здоровья проживающих, сохранность их имущества.

7.2 Средства размещения должны быть расположены в благоприятных экологических условиях.

7.3 Средства размещения должны соответствовать требованиям пожарной безопасности [2].

7.4 В средствах размещения должны соблюдаться санитарно-гигиенические и противоэпидемиологические правила и нормы [3], [4].

7.5 Питьевая вода должна быть безопасна в эпидемиологическом отношении, безвредна по химическому составу. При отсутствии гарантии качества питьевой воды следует обеспечить наличие бутилированной чистой питьевой воды.

7.6 Обслуживающий персонал средств размещения должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах.

7.7 При функционировании средств размещения и оказании ими услуг не должно быть вредных воздействий на окружающую среду.

Библиография

[1] Система классификации гостиниц и других средств размещения. Одобрена Распоряжением Правительства Российской Федерации от 15 июля 2005 года № 1004-р. Утверждена Приказом Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. № 86

[2] Правила пожарной безопасности в Российской Федерации. (ППБ 01-03). Утверждены приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18 июня 2003 г. № 313

[3] СанПиН 2.1.2.1002—2000 Проектирование, строительство и эксплуатация жилых зданий, предприятий коммунально-бытового обслуживания, учреждений образования, культуры, отдыха, спорта. Санитарно-эпидемиологические требования к жилым зданиям и помещениям. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы

[4] СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278—2003 Проектирование, строительство, реконструкция и эксплуатация предприятий, планировка и застройка населенных пунктов. Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий. Санитарные правила и нормы

УДК 658.386:006.354 ОКС 03.080.30 Т50

Ключевые слова: средство размещения, услуги средств размещения, категория средства размещения, коллективные средства размещения, индивидуальные средства размещения, номер в средстве размещения, типы номеров, номерной фонд

Редактор *О.А. Стояновская*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *М.В. Бучная*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 24.02.2009. Подписано в печать 18.03.2009. Формат 60 × 84 1/8. Бумага офсетная. Гарнитура Ариал.
Печать офсетная. Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 0,90. Тираж 193 экз. Зак. 140.

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru
Набрано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» на ПЭВМ.
Отпечатано в филиале ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» — тип. «Московский печатник», 105062 Москва, Лялин пер., 6.

gost.e-ecolog.ru