ПРИКАЗ

Федерального агентства по туризму
от 21 июля 2005 г. № 86

Об утверждении Системы классификации гостиниц и других средств размещения

Зарегистрирован Минюстом России 9 сентября 2005 г.
Регистрационный № 6991

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 15 июля 2005 г. № 1004-р приказываю:

— утвердить Систему классификации гостиниц и других средств размещения;

— заместителю руководителя Н.О. Шенгелия разработать и утвердить план мероприятий по реализации Системы классификации гостиниц и других средств размещения.

Руководитель **В.И. Стржалковский**

gost.e-ecolog.ru

СИСТЕМА КЛАССИФИКАЦИИ
гостиниц и других средств размещения

I. Общие положения

1.1. Настоящий документ устанавливает цели, организационную структуру и порядок проведения работ в Системе классификации гостиниц и других средств размещения (далее — Система) на категорию "пять звезд", "четыре звезды", "три звезды", "две звезды", "одна звезда".

1.2. Настоящий документ регулирует порядок классификации гостиниц и других средств размещения (процедуру, включающую проведение оценки соответствия гостиниц и других средств размещения требованиям, установленным в Системе, и аттестацию их на соответствующую категорию). Классификация гостиницы и другого средства размещения осуществляется на добровольной основе.

1.3. Оценка соответствия гостиниц и других средств размещения установленным требованиям проводится органами по классификации гостиниц и других средств размещения, а аттестация на категорию осуществляется Центральным органом Системы (далее — ЦОС) — организацией, уполномоченной Ростуризмом.

1.4. Система разработана с учетом положений Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 49, ст. 5491), Федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ "О техническом регулировании" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 52 (ч. I), ст. 5140), Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 3, ст. 140), распоряжения Правительства Российской Федерации от 15 июля 2005 г. № 1004-р (Российская газета, № 157, 21.07.2005).

1.5. Настоящий документ устанавливает:

цели Системы;

область распространения Системы;

основные требования Системы;

организационную структуру Системы и функции ее участников;

порядок проведения работ в Системе;

формы документов, применяемых в Системе;

порядок рассмотрения апелляций;

правила применения знака категории гостиницы и другого средства размещения.

1.6. Система является открытой для участия в ней организаций различных организационно-правовых форм и индивидуальных предпринимателей, оказывающих услуги гостиниц и других средств размещения и признающих и выполняющих ее правила.

1.7. В Системе предусматривается свободный доступ к информации о ее правилах, участниках и результатах классификации для исполнителей и потребителей услуг гостиниц и других средств размещения и других организаций, осуществляющих деятельность в сфере туризма и пр.

1.8. Объективность и достоверность оценки гостиниц и других средств размещения в Системе обеспечивается экспертами, аттестованными в порядке, установленном в Системе.

II. Определения

2.1. В настоящем документе применяются термины, понятия и определения, установленные в Законе Российской Федерации "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". Кроме того, в целях настоящего документа используются следующие термины и определения:

средства размещения — помещения, имеющие не менее 5 номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для временного проживания туристов;

номер в средстве размещения — одна или несколько комнат с мебелью, оборудованием и инвентарем, необходимыми для временного проживания туристов;

номерной фонд — общее количество номеров (мест) средства размещения;

сюит — номер площадью не менее 75 м^2, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой[1], кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 × 200 см), с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз) и дополнительным гостевым туалетом;

апартамент — номер площадью не менее 40 м^2, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой, спальни), имеющий полный санузел и кухонное оборудование;

люкс — номер площадью не менее 35 м^2, состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни) с полным санузлом, рассчитанный на проживание одного/двух человек;

студия — однокомнатный номер площадью не менее 25 м^2, рассчитанный на проживание одного/двух человек с полным санузлом и планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета;

номер первой категории — номер, состоящий из одной жилой комнаты[2] с одной/двумя кроватями, с полным санузлом, рассчитанный на проживание одного/двух человек;

номер второй категории — номер, состоящий из одной жилой комнаты[2] с одной/двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного/двух человек;

номер третьей категории — номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с неполным санузлом, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего:

6 м^2 в средствах размещения круглогодичного функционирования,

4,5 м^2 в средствах размещения сезонного функционирования;

номер четвертой категории — номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего:

6 м^2 в средствах размещения круглогодичного функционирования,

4,5 м^2 в средствах размещения сезонного функционирования;

номер пятой категории — номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без умывальника (умы-

---

[1]Допускается отсутствие перегородки между гостиной/столовой и кабинетом при визуальном разграничении помещения на гостиную/столовую и кабинет.

[2]Площадь однокомнатного номера первой и второй категории зависит от категории гостиницы или другого средства размещения.

вальник в коридоре), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего:

6 м^2 в средствах размещения круглогодичного функционирования,

4,5 м^2 в средствах размещения сезонного функционирования;

знак категории гостиницы и другого средства размещения — форма доведения до потребителей и других заинтересованных сторон информации об аттестации гостиницы и другого средства размещения на соответствие определенной категории. Графически знак категории гостиницы и другого средства размещения представляет собой совокупность от одной до пяти пятиконечных звезд правильной формы произвольного размера.

III. Основные цели

3.1. Основными целями Системы являются:

обеспечение соблюдения современных стандартов обслуживания и стабильности качества предоставляемых в гостиницах и других средствах размещения услуг;

гармонизация критериев классификации гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации с рекомендациями Всемирной туристской организации (ВТО) и существующей зарубежной практикой;

дифференциация гостиниц и других средств размещения в зависимости от ассортимента и качества предоставляемых услуг;

оказание помощи потребителю в компетентном выборе гостиницы и другого средства размещения;

обеспечение потребителя достоверной информацией о том, что категория гостиницы и другого средства размещения подтверждена результатами классификации и соответствует критериям, установленным в нормативных документах, принятых в Системе;

повышение конкурентоспособности гостиниц и других средств размещения;

содействие увеличению туристского потока и доходов от въездного и внутреннего туризма за счет укрепления доверия российских и иностранных потребителей к объективности оценки предоставляемых гостиниц и других средств размещения.

IV. Область распространения Системы и объекты, классифицируемые в Системе

4.1. В область распространения Системы входит деятельность по классификации гостиниц и других средств размещения, находящихся на территории Российской Федерации.

4.2. При проведении классификации проверяются характеристики гостиниц и других средств размещения, позволяющие осуществить аттестацию на одну из категорий на основе требований, установленных в нормативных документах, принятых в Системе.

V. Основные требования

5.1. Основными требованиями Системы являются:

требования к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий (приложение 1);

требования к деятельности участников Системы;

требования к номерам различных категорий (приложение 2);

требования к экспертам Системы и порядок их аттестации;

требования к органу по классификации.

VI. Организационная структура системы и функции ее участников

6.1. Организационную структуру Системы образуют:

Федеральный орган исполнительный власти в сфере туризма;

ЦОС;

Аттестационная комиссия;

Комиссия по апелляциям;

органы по классификации средств размещения;

заявители — юридические лица или индивидуальные предприниматели, обратившиеся с заявкой на проведение классификации гостиницы и другого средства размещения.

6.2. Федеральный орган исполнительный власти в сфере туризма (далее — Руководящий орган Системы):

утверждает решения Аттестационной комиссии об аттестации гостиниц и других средств размещения на категорию;

создает Комиссию по апелляциям;

осуществляет взаимодействие с зарубежными системами классификации средств размещения.

6.3. ЦОС — организация, осуществляющая следующие функции:

формирование Аттестационной комиссии и утверждение документов Системы, в том числе по оплате работ в Системе;

принятие заявок на проведение экспертной оценки соответствия гостиниц и других средств размещения категории на территории страны;

ведение единого Реестра Системы, организацию публикаций официальной информации, предоставление сведений об объектах классификации;

организацию разработки методических документов Системы;

подготовку экспертов Системы (определение требований к экспертам Системы, проведение их подготовки, переподготовки и повышения квалификации), ведение реестра аттестованных экспертов, контроль их деятельности;

организацию изготовления бланков сертификатов категории, носителей знака категории средства размещения, ведение учета выданных сертификатов категории;

подготовку предложений по совершенствованию Системы;

осуществление сбора и анализа информации по вопросам классификации;

осуществление пропаганды в области классификации гостиниц и других средств размещения;

взаимодействие с Аттестационной комиссией, органами по классификации и Комиссией по апелляциям;

организацию проведения экспертизы документов по поручению Аттестационной комиссии и Комиссии по апелляциям.

6.4. В состав Аттестационной комиссии входят:

1) председатель Аттестационной комиссии, избираемый членами комиссии;

2) представители федерального органа исполнительной власти в сфере туризма;

3) представители ЦОС;

4) представители организаций туристской индустрии и других организаций, осуществляющих деятельность в сфере туризма.

В заседаниях Аттестационной комиссии могут принимать участие представители органов по классификации и органов исполнительной власти в сфере туризма субъектов Российской Федерации.

Аттестационная комиссия:

формирует политику в области классификации гостиниц и других средств размещения;

принимает решения об аттестации гостиницы и другого средства размещения на категорию.

6.5. Комиссия по апелляциям формируется Руководящим органом Системы с привлечением представителей организаций туристской индустрии и других организаций, осуществляющих деятельность в сфере туризма.

Комиссия по апелляциям собирается по мере необходимости. Апелляции по вопросам, связанным с классификацией, рассматриваются в порядке, установленном в главе IX.

6.6. Органы по классификации гостиниц и других средств размещения (далее — органы по классификации) создаются на базе организации, определенной ЦОС.

Требования к органам по классификации определяются ЦОС.

Органы по классификации:

организуют проведение экспертной оценки соответствия гостиниц и других средств размещения категории на территории страны на основе единой методологии и критериев;

формируют экспертную комиссию из числа аттестованных в Системе экспертов в количестве до трех человек и назначают председателя экспертной комиссии;

представляют документы по результатам экспертной оценки в ЦОС для принятия решения Аттестационной комиссии об аттестации гостиниц и других средств размещения на категорию;

осуществляют подготовку экспертов Системы (проводят их переподготовку и повышение квалификации), ведут реестр аттестованных экспертов, контролируют их деятельность.

Решение о привлечении экспертов к проведению работ по оценке соответствия гостиниц и других средств размещения принимается органами по классификации по согласованию с ЦОС.

Эксперты:

проводят оценку гостиниц и других средств размещения и документируют ее результаты;

обеспечивают конфиденциальность полученной в ходе оценки информации.

6.7. Заявители — юридические лица или индивидуальные предприниматели, обратившиеся с заявкой на проведение классификации гостиницы и другого средства размещения:

направляют заявку на проведение классификации гостиницы и другого средства размещения в ЦОС;

после получения сертификата категории получают право на применение знака категории, а также использование “звезд” в оформлении документов и в рекламных целях;

обеспечивают соответствие гостиниц и других средств размещения требованиям, установленным в Системе;

информируют ЦОС и органы по классификации обо всех изменениях, влияющих на результаты оценки, подтвержденные при аттестации;

осуществляют корректирующие действия в соответствии с рекомендациями, данными в ходе инспекционных проверок.

VII. Порядок проведения работ по классификации

7.1. Классификация гостиниц и других средств размещения проводится в три этапа:

первый этап — экспертная оценка соответствия гостиницы и другого средства размещения категории;

второй этап — аттестация гостиницы и другого средства размещения;

третий этап — экспертный контроль классифицированных гостиниц и других средств размещения.

7.2. Экспертная оценка соответствия гостиниц и других средств размещения категории проводится в следующем порядке:

— получение от заявителя заявки на классификацию;

— проведение экспертной оценки гостиницы и другого средства размещения и составление акта.

7.2.1. Заявка на классификацию направляется в ЦОС. К заявке прилагается анкета, содержащая сведения о номерном фонде и его структуре для определения объемов работ и их стоимости. Кроме того, в анкете должна содержаться информация о наличии документов, подтверждающих соответствие оказываемых услуг требованиям безопасности в части пожарной безопасности, соблюдения санитарно-гигиенических и противоэпидемиологических правил и норм и требований охраны окружающей среды.

7.2.2. Получив заявку и заполненную анкету ЦОС заключает договор с заявителем на выполнение работ и поручает организацию работы по экспертной оценке соответствия гостиницы и другого средства размещения категории органу по классификации, который формирует экспертную комиссию для проведения работ по оценке соответствия гостиницы и другого средства размещения.

К работе экспертной комиссии могут привлекаться специалисты в области туризма, представители общественных организаций, осуществляющих деятельность в сфере туризма.

Председатель экспертной комиссии проводит подготовительные работы: устанавливает сроки проведения экспертной оценки гостиницы и другого средства размещения, оповещает о них заявителя и членов экспертной комиссии.

7.2.3. Экспертная оценка гостиницы и другого средства размещения категории базируется на совокупности требований и критериев балльной оценки.

Категории гостиниц и других средств размещения обозначаются символом "звезда". Гостиницы и другие средства размещения классифицируются по пяти категориям. Высшая категория средства размещения — "пять звезд", низшая — "одна звезда".

7.2.4. Экспертная оценка соответствия гостиниц и других средств размещения категории включает в себя экспертную оценку гостиницы и другого средства размещения в целом и его номерного фонда.

Экспертная оценка соответствия гостиниц и других средств размещения одной из категорий проводится в три этапа:

первый этап — проводится предварительная экспертная оценка соответствия гостиницы и другого средства размещения установленным требованиям. По результатам предварительной экспертной оценки составляется протокол соответствия гостиницы и другого средства размещения одной из категорий;

второй этап — проводится балльная оценка гостиницы и другого средства размещения по критериям, соответствующим установленным требованиям. По результатам балльной оценки составляется протокол и указывается суммарное количество баллов;

третий этап — на основании вышеуказанных протоколов проводится окончательная экспертная оценка соответствия гостиницы и другого средства размещения определенной категории.

7.2.5. Одновременно с экспертной оценкой соответствия гостиницы и другого средства размещения проводится экспертная оценка соответствия номеров категориям, соответствующим установленным требованиям. Результаты экспертных оценок номеров оформляются протоколами.

Экспертная оценка соответствия номеров категориям проводится в три этапа:

первый этап — проводится предварительная экспертная оценка соответствия номера установленным требованиям. По результатам предварительной экспертной оценки составляются протоколы соответствия номеров категориям;

второй этап — проводится балльная оценка соответствия номеров по критериям, соответствующим установленным требованиям. По результатам балльной оценки составляются протоколы, в которых указывается суммарное количество баллов;

третий этап — на основании вышеуказанных протоколов проводится окончательная экспертная оценка соответствия номеров категориям.

7.2.6. Результаты работы экспертной комиссии оформляются актом.

Акт подписывают председатель и члены экспертной комиссии. Акт печатается в 3 экземплярах.

К акту прилагаются вышеуказанные протоколы, подписанные членом экспертной комиссии, а также представителем заявителя в подтверждение факта ознакомления с протоколами.

Протоколы печатаются в 3 экземплярах. Один экземпляр протоколов остается у заявителя.

В органе по классификации остается один экземпляр акта с протоколами.

7.3. Аттестация гостиницы и другого средства размещения проводится в следующем порядке:

орган по классификации анализирует вышеуказанные документы и направляет два экземпляра акта и один экземпляр протоколов в ЦОС для заключения и передачи в Аттестационную комиссию;

после принятия Аттестационной комиссией решения о присвоении гостинице и другому средству размещения категории сертификат категории с приложениями подписывается председателем Аттестационной комиссии и направляется в ЦОС для регистрации в реестре и направления заявителю с одним экземпляром акта с уведомлением о вручении не позднее 30 дней со дня принятия решения.

В ЦОС остается один экземпляр акта с протоколами.

Сертификат категории выдается на срок не более 5 лет.

В случае принятия решения об отказе в выдаче сертификата категории решение с обязательным указанием причин отказа направляется заявителю не позднее 30 дней со дня принятия решения Аттестационной комиссией.

7.4. Экспертный контроль классифицированных гостиниц и других средств размещения осуществляется в форме проверок и устанавливается на весь период действия сертификата категории.

Организация проведения проверок осуществляется органами по классификации.

Проверки могут быть двух видов:

очередные проверки;

внеочередные проверки.

Процедура проведения очередных экспертных проверок определяется Аттестационной комиссией при принятии решения об аттестации гостиницы и другого средства размещения.

При проведении проверки эксперты проверяют устранение несоответствий, выявленных в ходе предыдущих проверок, но не повлиявших на решение о выдаче/подтверждении действия сертификата категории, а также фиксируют несоответствия, возникшие за истекший период. По результатам проверки орган по классификации составляет акт экспертной проверки и направляет его в ЦОС для представления в Аттестационную комиссию, которая принимает решение о подтверждении сертификата категории. Решение передается в ЦОС для регистрации и направления заявителю с уведомлением о вручении.

Внеочередные проверки осуществляются по предписанию ЦОС в следующих случаях:

— наличие информации о претензиях к гостинице и другому средству размещения, имеющему сертификат категории, поступившей в Федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма, в ЦОС или органы исполнительной власти в сфере туризма субъектов Российской Федерации;

— существенные изменения в технологии оказания услуг, в организационной структуре и кадровом составе гостиницы и другого средства размещения, которые могут повлиять на качество оказываемых услуг.

7.4.1. При отрицательных результатах инспекционной проверки Аттестационная комиссия вправе принять решение о приостановлении или отмене действия сертификата категории. Решение передается в ЦОС для направления заявителю с уведомлением о вручении.

7.5. По окончании срока действия сертификата категории повторная классификация проводится в порядке, установленном в настоящей главе.

VIII. Формы документов, установленные в Системе

8.1. В Системе применяют сертификат категории установленного образца.

8.2. Бланки сертификата, приложения и решения о подтверждении, приостановлении или отмене действия сертификата категории подлежат строгому учету и хранятся в ЦОС.

IX. Порядок рассмотрения апелляций

9.1. Апелляции по вопросам, связанным с классификацией, рассматривает Комиссия по апелляциям.

9.2. Комиссия по апелляциям рассматривает апелляции, поданные в письменном виде, в течение 30 дней после получения заявителем документов.

Комиссия по апелляциям не рассматривает апелляции, связанные с выдачей сертификатов, срок действия которых к моменту подачи апелляции истек.

Комиссия по апелляциям выносит решение по апелляциям не позднее чем через 30 дней с момента их получения. При необходимости комиссия по апелляциям может запрашивать от участников классификации дополнительные материалы. В этом случае срок рассмотрения апелляции увеличивается на время, необходимое для получения запрошенных материалов.

По окончании рассмотрения материалов комиссия по апелляциям принимает решение и направляет его вместе с материалами по апелляции в ЦОС и заявителю с уведомлением о вручении.

Решение комиссии по апелляциям является обязательным к исполнению для всех участников классификации.

X. Конфиденциальность информации

10.1. В Системе обеспечивается конфиденциальность полученной в ходе экспертной оценки информации, в том числе являющейся коммерческой тайной.

XI. Язык Системы

11.1. Документы, используемые в процессе классификации, оформляются на русском языке.

11.2. Сертификаты и приложения к ним, выдаваемые в Системе, оформляются на русском языке.

XII. Применение знака категории гостиницы и другого средства размещения

12.1. Основанием для применения знака категории гостиницы и другого средства размещения является сертификат категории гостиницы и другого средства размещения.

12.2. Право применения знака категории гостиницы и другого средства размещения устанавливается на срок действия сертификата категории.

Приложение 1

ТРЕБОВАНИЯ
к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий

1. Методика оценки соответствия гостиниц и других средств размещения категориям

1.1. Оценка соответствия средства размещения одной из категорий проводится в три этапа:

первый этап — проводится предварительная оценка соответствия средства размещения требованиям, приведенным в таблице 1. По результатам предварительной оценки составляется протокол соответствия средства размещения одной из категорий;

второй этап — проводится балльная оценка средства размещения по критериям, приведенным в таблицах 2, 3, 4. По результатам балльной оценки составляется протокол и указывается суммарное количество баллов;

третий этап — на основании вышеуказанных протоколов проводится окончательная оценка соответствия средства размещения определенной категории.

1.2. Средства размещения определенной категории должны соответствовать:

1.2.1. гостиницы, мотели и пр. с количеством номеров более 50:

— требованиям (таблица 1);

— критериям балльной оценки (таблица 2) с учетом следующего суммарного количества баллов:

для категории “пять звезд”	—	120 баллов[1]
для категории “четыре звезды”	—	100 баллов[1]
для категории “три звезды”	—	80 баллов[2]
для категории “две звезды”	—	50 баллов[3]
для категории “одна звезда”	—	20 баллов[4]

1.2.2. гостиницы, мотели и пр. с количеством номеров менее 50:

— требованиям (таблица 1);

— критериям балльной оценки (таблица 3) с учетом следующего суммарного количества баллов:

для категории “пять звезд”	—	70 баллов[5]
для категории “четыре звезды”	—	60 баллов[5]
для категории “три звезды”	—	45 баллов[2]
для категории “две звезды”	—	35 баллов[3]
для категории “одна звезда”	—	18 баллов[4]

1.2.3. дома отдыха, пансионаты и аналогичные средства размещения:

— требованиям (таблица 1);

— критериям балльной оценки (таблица 4) с учетом следующего суммарного количества баллов:

для категории “пять звезд”	—	135 баллов[6]
для категории “четыре звезды”	—	115 баллов[6]
для категории “три звезды”	—	95 баллов[7]
для категории “две звезды”	—	60 баллов[8]
для категории “одна звезда”	—	30 баллов[9]

Допускается уменьшение требуемого количества баллов на 10%.

Если средство размещения по суммарному количеству баллов не соответствует категории, установленной при предварительной оценке (1 этап), то принимаются следующие решения:

— в случае, если суммарное количество баллов ниже значений, установленных для данной категории, то средству размещения присваивается более низкая категория по отношению к предварительной оценке;

— в случае, если суммарное количество баллов выше значений, установленных для данной категории, то средству размещения присваивается категория, соответствующая предварительной оценке.

Таблица 1

2. Требования к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий

(Знак "+" означает необходимость выполнения требования)

ТРЕБОВАНИЕ	КАТЕГОРИЯ				
	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
1. ЗДАНИЕ И ПРИЛЕГАЮЩАЯ К НЕМУ ТЕРРИТОРИЯ					
Вывеска:					
освещаемая или светящаяся	+	+	+	+	+
Вход для гостей:					
отдельный от служебного входа[10]			+	+	+
с козырьком для защиты от атмосферных осадков на пути от автомобиля				+	+
воздушно-тепловая завеса				+	+
в ресторан (кафе, бар и т.п.) из средства размещения[11]		+	+	+	+
2. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБОРУДОВАНИЕ					
Аварийное освещение и энергоснабжение:					
аварийное освещение (аккумуляторы, фонари)	+	+	+	+	+
стационарный генератор[12], обеспечивающий основное освещение и работу основного оборудования (в том числе лифтов) в течение не менее 24 часов			+	+	+
Водоснабжение:					
горячее, холодное	+	+	+	+	+
горячее от резервной системы ГВС на время аварии, профилактических работ			+	+	+
установка по обработке воды с целью обеспечения ее пригодности для питья[13]				+	+
наличие бутилированной питьевой воды в номере (бесплатно)[13]	+	+	+		
Кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично				+	+
Внутреннее радиовещание с возможностью радиотрансляции во всех помещениях, включая лифты				+	+
Лифт[14] в здании:					
более 5 этажей	+	+			
более трех этажей[15]			+		
более двух этажей[15]				+	+
служебный, грузовой (или грузоподъемник)[10,15]				+	+
Время ожидания лифта (при наличии):					
не более 45 сек.			+		
не более 30 сек.				+	+
Круглосуточная работа лифта (при наличии)	+	+	+	+	+

ТРЕБОВАНИЕ	КАТЕГОРИЯ				
	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Телефонная связь из номера:					
внутренняя (без выхода за пределы гостиницы) или кнопка вызова обслуживающего персонала в 100% номеров	+				
внутренняя в 100% номеров		+[16]			
внутренняя и городская в 100% номеров			+[16]		
внутренняя, городская, междугородная и международная в 100% номеров				+	+
Телефоны коллективного пользования в общественных помещениях (вестибюле) в кабине или под акустическим колпаком:					
городской, междугородный	+	+			
городской, междугородный, международный			+	+	+
3. НОМЕРНОЙ ФОНД					
Мест в одно/двухместных номерах не менее:					
60%	+				
80%		+			
100%			+	+	+
Многокомнатные номера или номера, которые могут быть соединены			+		
Многокомнатные номера				+	
Многокомнатные номера и номера, которые могут быть соединены					+
Не менее 5% от общего количества номеров — многокомнатные номера					+
Площадь номера должна позволять гостю свободно, удобно и безопасно передвигаться и использовать все оборудование и мебель	+	+	+	+	+
Площадь номера (не учитывая площадь санузла, лоджии, балкона), м^2 не менее:					
однокомнатного одноместного	однокомнатного двухместного					
9	12	+	+	+		
12	15				+	
14	16					+
Номера, предназначенные для приема большего числа гостей, должны иметь площадь, определяемую из расчета на каждого проживающего, м^2 не менее:					
6 — для средств размещения круглогодичного функционирования		+	+		
4,5 — для средств размещения сезонного функционирования		+	+		
Санузел в номере (умывальник, унитаз, ванна или душ):					
не менее 25% номеров		+			
не менее 50% номеров			+		
100% номеров				+	+

ТРЕБОВАНИЕ	КАТЕГОРИЯ				
	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Площадь санузла, $м^2$ не менее:					
1,75	+				
2,5		+	+		
3,8				+	+
4. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ					
Охранная сигнализация, электронные замки или видеокамеры в коридорах				+	+
Звукоизоляция:					
повышенная, обеспечивающая уровень шума менее 35 ДБ				+	+
Отопление	+	+	+	+	+
Вентилятор (в районах с жарким климатом)[17]	+	+			
Охлаждение (или кондиционирование) воздуха для обеспечения теплового комфорта 18—25°С (в районах с жарким климатом)[17]			+		
Термостат для индивидуальной регулировки температуры				+	+
5. САНИТАРНЫЕ ОБЪЕКТЫ ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ					
Туалеты:					
общий туалет из расчета один на 20 человек, проживающих в номерах без туалета, но не менее двух на этаж	+	+			
вблизи общественных помещений	+	+	+	+	+
Оборудование туалетов: туалетные кабины, умывальник с зеркалом, электророзетка, туалетная бумага, мыло*, махровые или бумажные полотенца (или электрополотенце), крючки для одежды, корзина для мусора	+	+	+	+	+
Ванная или душевая общего пользования из расчета одна на 30 человек, проживающих в номерах без ванны или душа	+				
Ванная или душевая общего пользования из расчета одна на 20 человек, проживающих в номерах без ванны или душа		+			
Оборудование ванных комнат/душевых: ванны, душевые кабины, туалетная кабина, умывальник с зеркалом и полкой для туалетных принадлежностей, крючки для одежды, корзина для мусора	+	+			
6. ОБЩЕСТВЕННЫЕ ПОМЕЩЕНИЯ					
Общественные помещения должны иметь мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения	+	+	+	+	+

*Допускается наличие диспенсера с жидким мылом.

ТРЕБОВАНИЕ	КАТЕГОРИЯ				
	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Площадь холла[10] не менее:					
9 м^2 плюс по 1 м^2 из расчета на каждый номер начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 25 м^2	+				
20 м^2 плюс по 1 м^2 из расчета на каждый номер начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 40 м^2		+			
30 м^2 плюс по 1 м^2 из расчета на каждый номер начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 80 м^2			+		
30 м^2 плюс по 1 м^2 из расчета на каждый номер начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 120 м^2				+	
30 м^2 плюс по 1 м^2 из расчета на каждый номер начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 160 м^2					+
Служба приема и размещения с зоной для отдыха и ожидания	+	+			
Служба приема и размещения с зоной для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью (кресла, диваны, стулья, журнальные столики), с газетами, журналами			+	+	+
с подачей напитков и музыкальным вещанием				+	+
Ковры, ковровое или иное напольное покрытие в зоне отдыха			+	+	+
Декоративное озеленение, художественные композиции, музыкальное вещание			+	+	+
Индивидуальные сейфовые ячейки для хранения ценностей гостей[18]			+	+	+
Гардероб вблизи общественных помещений[10]				+	+
Вешалки в холле и в общественных помещениях	+	+	+	+[19]	+[19]
Помещение (часть помещения) для просмотра телепередач	+	+			
Конференц-зал с соответствующим оборудованием					+
Бизнес-центр (электронные средства связи, копировальная техника, помещения для переговоров, компьютеры)				+	+
Спортивно-оздоровительный центр с тренажерным залом				+	+
Плавательный бассейн					+
Плавательный бассейн или сауна с мини-бассейном				+	
Ковровое покрытие (ковры) в коридорах			+	+	+
Медицинский кабинет					+
Магазины и торговые киоски				+	+

ТРЕБОВАНИЕ	КАТЕГОРИЯ				
	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
7. ПОМЕЩЕНИЯ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ					
Ресторан или другие типы предприятий питания		+	+		
Ресторан:					
несколько залов				+	+
банкетный зал (залы), возможен трансформируемый в конференц-зал				+	+
ночной клуб (бар)				+	+
Кафе/бар				+	+
8. УСЛУГИ					
Служба приема — круглосуточный прием (В домах отдыха, пансионатах и аналогичных средствах размещения допускается наличие службы приема, с которой можно связаться круглосуточно. Для средств размещения с оказанием оздоровительных услуг допускается замена ночных дежурных медработниками, оказывающими неотложную медицинскую помощь)	+	+	+	+	+
Вручение корреспонденции гостям	+	+	+	+	+
Служба поиска проживающих[15]				+	+
Швейцар[15]				+	+
Поднос багажа (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно:					
обязательно[20]				+	+
по просьбе		+	+		
Утренняя побудка (по просьбе)	+	+	+	+	+
Ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей	+	+	+	+	+
Вечерняя подготовка номера				+	+
Смена постельного белья:					
один раз в пять дней	+				
один раз в три дня		+	+		
ежедневно				+	+
Смена полотенец:					
один раз в три дня	+	+			
ежедневно			+	+	+
Стирка и глажение:					
исполнение в течение суток			+[15]	+	+
экспресс-обслуживание[15]				+	+
Глажение:					
исполнение в течение 1 часа				+	+
предоставление утюга, гладильной доски	+	+	+		
Химчистка[15]:					
исполнение в течение суток			+		
экспресс-обслуживание				+	+

ТРЕБОВАНИЕ	КАТЕГОРИЯ				
	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Мелкий ремонт одежды			+	+	+
Автомат для чистки обуви			+	+	+
Почтовые и телеграфные услуги			+	+	+
Отправление и доставка корреспонденции, телексов/телефаксов				+	+
Хранение ценностей в сейфе администрации	+	+	+	+	+
Хранение багажа	+	+	+	+	+
Обмен валюты или прием платежей по кредитным картам[10]			+	+	+
Организация встреч и проводов (в аэропорту, на вокзале и т.д.)				+	+
Вызов такси			+	+	+
Аренда (прокат) автомашины				+	+
Бронирование и/или продажа билетов на различные виды транспорта			+	+	+
Бронирование и/или продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия				+	+
Туристские услуги:					
туристская информация	+	+	+	+	+
экскурсии, гиды-переводчики				+	+
Медицинские услуги:					
вызов скорой помощи, пользование аптечкой	+	+	+	+	+
9. УСЛУГИ ПИТАНИЯ					
Обслуживание:					
возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трехразовое питание)			+[10]	+	+
предоставление завтрака (7.00—10.00)		+	+	+	+
круглосуточное предоставление услуг питания[15]				+	+
Обслуживание в номере:					
в часы завтрака			+[10]		
круглосуточно[15]				+	+
меню завтрака в номере[15]			+	+	+
10. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ И ЕГО ПОДГОТОВКЕ					
Письменные стандарты для персонала, фиксирующие функциональные обязанности и установленные правила работы	+	+	+	+	+
Квалификация: руководители и персонал должны соответствовать квалификационным требованиям (профессиональным стандартам) к основным должностям работников туристской индустрии — сектор “Гостиницы”	+	+	+	+	+
Внешний вид персонала: форменная одежда, служебные значки		+	+	+	+

Таблица 2

3. Критерии балльной оценки гостиниц и других средств размещения различных категорий с количеством номеров более 50

№ п/п	ТРЕБОВАНИЕ	Количество баллов
1	2	3
1	Здания и общественные помещения	
1.1	Расположение средства размещения в здании, являющемся историко-архитектурным памятником федерального значения	6
	Расположение средства размещения в здании, являющемся историко-архитектурным памятником местного значения	4
1.2	Внешний вид (фасад, балконы, лоджии, ставни):	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1
1.3	Наличие второго лифта (служебного), используемого исключительно для персонала и доставки багажа	2
1.4	Наличие гостевых лифтов:	
	2 лифта и более	5
	1 лифт	3
1.5	Наличие гостиных (салонов)	2
1.6	Наличие этажей (номеров) для некурящих	2
1.7	Наличие отдельного входа с улицы в ресторан, кафе или бар	3
1.8	Качество, состояние интерьера холлов, салонов и других общественных помещений и их оборудования	
1.8.1	Напольное покрытие:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1
1.8.2	Стены:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1
1.8.3	Занавеси:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1
1.8.4	Освещение:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1

1	2	3
1.8.5	Мебель:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1
1.9	Площадь, занятая ресторанами, $м^2$ не менее:	
	— 1,8 на 1 проживающего	3
	— 1,6 на 1 проживающего	2
	— 1,2 на 1 проживающего	1
	(допускается уменьшение данного показателя на 20% в случае расположения средства размещения в местности с достаточным количеством близко расположенных предприятий общественного питания)	
1.10	Площадь, занятая барами, $м^2$ не менее:	
	— 1,8 на 1 проживающего	3
	— 1,3 на 1 проживающего	2
	— 0,39 на 1 проживающего	1
2	Качество и состояние оборудования номерного фонда (в 100% номеров)	
2.1	Напольное покрытие:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1
2.2	Мебель:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1
2.3	Занавеси:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1
2.4	Постельные принадлежности:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1
3	Телевидение в номерах (телевизор с кабельным или спутниковым каналом для внутреннего показа фильмов или аренда видеомагнитофона, видеокассет в 100% номеров)	2
4	Качество, состояние оборудования ванных комнат	
4.1	Стены, пол:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1

1	2	3
4.2	Сантехническое оборудование:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1
4.3	Краны:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1
4.4	Наличие табурета или стульчика в ванной комнате	2
4.5	Наличие в ванне специального покрытия, предохраняющего от падения при скольжении	2
4.6	Подогрев пола в ванной комнате	3
4.7	Наличие банной простыни (махрового халата)	2
4.8	Состояние покрытия стен в ванной комнате:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1
4.9	Наличие бидэ не менее чем в 50% номеров (в ванной комнате)	2
4.10	Наличие фена в ванной комнате в 100 % номеров	1
5	Телефонная кабина (телефонный автомат) с междугородной связью	по 1 баллу за кабину, но не более 4 баллов
6	Телекс или электронная почта	2
7	Телефакс	2
8	Транспортное обслуживание: доставка проживающих и багажа	6
9	Дополнительные услуги	
9.1	Наличие парикмахерской (косметического салона)	2
9.2	Наличие ресторанов, кафе, других предприятий питания	по 1 баллу за каждое предприятие питания, но не более 6 баллов
9.3	Наличие ресторана национальной кухни или специализированного ресторана с фирменными блюдами	5
9.4	Время работы предприятий питания не менее:	
	— 14 часов в сутки	6
	— 12 часов в сутки	4
	— 8 часов в сутки	2

9.5	Время работы баров не менее:	
	— 14 часов в сутки	8
	— 12 часов в сутки	6
	— 8 часов в сутки	2
9.6	Наличие постоянных или временных торговых точек	по 1 баллу за торговую точку, но не более 4 баллов
9.7	Наличие казино	1
9.8	Охраняемая автостоянка с неограниченным временем парковки (кроме мотелей) с количеством мест:	
	— 50% от количества мест в средстве размещения в закрытом или открытом паркинге на расстоянии до 100 м от средства размещения с возможностью предоставления услуги подачи автомобиля	6
	— 50% от количества мест в средстве размещения в паркинге на расстоянии до 200 м от средства размещения в районах (кварталах, местах) без автомобильного движения	4
	— 30% от количества мест в средстве размещения	2
9.9	Наличие проката:	
	— автотранспорта	1
	— курортно-бытовых товаров и инвентаря	1
9.10	Наличие комнаты площадью не менее 30 $м^2$ с естественным освещением для детских игр:	
	— под наблюдением квалифицированного персонала (не менее 5 часов в сутки)	3
	— без наблюдения квалифицированного персонала	2
9.11	Наличие сервиса для инвалидов	10
9.12	Наличие прочих услуг (аттракционы, зал игровых автоматов, читальный зал, информационные услуги, экскурсионные услуги, услуги переводчика, обмен валюты и другие)	по 1 баллу за услугу, но не более 6 баллов
9.13	Наличие зала для фитнеса площадью не менее 30 $м^2$ с не менее 6 гимнастическими снарядами или тренажерами	2
9.14	Наличие теннисного корта/четырехстенного корта для сквоша 7 м × 10 м	2
9.15	Наличие плавательного бассейна с площадью водной поверхности, $м^2$:	
	— не менее 80	6
	— не менее 60	4
	— не менее 35	2
	— менее 35	1
9.16	Наличие сауны:	
	— на 6 и более человек	2
	— менее 6 человек	1

Таблица 3

4. Критерии балльной оценки гостиниц и других средств размещения различных категорий с количеством номеров менее 50

№ п/п	ТРЕБОВАНИЕ	Количество баллов
1	2	3
1	Расположение средства размещения у моря (океана), на берегу реки или естественного водоема[21]:	
	— первая линия	3
	— вторая линия	2
	— третья линия	1
2	Здания и общественные помещения	
2.1	Расположение средства размещения в здании, являющемся историко-архитектурным памятником федерального значения	6
	Расположение средства размещения в здании, являющемся историко-архитектурным памятником местного значения	4
2.2	Внешний вид (фасад, балконы, лоджии, ставни):	
	— отличный	3
	— хороший	2
	— удовлетворительный	1
2.3	Наличие гостевых лифтов	3
2.4	Наличие гостиных (салонов)	2
2.5	Наличие этажей (номеров) для некурящих	2
2.6	Качество, состояние интерьера холлов, салонов и других общественных помещений и их оборудования	
2.6.1	Напольное покрытие:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1
2.6.2	Стены:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1
2.6.3	Занавеси:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1
2.6.4	Освещение:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1
2.6.5	Мебель:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1

1	2	3
3	Качество и состояние оборудования номерного фонда (в 100% номеров)	
3.1	Напольное покрытие:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1
3.2	Мебель:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1
3.3	Занавеси:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1
3.4	Постельные принадлежности:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1
4	Телевидение в номерах (телевизор с кабельным или спутниковым каналом для внутреннего показа фильмов или аренда видеомагнитофона, видеокассет в 100% номеров)	2
5	Качество, состояние оборудования ванных комнат	
5.1	Стены, пол:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1
5.2	Сантехническое оборудование:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1
5.3	Краны:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1
5.4	Наличие табурета или стульчика в ванной комнате	2
5.5	Наличие в ванне специального покрытия, предохраняющего от падения при скольжении	2
5.6	Подогрев пола в ванной комнате	3
5.7	Наличие банной простыни (махрового халата)	2
5.8	Состояние покрытия стен в ванной комнате:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1
5.9	Наличие бидэ не менее чем в 50% номеров (в ванной комнате)	2

1	2	3
5.10	Наличие фена в ванной комнате в 100% номеров	1
6	Телефонная кабина (телефонный автомат) с междугородной связью	по 1 баллу за кабину, но не более 4 баллов
7	Телекс или электронная почта	2
8	Телефакс	2
9	Транспортное обслуживание:	
	доставка проживающих и багажа	6
10	Дополнительные услуги	
10.1	Время работы предприятий питания не менее:	
	— 14 часов в сутки	6
	— 12 часов в сутки	4
	— 8 часов в сутки	2
10.2	Время работы баров не менее:	
	— 14 часов в сутки	8
	— 12 часов в сутки	6
	— 8 часов в сутки	2
10.3	Охраняемая автостоянка с неограниченным временем парковки	2
10.4	Наличие сервиса для инвалидов	10
10.5	Наличие прочих услуг (игровые автоматы, читальный зал, информационные услуги, экскурсионные услуги, услуги переводчика)	по 1 баллу за услугу, но не более 6 баллов
10.6	Наличие сауны:	
	— на 6 и более человек	2
	— менее 6 человек	1
10.7	Наличие закрытого плавательного бассейна с площадью, $м^2$:	
	— не менее 150 (площадь водной поверхности не менее 80)	6
	— не менее 100 (площадь водной поверхности не менее 60)	4
	— не менее 80 (площадь водной поверхности не менее 35)	2
	— менее 35	1
10.8	Наличие открытого плавательного бассейна[21] с подогреваемой водой с площадью водной поверхности, $м^2$:	
	— не менее 80	6
	— не менее 60	4
	— не менее 35	2
	— менее 35	1
10.9	Наличие открытого плавательного бассейнам[21] с неподогреваемой водой с площадью водной поверхности, $м^2$:	
	— не менее 80	4
	— не менее 60	3
	— не менее 35	2
	— менее 35	1

Таблица 4

5. Критерии балльной оценки домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения

№ п/п	ТРЕБОВАНИЕ	Количество баллов
1	2	3
1	Расположение средства размещения у моря (океана), на берегу реки или естественного водоема:	
	— первая линия	3
	— вторая линия	2
	— третья линия	1
2	Площадь территории (включая площадь застройки) в расчете на одного отдыхающего, $м^2$:	
	— более 200	3
	— от 100 до 200	2
	— от 50 до 100	1
3	Наличие парковой/лесопарковой зоны площадью:	
	— более 10 га	3
	— не менее 2 га	2
	— менее 1 га	1
4	Состояние паркового/лесопаркового хозяйства (деревьев, кустарников, декоративных растений, травяного покрова, дорожек, тропинок):	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1
5	Расположение сооружений для развлечений и фитнеса на открытом воздухе в местах, наиболее удаленных от прилегающих улиц, зданий и технических зон средства размещения	2
6	Состояние навесов, беседок:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1
7	Здания и общественные помещения	
7.1	Расположение средства размещения в здании, являющемся историко-архитектурным памятником федерального значения	6
7.2	Расположение средства размещения в здании, являющемся историко-архитектурным памятником местного значения	4
7.3	Расположение средства размещения на территории историко-архитектурных памятников, религиозно-культовых объектов, заповедников, географических достопримечательностей	3

1	2	3
7.4	Наличие стилизованных средств размещения (замок, изба, юрта, плавсредство и др.)	1
7.5	Наличие балконов или лоджий:	
	— в 100% номеров	2
	— в 50% номеров	1
7.6	Внешний вид (фасад, балконы, лоджии, ставни):	
	— отличный	3
	— хороший	2
	— удовлетворительный	1
7.7	Наличие второго лифта (служебного), используемого исключительно для персонала и доставки багажа	2
7.8	Наличие гостевых лифтов:	
	2 лифта и более	5
	1 лифт	3
7.9	Наличие гостиных (салонов)	2
7.10	Наличие этажей (номеров) для некурящих	2
8	Качество, состояние интерьера холлов, салонов и других общественных помещений и их оборудования	
8.1	Напольное покрытие:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1
8.2	Стены:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1
8.3	Занавеси:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1
8.4	Освещение:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1
8.5	Мебель:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1
9	Качество и состояние оборудования номерного фонда (в 100% номеров)	

1	2	3
9.1	Напольное покрытие:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1
9.2	Мебель:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1
9.3	Занавеси:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1
9.4	Постельные принадлежности:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1
10	Телевидение в номерах (телевизор с кабельным или спутниковым каналом для внутреннего показа фильмов или аренда видеомагнитофона, видеокассет в 100% номеров)	2
11	Качество, состояние оборудования ванных комнат	
11.1	Стены, пол:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1
11.2	Сантехническое оборудование:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1
11.3	Краны:	
	— отличное	3
	— хорошее	2
	— удовлетворительное	1
11.4	Наличие табурета или стульчика в ванной комнате	2
11.5	Наличие в ванне специального покрытия, предохраняющего от падения при скольжении	2
11.6	Подогрев пола в ванной комнате	3
11.7	Наличие банной простыни (махрового халата)	2
11.8	Наличие фена в ванной комнате в 100% номеров	1
12	Телефонная кабина (телефонный автомат) с междугородной связью	по 1 баллу за кабину, но не более 4 баллов

1	2	3
13	Услуги связи: телефон, почта, телеграф, телефакс, электронная почта	1
14	Транспортное обслуживание: доставка проживающих и багажа	6
15	Услуги питания	
15.1	Наличие ресторанов, кафе, других предприятий питания	по 1 баллу за каждое предприятие питания, но не более 6 баллов
15.2	Обслуживание:	
	— "шведский стол"	5
	— "а ля карт"	4
	— выбор меню при полном пансионе и полупансионе во время обеда или ужина:	
	— меню из четырех блюд — выбор как минимум из трех основных блюд, двух закусок и двух десертов (для средств размещения с оказанием лечебно-оздоровительных услуг допускается во время обеда диетическое стандартное меню с возможностью замены блюд)	3
	— меню из четырех блюд — выбор как минимум из двух основных блюд	2
15.3	Напитки:	
	— обслуживание напитками на этаже не менее 16 часов в сутки или мини-бар в 100% номеров	6
	— обслуживание напитками на территории пансионата, дома отдыха и средства размещения с оказанием лечебно-оздоровительных услуг не менее:	
	16 часов в сутки	6
	12 часов в сутки	4
	— автомат для напитков или круглосуточная продажа напитков на территории средства размещения	6
16	Дополнительные услуги	
16.1	Наличие парикмахерской (косметического салона)	2
16.2	Наличие постоянных или временных торговых точек	по 1 баллу за торговую точку, но не более 4 баллов
16.3	Обеспечение специализированного отдыха (охота, рыбалка и др.)	по одному баллу за каждый вид, но не более 4 баллов

1	2	3
16.4	Наличие:	
	— закрытого теннисного корта/четырехстенного корта для сквоша размером не менее 7 × 10 м	2
	— площадок для тенниса, гольфа, футбола и пр.	по одному баллу за каждую площадку, но не более 6 баллов
16.5	Наличие терренкура (пешеходного маршрута с разметкой расстояния)	1
16.6	Наличие велосипедной дорожки для велопрогулок	2
16.7	Наличие закрытого плавательного бассейна с площадью, $м^2$:	
	— не менее 150 (площадь водной поверхности не менее 80)	6
	— не менее 100 (площадь водной поверхности не менее 60)	4
	— не менее 80 (площадь водной поверхности не менее 35)	2
	— менее 35	1
16.8	Наличие открытого плавательного бассейна с подогреваемой водой с площадью водной поверхности, $м^2$:	
	— не менее 80	6
	— не менее 60	4
	— не менее 35	2
	— менее 35	1
16.9	Наличие открытого плавательного бассейна с неподогреваемой водой с площадью водной поверхности, $м^2$:	
	— не менее 80	4
	— не менее 60	3
	— не менее 35	2
	— менее 35	1
16.10	Наличие проката: автотранспорта, водного и водомоторного транспорта, катамаранов, аквалангов; животных (лошади, верблюды, собачьи упряжки); курортно-бытовых товаров и инвентаря и пр.	1
16.11	Наличие комнаты для детских игр площадью не менее 30 $м^2$ с естественным освещением:	
	— под наблюдением квалифицированного персонала (не менее 5 часов в сутки)	3
	— без наблюдения квалифицированного персонала	2
16.12	Наличие детской игровой площадки:	
	— под наблюдением квалифицированного персонала (не менее 5 часов в сутки)	2
	— без наблюдения квалифицированного персонала	1
16.13	Наличие прочих услуг (аттракционы, зал игровых автоматов, читальный зал, информационные услуги, экскурсионные услуги, услуги переводчика, обмен валюты и др.)	по 1 баллу за услугу, но не более 6 баллов

1	2	3
16.14	Наличие зала для фитнеса площадью не менее 30 $м^2$ с не менее 6 гимнастическими снарядами или тренажерами	2
16.15	Наличие сауны: — на 6 и более человек — менее 6 человек	 2 1
16.16	Общий/косметический массаж	1
17	Охраняемая автостоянка с неограниченным временем парковки	1
18	Наличие сервиса для инвалидов	10
19	Оздоровительные услуги	
19.1	Наличие оздоровительных процедур	по одному баллу за каждый вид лечения, но не более 6 баллов
19.2	Наличие природных факторов для оказания оздоровительных услуг	1
19.3	Наличие современного оборудования для оздоровительных процедур (не менее 40% от общего кол-ва оборудования с датой изготовления не более пятилетней давности)	6
19.4	Наличие кабинетов бальнеогрязевых процедур	по одному баллу за каждую процедуру, но не более 6 баллов
19.5	Наличие кабинетов процедур талассотерапии	по одному баллу за каждую процедуру, но не более 6 баллов
19.6	Наличие кабинетов прочих оздоровительных процедур	по одному баллу за каждую процедуру, но не более 6 баллов
19.7	Квалифицированная медицинская помощь (консультации) врача-специалиста	2

Сноски к приложению 1:

[1]Суммарное количество баллов по пунктам 1.2, 1.3, 1.8.1—1.8.5, 2.1—2.4, 4.1—4.3, 4.7, 4.8 должно быть не менее 45 баллов.

[2]Суммарное количество баллов по пунктам 1.2, 1.8.1—1.8.5, 2.1—2.4, 4.1—4.3, 4.8 должно быть не менее 29 баллов.

[3]Суммарное количество баллов по пунктам 1.2, 1.8.1—1.8.5, 2.1—2.4, 4.1—4.3, 4.8 должно быть не менее 19 баллов.

[4]Суммарное количество баллов по пунктам 1.2, 1.8.1—1.8.5, 2.1—2.4, 4.1—4.3, 4.8 должно быть не менее 15 баллов.

[5]Суммарное количество баллов по пунктам 1.2, 1.8.1—1.8.5, 2.1—2.4, 4.1—4.3, 4.7, 4.8 должно быть не менее 43 баллов.

[6]Суммарное количество баллов по пунктам 7.6, 8.1—8.5, 9.1—9.4, 11.1—11.3, 11.7, 11.8, 13, 15.2 должно быть не менее 45 баллов.

[7]Суммарное количество баллов по пунктам 7.6, 8.1—8.5, 9.1—9.4, 11.1—11.3, 13 должно быть не менее 29 баллов.

[8]Суммарное количество баллов по пунктам 7.6, 8.1—8.5, 9.1—9.4, 11.1—11.3, 13 должно быть не менее 19 баллов.

[9]Суммарное количество баллов по пунктам 7.6, 8.1—8.5, 9.1—9.4, 11.1—11.3, 13 должно быть не менее 15 баллов.

[10]Требование не является обязательным для гостиниц и других средств размещения с количеством номеров менее 50.

[11]При наличии ресторана (кафе, бара и пр.), кроме домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения.

[12]Требование не является обязательным при использовании аварийного энергоснабжения.

[13]В районах, где отсутствует гарантия качества питьевой воды.

[14]Требование не является обязательным в случае невозможности установки лифта по техническим причинам (при наличии документального подтверждения). При отсутствии лифта обеспечивается бесплатная доставка багажа.

[15]Требование не является обязательным для коттеджей, домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения.

[16]В домах отдыха, пансионатах и других аналогичных средствах размещения допускается наличие внутренней телефонной связи или кнопки вызова обслуживающего персонала.

[17]Районы, расположенные в южной климатической зоне.

[18]Требование не является обязательным при наличии индивидуальных сейфов в 100% номеров.

[19]Для гостиниц и других средств размещения с количеством номеров менее 50.

[20]Для всех категорий гостиниц и других средств размещения при отсутствии лифта (см. раздел 2 “Лифт в здании”).

[21]Для гостиниц и других средств размещения, расположенных в курортной местности.

Приложение 2

Требования к номерам гостиниц и других средств размещения различных категорий

1. Общие требования

1.1. Классификация номеров по категориям основана на комплексе требований (таблица 1) и критериях балльной оценки (таблица 2).

1.2. Устанавливаются следующие категории номеров средства размещения:

высшая: “сюит”, “апартамент”, “люкс”, “студия”;
первая;
вторая;
третья;
четвертая;
пятая.

2. Методика оценки номеров гостиниц и других средств размещения на соответствие категориям

2.1. Оценка соответствия номеров категориям проводится в три этапа:

первый этап — проводится предварительная оценка соответствия номера требованиям, приведенным в таблице 1. По результатам предварительной оценки составляются протоколы соответствия номеров категориям;

второй этап — проводится балльная оценка соответствия номеров по критериям, приведенным в таблице 2. По результатам балльной оценки составляются протоколы, в которых указывается суммарное количество баллов;

третий этап — на основании вышеуказанных протоколов проводится окончательная оценка соответствия номеров категориям.

2.2. Номера определенной категории должны соответствовать:

требованиям (таблица 1);

критериям балльной оценки (таблица 2) с учетом следующего суммарного количества баллов*:

для категории высшая "сюит"[1]	— 45 баллов
для категории высшая "апартамент"[1]	— 45 баллов
для категории высшая "люкс"[1]	— 45 баллов
для категории высшая "студия" [1]	— 45 баллов
для категории первая[2]	— 23 балла
для категории вторая[3]	— 9 баллов
для категории третья[3]	— 9 баллов
для категории четвертая[4]	— 8 баллов
для категории пятая[4]	— 4 балла

Если номера первой, второй, третьей, четвертой, пятой категорий по суммарному количеству баллов не соответствуют категории, установленной при предварительной оценке (1 этап), то принимаются следующие решения:

— в случае, если суммарное количество баллов в номере первой категории ниже значений, установленных для данной категории, номеру присваивается более низкая категория — вторая;

— в случае, если в номерах второй, третьей, четвертой и пятой категорий суммарное количество баллов ниже установленных значений, номера выводятся из номерного фонда для ремонта.

*Допускается уменьшение требуемого количества баллов на 10% (кроме номеров второй, третьей, четвертой и пятой категорий).

Таблица 1

3. Требования к номерам гостиниц и других средств размещения различных категорий

Показатели	Номер высшей категории				Номер I категории	Номер II категории	Номер III категории	Номер IV категории	Номер V категории
	"сюит"	"апар-тамент"	"люкс"	"студия"					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Одна жилая комната				+[5]	+	+	+	+	+
Две жилые комнаты — гостиная/столовая/кабинет и спальня общей площадью не менее 35 м^2			+						
Две и более жилые комнаты — гостиная/столовая и спальня (кабинет) общей площадью не менее 40 м^2		+							
Три и более жилые комнаты — гостиная/столовая, спальня, кабинет общей площадью не менее 75 м^2	+								
I. Техническое оснащение									
Освещение:									
от потолочного (настенного) или напольного светильника	+	+	+	+	+	+	+	+	+
прикроватный светильник	+	+	+	+	+	+	+	+	+
настольная лампа	+	+	+	+	+[6]				
светильник над умывальником	+	+	+	+	+	+	+	+	
выключатель дистанционного управления основного источника света у изголовья кровати[7]	+	+	+	+	+[6]				
выключатель освещения у входа в номер и у изголовья кровати	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Фонарь карманный электрический	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Телефонный аппарат:									
в номере на прикроватной тумбочке	+	+	+	+	+[8]				
в каждой комнате[9]	+	+	+						
дополнительно в ванной комнате (или кнопка вызова обслуживающего персонала)[6]	+	+	+	+	+[6]				

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Будильное устройство (таймер)[10]	+	+	+	+					
Радиоприемник (при отсутствии телевизора)						+	+	+	+
Телевизор[11]									
цветной с пультом управления	+	+	+	+	+[8]				
с приемом программ основных телекомпаний мира	+	+	+	+	+[6]				
видеомагнитофон[12]	+	+	+	+	+[6]				
по просьбе гостя					+[13]	+[13]			
Мини-бар (мини-холодильник)	+	+	+	+	+[8]				
Мини-сейф[14]	+	+	+	+	+[6]				
II. Оснащение мебелью и инвентарем									
Кухонное оборудование		+							
Кровать (минимальные размеры):									
Односпальная 80 × 190 см					+[13]	+	+	+	+
Односпальная 90 × 200 см	+	+	+	+	+[8]				
Двуспальная 160 × 190 см					+[13]	+	+	+	+
Двуспальная 160 × 200 см			+	+	+[8]				
Двуспальная 200 × 200 см	+	+							
Комплект постельных принадлежностей и белья:									
матрац с наматрацником, две подушки, одеяло, дополнительное одеяло, покрывало на кровать, простыня, пододеяльник, наволочки	+	+	+	+	+	+	+	+	+
белье из натуральных тканей (лен, хлопок, шелк)	+	+	+	+	+[6]				
Ковры или ковровое покрытие пола	+	+	+	+	+[6]				
Прикроватный коврик у каждой кровати при отсутствии ковров или коврового покрытия					+	+	+	+	+
Прикроватная тумбочка (столик) у каждого спального места	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Шкаф с полками[15] (допускается встроенный) с вешалкой и плечиками (не менее 5 шт./место)	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Вешалка для верхней одежды и головных уборов[16]	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Стулья: не менее одного на проживающего	+	+	+	+[19]	+[17]	+[17]	+	+	+
Кресло: не менее одного на проживающего	+	+	+[19]	+[19]	+[6,18]				
Диван (на номер)	+	+	+[19]	+[19]	+[19]				
Стол/туалетный стол	+	+	+	+	+	+	+		
Письменный стол с рабочим креслом	+								
Журнальный столик	+	+	+	+	+[6]				
Полка (подставка для багажа)	+	+	+	+	+	+	+		
Подставка (полка) под телевизор	+	+	+	+	+				
Корзина для бумажного мусора	+	+	+	+	+	+	+		
Плотные занавеси (или жалюзи), обеспечивающие затемнение помещения	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Зеркало в полный рост или большого размера в прихожей и/или в комнате	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Щетки: одежная, сапожная	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Ключ для открывания бутылок	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Графин, стаканы					+[20]	+	+	+	+
Набор посуды		+							
Набор посуды для мини-бара	+	+	+	+	+[8]				
Пепельница(ы)[21]	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Набор письменных принадлежностей (конверты, почтовая бумага, ручка, карандаш)	+	+	+	+	+				
Информационные материалы в номере:									
телефонный справочник	+	+	+	+	+				
перечень предоставляемых средством размещения услуг	+	+	+	+	+	+	+	+	+
рекламные материалы (буклеты, брошюры и пр.) с туристской и другой информацией	+	+	+	+	+	+	+		

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Противопожарная инструкция	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Инструкция для проживающих о действиях в случае пожара и в экстремальных условиях, характерных для данного места (оползни в горах, землетрясения и т.п.)	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Меню завтрака[25]	+	+	+	+	+				
Анкета гостя	+	+	+	+	+	+	+		
III. Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера									
— умывальник, унитаз, ванна или душ	+	+	+	+	+				
— умывальник, унитаз (или полный санузел на 2—3 номера)[22]						+	+		
— умывальник								+	
— дополнительный туалет	+								
Зеркало:									
— над умывальником					+	+	+	+	
— большого размера или зеркальная стенка	+	+	+	+	+[6]				
— косметическое для бритья и макияжа	+	+	+	+	+[6]				
Полка для туалетных принадлежностей (туалетный стол[6])	+	+	+	+	+	+	+	+	
Занавес для ванны[23]	+	+	+	+	+				
Ручка на ванне или на стене у ванны для страховки от падения при скольжении	+	+	+	+	+[6]				
Коврик (махровый)	+	+	+	+	+				
Фен для сушки волос	+	+	+	+	+[8]				
Полотенцедержатель, крючки для одежды	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Полотенца, в том числе банное (для каждого гостя):									
не менее двух					+[13]	+	+	+	+
не менее трех					+[24]				
не менее четырех		+	+	+	+[6]				

не менее пяти (четыре полотенца в ванной комнате и одно дополнительное полотенце в гостевом туалете, при наличии в гостевом туалете душевой кабины или ванны — 2 дополнительных полотенца)	+								
Халат банный (на каждого гостя)	+	+	+	+	+[6]				
Шапочка банная (на каждого гостя)	+	+	+	+	+[8]				
Тапочки банные (на каждого гостя)	+	+	+	+	+[6]				
Туалетные принадлежности на каждого гостя (замена по мере использования):									
туалетное мыло	+[*]	+	+	+	+[**]	+[**]	+[**]	+[**]	
в фирменной упаковке (с логотипом)	+	+	+	+	+[8]				
зубная щетка, зубная паста	+	+	+	+	+[6]				
шампунь	+	+	+	+	+[8]				
гель, лосьон	+	+	+	+	+[6]				
Салфетки махровые, бумажные косметические	+	+	+	+	+[6]				
Туалетная бумага:	+	+	+	+	+	+	+		
многослойная	+	+	+	+	+[6]				
с резервным рулоном	+	+	+	+	+[8]				
Держатель для туалетной бумаги	+	+	+	+	+	+	+		
Крышка для унитаза	+	+	+	+	+	+	+		
Щетка для унитаза (в футляре)	+	+	+	+	+	+	+		
Корзина для мусора	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Пакеты для предметов гигиены	+	+	+	+	+	+			
Пакеты для прачечной, химчистки (при наличии прачечной, химчистки)	+	+	+	+	+[8]				

*В гостевом туалете допускается наличие диспенсера с жидким мылом.
**Для средства размещения категорий 1—3 “звезды” допускается наличие диспенсера с жидким мылом.

Таблица 2

4. Критерии балльной оценки номеров гостиниц и других средств размещения различных категорий

№ п/п	ТРЕБОВАНИЕ	Количество баллов
1	2	3
1	Качество и состояние оборудования номерного фонда (во всех номерах)	
1.1	Напольное покрытие: — отличное — хорошее — удовлетворительное	 3 2 1
1.2	Мебель: — отличное — хорошее — удовлетворительное	 3 2 1
1.3	Занавеси: — отличное — хорошее — удовлетворительное — занавеси, обеспечивающие 100% затемнение номера	 3 2 1 3
1.4	Постельные принадлежности: — отличное — хорошее — удовлетворительное	 3 2 1
2	Качество, состояние оборудования ванных комнат (санузлов) для номеров высшей, первой, второй и третьей категорий (для номеров четвертой категории — оборудование умывальника)	
2.1	Стены, пол: — отличное — хорошее — удовлетворительное	 3 2 1
2.2	Сантехническое оборудование: — отличное — хорошее — удовлетворительное	 3 2 1
2.3	Краны: — отличное — хорошее — удовлетворительное	 3 2 1
2.4	Наличие табурета или стульчика в ванной комнате*	2
2.5	Наличие ручки на ванне или на стене у ванны для страховки от падения при скольжении*	2
2.6	Наличие в ванне специального покрытия, предохраняющего от падения при скольжении*	2
2.7	Наличие махрового халата	1
2.8	Наличие покрытия стен в ванной комнате из кафеля или камня*: — до потолка — не менее чем на 1/3 от потолка	 3 1
2.9	Состояние кафельного покрытия**: — отличное — хорошее — удовлетворительное	 3 2 1
2.10	Наличие биде*	2
2.11	Наличие фена	1

1	2	3
2.12	Наличие косметического зеркала**	2
2.13	Наличие в ванной комнате отводной телефонной трубки, шнура или кнопки вызова персонала*	2
2.14	Наличие туалетного стола**	2
2.15	Наличие зеркальной стенки**	2
2.16	Высота потолка более 3 м	2
2.17	Услуги мини-бара	2
2.18	"Рум-сервис"	2
2.19	В исключительных случаях при наличии в интерьере номера ценных художественных произведений, предметов антиквариата, а также мебели из ценных пород дерева и пр. может быть присвоено дополнительно	4

*При наличии ванной комнаты.

**В ванной комнате/санузле или у умывальника.

Сноски к приложению 2:

[1]Суммарное количество баллов по пунктам 1.1—1.4, 2.1—2.3, 2.8, 2.9 должно быть не менее 27.

[2]Суммарное количество баллов по пунктам 1.1—1.4, 2.1—2.3, 2.8, 2.9 должно быть не менее 19.

[3]Суммарное количество баллов по пунктам 1.1—1.4, 2.1— 2.3, 2.8, 2.9 должно быть не менее 9.

[4]Суммарное количество баллов устанавливается по пунктам 1.1—1.4.

[5]Однокомнатный номер площадью не менее 25 м^2.

[6]Для гостиниц и других средств размещения категорий 4—5 "звезд".

[7]Для реконструируемых номеров.

[8]Для гостиниц и других средств размещения категорий 3—5 "звезд".

[9]Требование не является обязательным при наличии переносной телефонной трубки.

[10]Требование не является обязательным при наличии интерактивного телевидения или программируемой побудки в телефонном аппарате.

[11]При наличии в регионе телевизионного вещания.

[12]При отсутствии в регионе телевизионного вещания.

[13]Для гостиниц и других средств размещения категорий 1—2 "звезды".

[14]Требование не является обязательным при наличии индивидуальных сейфовых ячеек в службе приема.

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

[16]Допускается наличие вешалки для верхней одежды в шкафу, разделенном на две части.

[17]Требование не является обязательным при наличии пуфа.

[18]Допускается наличие в двухместном номере 1 кресла и 1 стула.

[19]Допускается наличие в двухместном номере 1 дивана и 1 кресла или двух кресел.

[20]Кроме гостиниц и других средств размещения категорий 3—5 "звезд".

[21]Кроме номеров для некурящих.

[22]В гостиницах и других средствах размещения с номерным фондом не более 5 номеров допускается наличие полного санузла на 5 номеров.

[23]При наличии душа в ванне, кроме номеров с угловыми ваннами или угловыми джакузи.

[24]Для гостиниц и других средств размещения категории 3 "звезды".

[25]Требование не является обязательным для гостиниц и других средств размещения с количеством номеров менее 50, коттеджей, домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения.

gost.e-ecolog.ru