**АНКЕТА-ВОПРОСНИК 2**

**Анкета-вопросник
предварительного определения категории организации, оказывающей услуги гостиниц**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование требования** | **Наличие требования** |
| **1 Здание и прилегающая к нему территория** |  |
| **1.1 Гостиница может располагаться в отдельно стоящем здании, комплексе из двух и более зданий или зданиях, соединенных переходами**  |  |
| **1.2 Внешнее освещение здания и прилегающей территории в темное время суток** |  |
| **1.3 Вывеска с названием гостиницы:** |  |
| – освещаемая или светящаяся |  |
| – при наличии отдельного входа в ресторан (кафе, бар) – вывеска с его названием |  |
| **1.4 Вход для гостей:** |  |
| – отдельный от служебного входа 3) |  |
| – с козырьком для защиты от атмосферных осадков напутиот автомобиля 4) |  |
| – воздушно-тепловая завеса |  |
| **1.5 Парковка автотранспорта:** |  |
| – площадка для кратковременной парковки автотранспорта у входа в гостиницу 5) |  |
| **2 Техническое оборудование и оснащение** |  |
| 2.1 Аварийное освещение и энергоснабжение: |  |
| – аварийное освещение (аккумуляторы, фонари у дежурного персонала) |  |
| – стационарный генератор, обеспечивающий основное освещение и работу оборудования (в том числе лифтов) в течение не менее 24 ч, или централизованное аварийное электроснабжение (надежность электроснабжения гостиницы – не ниже 2-й категории, для эвакуационного освещения – не ниже 1-й категории) |  |
| **2.2 Водоснабжение:**  |  |
| – круглосуточно горячее, холодное  |  |
| – горячее от резервной системы горячего водоснабжения на время аварии, профилактических работ |  |
| – оборудование для дополнительной фильтрации воды с целью обеспечения ее пригодности для питья 6) |  |
| – бутилированная питьевая вода в номере (в кулере, в коридоре) бесплатно 6) |  |
| **2.3 Система отопления, обеспечивающая:** – температуру воздуха в жилых и общественных помещениях в соответствии с ГОСТ 30494 не ниже допустимой  |  |
| – температуру воздуха в жилых и общественных помещениях в соответствии с ГОСТ 30494 не ниже оптимальной  |  |
| **2.4 Кондиционирование воздуха** во всех помещениях, круглогодично при среднесуточной температуре (за последние 5 дн) наружного воздуха не ниже 8 °С |  |
| **2.5 Вентиляция:** |  |
| – система вентиляции (естественная и (или) принудительная), обеспечивающая циркуляцию воздуха и исключающая проникновение посторонних запахов в жилые помещения |  |
| – система принудительной вентиляции, обеспечивающая циркуляцию воздуха, исключающую проникновение посторонних запахов в общественные и жилые помещения |  |
| **2.6 Охранная сигнализация** или электронные средства контроля за безопасностью номера (видеонаблюдение в общественных зонах и коридорах жилых этажей) |  |
| **2.7 Лифт в здании**  в зависимости от этажности здания 7): |  |
| – более пяти этажей |  |
| – более трех этажей 8), 9) |  |
| – более двух этажей 8), 9) |  |
| – служебный, грузовой (или грузоподъемник) 3), 8), 9) |  |
| – круглосуточная работа лифта (при его наличии) |  |
| **2.8 Внутреннее музыкальное вещание** |  |
| **2.9 Телефон:** |  |
| – телефонная связь из номера: |  |
| – внутренняя (без выхода в город) или кнопка вызова обслуживающего персонала в 100 % номеров 2) |  |
| *–* внутренняя (без выхода в город) в 100 % номеров 2), 10) |  |
| – внутренняя (без выхода в город) и городская в 100 % номеров 2), 10) |  |
| – внутренняя (без выхода в город), городская, междугородная, международная в 100 % номеров |  |
| – телефон, доступный для пользования гостем в общественной зоне (вестибюль) при отсутствии телефонов с городской или междугородней сетью в номере (наличие возможности воспользоваться телефоном в службе приема и размещения) |  |
| **2.10 Информационно-телекоммуникационная сеть Интернет:** |  |
| – беспроводной интернет для пользователей в общественных помещениях |  |
| – беспроводной интернет во всех номерах и общественных помещениях |  |
| **3 Номерной фонд** |  |
| 3.1 Одноместные (двухместные) номера не менее 11), 12): |  |
| – 25 % 2) |  |
| – 50 % 2) |  |
| – 100 % |  |
| **3.2 Многокомнатные** или соединяющиеся номера конектид 2), 12) |  |
| **3.3 Многокомнатные номера** 2), 12) |  |
| **3.4 Многокомнатные и соединяющиеся номера** конектид 2), 12) |  |
| **3.5 Номера высшей категории** – не менее 5 % от общего количества номеров 2), 9), 12), 13) |  |
| **3.6 Площадь номера**, позволяющая гостю свободно, удобно и безопасно передвигаться и использовать все оборудование и мебель |  |
| 3.6.1 Площадь номера (не учитывает площадь санузла, лоджии, балкона), м2 14): |  |
| – однокомнатного одноместного: |  |
| – 9 |  |
| – 10 |  |
| – 12 (16) 14) |  |
| – 14 (18) 14) |  |
| – однокомнатного двухместного (дабл и твин): |  |
| – 12 |  |
| – 14 |  |
| – 14 (20) 14) |  |
| – 16 (25) 14) |  |
| 3.6.2 Площадь номера, предназначенного для приема большего числа гостей, должна определяться из расчета 6 м2 на каждое дополнительное место 15) |  |
| **3.7 Санузел в номере** (умывальник, унитаз, ванна или душ): |  |
| – не менее 25 % номеров 3), 8), 9) (допускается наличие умывальника, унитаза (или полного санузла на 2–3 номера) для номеров первой и второй категорий) |  |
| – не менее 50 % номеров (допускается наличие умывальника, унитаза (или полного санузла на 2–3 номера) для номеров первой и второй категорий) |  |
| – 100 % номеров |  |
| **3.8 Дополнительный туалет** для многокомнатных номеров категории сюит |  |
| **3.9 Номер без санузла** оборудуется умывальником (для номеров четвертой категории) 16) |  |
| **3.10 Площадь санузла, м2:** |  |
| – 1,75 |  |
| – 2,1 (допускается уменьшение площади на 10 %, за исключением номеров высшей категории) |  |
| – 2,3 (допускается уменьшение площади на 10 %, за исключением номеров высшей категории) |  |
| – 3,0 17) (допускается уменьшение площади на 5 %, за исключением номеров высшей категории) |  |
| – 3,8 17) (допускается уменьшение площади на 5 %, за исключением номеров высшей категории) |  |
| **4 Техническое оснащение** |  |
| 4.1 Двери и замки – наличие |  |
| 4.1.1 Оснащение входной двери в номер запирающим устройством с внутренней защелкой (заверткой) или гостиничным замком |  |
| 4.1.2 Электронный замок |  |
| 4.1 3 Глазок в двери 3), 18) |  |
| **4.2 Звукоизоляция:** |  |
| – повышенная, обеспечивающая уровень шума менее 35 дБА (дверь, окна, межкомнатные перегородки, покрытие и др.) |  |
| **4.3 Освещение:** |  |
| – от потолочного (настенного) или напольного светильника |  |
| – прикроватный светильник |  |
| – настольная лампа |  |
| – настольная лампа в номерах высшей категории |  |
| – светильник над умывальником |  |
| – выключатель дистанционного управления основных источников света у изголовья кровати |  |
| – выключатель дистанционного управления основных источников света у изголовья кровати в номерах высшей категории |  |
| – выключатель освещения у входа в номер и прикроватного светильника у изголовья кровати 16), 18) |  |
| **4.4 Электророзетки:** |  |
| – свободная розетка в комнате |  |
| – рядом с кроватью  |  |
| – дополнительная розетка рядом с письменным столом (столешницей) |  |
| **4.5 Отопление – наличие:** |  |
| – термостат (регулятор) для индивидуальной регулировки температуры (зимой для системы отопления, летом для системы охлаждения) |  |
| **4.6 Вентилятор** (при температуре окружающего воздуха более 25 °С более 5 дн) при отсутствии кондиционирования воздуха (по просьбе гостя) |  |
| **4.7 Телефонный аппарат:** |  |
| – в номере на прикроватной тумбочке или столе |  |
| – в номерах категории сюит, апартамент в каждой комнате 19) |  |
| – в ванной комнате или кнопка вызова обслуживающего персонала 2) |  |
| **4.8 Будильное устройство 20)** |  |
| **4.9 Телевизор цветной** с пультом управления в 100 % номеров |  |
| – прием зарубежных (на иностранных языках) новостных, информационных или спортивных телевизионных программ (не менее двух)  |  |
| (для гостиниц категорий «четыре звезды» и «пять звезд» в многокомнатных номерах рекомендуется устанавливать дополнительный телевизор) |  |
| **4.10 Мини-бар** (мини-холодильник для охлаждения напитков) или мини-холодильник  |  |
| **4.11 Мини-сейф** |  |
| 4.11.1 Мини-сейф в номерах высшей категории (сюит, апартамент и джуниор сюит) 21) |  |
| **5 Оснащение мебелью и инвентарем** |  |
| **5.1 Кровать** (минимальные размеры): |  |
| – односпальная: |  |
| – 80 × 190 см 22) |  |
| – 90 × 200 см (для вновь строящихся и реконструируемых гостиниц рекомендуется устанавливать односпальные кровати размером 100–140 × 200 см) |  |
| – двуспальная: |  |
| – 160 × 190 см 23) |  |
| –160 × 200 см |  |
| – двуспальная для номеров категорий сюит, апартамент размером 180–200 × 200 см |  |
| **5.2 Комплект постельных принадлежностей и белья**: – матрац с наматрасником, подушка, одеяло, покрывало на кровать 16), простыня, пододеяльник, наволочки  |  |
| – матрац с наматрасником, подушка, одеяло, покрывало на кровать, простыня, пододеяльник, наволочки из натуральных тканей (льняные, хлопчатобумажные и пр.) |  |
| – матрац с наматрасником, две подушки, одеяло, дополнительное одеяло, покрывало на кровать (саше) 24), простыня, пододеяльник, наволочки из натуральных тканей (льняные, хлопчатобумажные и пр.) |  |
| – дополнительное одеяло (про просьбе гостя)  |  |
| – дополнительная подушка с наволочкой (по просьбе гостя) 16)  |  |
| Для гостиниц категорий «четыре звезды» и «пять звезд» рекомендуется наличие меню подушек (не менее 3 типов подушек с разными наполнителями с соответствующей информацией для гостя в номере) |  |
| **5.3 Ковры (ковровое покрытие пола**) или прикроватный коврик у каждой кровати (при отсутствии ковров или коврового покрытия) |  |
| **5.4 Прикроватная тумбочка** (столик или полочка) у каждого спального места 16) |  |
| **5.5 Шкаф** с полками 25) (допускается встроенный) c вешалкой и плечиками (не менее 5 шт. на место) |  |
| 5.5.1 Шкаф с полками 16), 25) (допускается встроенный) или ниша для одежды c вешалкой и плечиками (не менее 3 шт. на место) |  |
| **5.6 Вешалка для верхней одежды** и головных уборов 26) |  |
| **5.7 Стул** (не менее одного на гостя) 16), 27), 28) |  |
| **5.8 Кресло для отдыха** (не менее одного на гостя) 27) ,29) |  |
| **5.9 Диван (на номер)** для номеров высшей категории 29) |  |
| **5.10 Стол (письменный стол)** или столешница со свободной рабочей поверхностью минимальной площадью 0,5 м2 |  |
| 5.10.1 Стол (письменный стол) или столешница со свободной рабочей поверхностью минимальной площадью 0,5 м2 или журнальный столик в однокомнатных номерах |  |
| **5.11 Письменный стол с рабочим креслом** (стулом) для номеров категории сюит |  |
| **5.12 Журнальный столик** |  |
| **5.13 Полка (подставка) для багажа** |  |
| **5.14 Занавеси:**– плотные занавеси, обеспечивающие затемнение помещения номера |  |
| – плотные занавеси, обеспечивающие полное затемнение помещения однокомнатного номера или спальни многокомнатного номера (требование считается подтвержденным при наличии штор из текстиля типа Blackout или рольставней и т. п.) |  |
| **5.15 Корзина для бумажного мусора** |  |
| **5.16 Зеркало:**– в полный рост или большого размера в прихожей и (или) в комнате |  |
| – в прихожей или в комнате |  |
| **5.17 Щетки:** одежная, сапожная (или губка для обуви) 16) |  |
| **5.18 Рожок для обуви** |  |
| **5.19 Ключ комбинированный** для открывания бутылок (по просьбе гостя) |  |
| **5.20 Стаканы** для питьевой воды (на каждого гостя) 31), 32) |  |
| **5.21 Набор посуды для мини-бара** (при наличии мини-бара)  |  |
| 5**.22 Пепельницы** в номерах для курящих (при наличии номеров для курящих) |  |
| **5.23 Информационные материалы** (информационная папка для гостя или соответствующая информация в интерактивном телевидении) о работе средства размещения, в том числе обязательно: 16) |  |
| – на русском и английском языках |  |
| – правила проживания в гостинице и пользования услугами гостиниц, установленные гостиницей, не противоречащие законодательству и нормативным правовым актам Республики Беларусь |  |
| – телефонный справочник с номерами служб гостиницы |  |
| – перечень предоставляемых гостиницей услуг |  |
| – рекламные материалы (буклеты, проспекты, флаеры и пр.) с различной информацией |  |
| **5.24 Противопожарная инструкция** |  |
| **5.25 Инструкция для проживающих о действиях в случае пожара** и в экстремальных условиях, характерных для данного места (на русском и английском языках) |  |
| **5.26 План эвакуации на случай пожара** |  |
| **5.27 Набор письменных принадлежностей** (бумага для записей, ручка или карандаш) |  |
| **5.28 Меню завтрака** 33) |  |
| **5.29 Анкета гостя** (печатная или электронная на сайте) 2) |  |
| **6 Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера** |  |
| **6.1 Зеркало:** |  |
| – над умывальником |  |
| – большого размера или зеркальная стенка |  |
| – косметическое для бритья и макияжа |  |
| **6.2 Полка для туалетных принадлежностей** (туалетный стол) или столешница умывальника, позволяющая установить необходимые туалетные принадлежности |  |
| **6.3 Стаканчик для зубных щеток** |  |
| **6.4 Занавес для ванной (душа) 34)** |  |
| **6.5 Ручка на ванне** или на стене у ванны для страховки от падения при скольжении (при наличии ванны) 18) |  |
| **6.6 Коврик махровый (**полотенце) для ног на каждого гостя |  |
| **6.7 Фен для сушки волос** |  |
| **6.8 Фен для сушки волос** по просьбе гостя при отсутствии фена в номере |  |
| **6.9 Полотенцедержатель**, крючки для одежды (не менее двух на каждого гостя) |  |
| **6.10 Полотенца на каждого гостя:** |  |
| – не менее двух |  |
| – не менее трех |  |
| – не менее четырех |  |
| – в том числе банное |  |
| – дополнительное полотенце в гостевом туалете  |  |
| **6.11 Халат банный на каждого гостя** |  |
| 6.11.1 Халат банный на каждого гостя (по просьбе) |  |
| 6.11.2 Халат банный на каждого гостя для номеров высшей категории |  |
| **6.12 Шапочка банная на каждого гостя** |  |
| **6.13 Тапочки банные на каждого гостя** |  |
| 6.13.1 Тапочки банные на каждого гостя (по просьбе) |  |
| 6.13.2 Тапочки банные на каждого гостя для номеров высшей категории |  |
| **6.14 Туалетные принадлежности на каждого гостя** (замена по мере использования): |  |
| – туалетное мыло 37) |  |
| – шампунь 37)  |  |
| – гель для душа, лосьон или молочко для тела |  |
| – с логотипом гостиницы или в фирменной упаковке 37)  |  |
| **6.15 Салфетки махровые, бумажные косметические (в диспенсере)** |  |
| **6.16 Туалетная бумага**  |  |
| – многослойная |  |
| – с резервным рулоном |  |
| **6.17 Держатель для туалетной бумаги** |  |
| **6.17.1 Держатель для резервного рулона** |  |
| **6.18 Крышка для унитаза** |  |
| **6.19 Щетка для унитаза (в футляре)** |  |
| **6.20 Корзина для мусора** |  |
| **6.21 Пакеты для предметов гигиены** |  |
| **6.22 Пакеты прачечной, химчистки** (при наличии прачечной, химчистки или договора с прачечной (химчисткой)) |  |
| 6.23 При наличии дополнительных сменных материалов (зубной набор, бритвенный набор, косметический набор, швейный набор и др.) их перечень определяется стандартом гостиницы |  |
| **7 Санитарные объекты общего пользования** |  |
| **7.1 Туалеты:** |  |
| – вблизи общественных помещений 2) |  |
| – на этажах для номеров без санузлов (не менее 1 на 10 номеров, включая туалеты в душевых и ванных комнатах общего пользования, но не менее 2 на этаж (мужской и женский)) |  |
| – оборудование туалетов:  |  |
| – туалетные кабины, умывальник с горячей и холодной водой, зеркало, электророзетка 38), туалетная бумага, диспенсер с жидким мылом, крючки для одежды, корзины для мусора |  |
| – бумажные салфетки или электрополотенца |  |
| – диспенсер с разовыми сиденьями для унитаза, диспенсер с кремом для рук |  |
| **7.2 Ванные комнаты (душевые):** – на этажах для номеров без санузлов одна душевая кабина (душевая стойка) на 10 человек 16), проживающих в номере без ванны или душа  |  |
| – оборудование: душевые кабины, туалетная кабина, умывальник с холодной и горячей водой, зеркало, полка для туалетных принадлежностей, диспенсер с жидким мылом, крючки для одежды, корзина для мусора |  |
| **8 Общественные помещения** |  |
| **8.1 Должны иметь мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения** |  |
| **8.2 Холл площадью 3), 16):** |  |
| – не менее 9 м2 плюс по 1 м2 из расчета на каждый номер, начиная с 21-го (максимальная площадь может не превышать 25 м2) |  |
| – не менее 20 м2 плюс по 1 м2 из расчета на каждый номер, начиная с 21-го (максимальная площадь может не превышать 40 м2) |  |
| – не менее 30 м2 плюс по 1 м2 из расчета на каждый номер, начиная с 21-го (максимальная площадь может не превышать 80 м2) |  |
| – не менее 30 м2 плюс по 1 м2 из расчета на каждый номер, начиная с 21-го (максимальная площадь может не превышать 120 м2) |  |
| – не менее 30 м2 плюс по 1 м2 из расчета на каждый номер, начиная с 21-го (максимальная площадь может не превышать 160 м2) |  |
| **8.3 Служба приема и размещения** 16): |  |
| – с зоной для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью (кресла, диваны, стулья, журнальные столики), с газетами, журналами 2) |  |
| – с подачей напитков (в лобби-баре) и музыкальным вещанием 2) |  |
| **8.4 Ковры, ковровое или иное напольное покрытие в зоне отдыха** 3) |  |
| **8.5 Декоративное озеленение, художественные композиции** |  |
| **8.6 Сейф** (индивидуальные сейфовые ячейки) для хранения ценностей гостей 39) |  |
| **8.7 Гардероб вблизи общественных помещений** 3) |  |
| 8.7.1 Вешалки в холле и в общественных помещениях при отсутствии гардероба |  |
| 8.8 Помещение (часть помещения) для просмотра телепередач при отсутствии телевизора в номере 40) |  |
| **8.9 Конференц-зал** с соответствующим оборудованием (беспроводная сеть Интернет, проекционный экран с мультимедиапроектором, флип-чарт и др.) 3), 8), 9), 12), 13), 42) |  |
| **8.10 Бизнес-центр** (зона бизнес-центра) с компьютером, копировальной техникой (принтер, сканер и т. д.) 2), 8), 12), 42) |  |
| **8.11 Помещения для переговоров** 2), 8), 12), 42) |  |
| **8.12 Спортивно-оздоровительный центр** (с тренажерным или спортивным залом) 9), 13) |  |
| **8.13 Плавательный бассейн с сауной** 9) |  |
| или сауна 3), 9), 13) |  |
| для вновь построенных гостиниц: плавательный бассейн или сауна с мини-бассейном 3), 9), 13) |  |
| **8.14 Ковровое покрытие** (ковры) в коридорах |  |
| **8.15 Магазины и торговые киоски** 3), 8), 9) |  |
| **8.16 Комната бытового обслуживания**,3), 16), 43) |  |
| **8.17 Служебные помещения для персонала**: помещение для приема пищи или столовая, санузлы, раздевалки, помещения для отдыха, подсобные помещения 2) |  |
| **9 Помещения для предоставления услуг питания** |  |
| **9.1 Ресторан** или другие типы предприятий питания (допускается предоставление услуг питания по договору со специализированным предприятием) 2), 12): |  |
| – бар 3), 8), 9), 12), 13) |  |
| – ресторан: |  |
| – несколько залов 3), 8), 9), 12), 13) |  |
| – банкетный зал (ы), возможен трансформируемый в конференц-зал с соответствующей аппаратурой 3), 8), 9), 12), 13), 42) |  |
| **9.2 Лобби-бар или кафе** 3), 8), 9), 12), 13) |  |
| **10 Услуги** |  |
| **10.1 Служба приема** – круглосуточный прием (в хостелах, домах отдыха, санаториях, пансионатах, гостиницах с оказанием оздоровительных услуг и аналогичных им средствах размещения допускается наличие службы приема, с которой можно связаться круглосуточно, допускается замена ночных дежурных медработниками, оказывающими неотложную медицинскую помощь) |  |
|  |
| **10.2 Швейцар** 2), 8) |  |
| **10.3 Подноска багажа** (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно: |  |
| – обязательная  |  |
| – по просьбе 46) |  |
| **10.4 Утренняя побудка (по просьбе гостя)** |  |
| **10.5 Уборка номера горничной** |  |
| – ежедневная |  |
| **10.6 Уборка кроватей горничной** (включая заправку постели) |  |
| **10.7 Вечерняя подготовка номера** |  |
| **10.8 Смена постельного белья** 47): |  |
| – один раз в пять дней |  |
| – один раз в три дня |  |
| – один раз в два дня |  |
| – ежедневно |  |
| **10.9 Смена полотенец 47):** |  |
| – один раз в три дня |  |
| – один раз в два дня |  |
| – ежедневно |  |
| **10.10 Стирка и глажение:** |  |
| – исполнение в течение суток |  |
| – исполнение в течение 12 ч 2), 8) |  |
| **Глажение:** |  |
| – исполнение в течение 1 ч |  |
| – предоставление утюга, гладильной доски |  |
| **10.11 Химчистка** (допускается предоставление услуги по договору со специализированным предприятием) 2), 8): |  |
| – исполнение в течение суток |  |
| – исполнение в течение 12 ч |  |
| **10.12 Иные услуги:** |  |
| – мелкий ремонт одежды 2) |  |
| – автомат для чистки обуви |  |
| – отправление и доставка факсов |  |
| – хранение ценностей в сейфе администрации 39) |  |
| – хранение багажа |  |
| – обмен валюты или прием платежей по банковским картам  |  |
| – организация встреч и проводов (в аэропорту, на вокзале и т. д.) |  |
| – вызов такси |  |
| – аренда (прокат) автомашины 3), 8) |  |
| – бронирование билетов на различные виды транспорта 2), 8) |  |
| – бронирование и (или) продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия 2), 8) |  |
| **10.13 Туристические услуги:** |  |
| – туристическая информация |  |
| – экскурсии, гиды-переводчики |  |
| **10.14 Медицинские услуги:**  |  |
| – вызов скорой помощи |  |
| – медицинский кабинет для гостиниц с номерным фондом более 150 номеров 8), 9), 13) |  |
| **11 Услуги питания** |  |
| **11.1 Обслуживание:** |  |
| – возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трехра-зовое питание) 12) |  |
| – как минимум континентальный завтрак (7.00–10.00) – завтрак, включающий как минимум хлеб, масло, джем и (или) варенье и горячий напиток 12), 48), 49) |  |
| – как минимум расширенный завтрак (7.00–10.00) –континентальный завтрак, дополненный большим ассортиментом хлебобулочных изделий, джемов и (или) варенья, холодных напитков, сыра и (или) холодных мясных закусок, или полный завтрак, дополненный горячими и холодными блюдами 12), 48), 49) |  |
| – завтрак «шведский стол» (7.00–11.00) – завтрак со свободным доступом к блюдам и напиткам, ассортимент которых должен быть не меньше ассортимента блюд и напитков расширенного завтрака, дополненный горячими и холодными блюдами 12), 48), 49), 50) |  |
| – круглосуточное предоставление услуг питания 2), 8), 12) |  |
| 11.2 Обслуживание в номере 2), 8), 12): |  |
| – в часы завтрака |  |
| – круглосуточно |  |
| – меню рум-сервиса в номере |  |
| 12 Требования к персоналу и его подготовке |  |
| 12.1 Письменные стандарты (инструкции) для персонала, фиксирующие функциональные обязанности (в том числе должностные инструкции), установленные правила работы, правила внутреннего распорядка и технологии обслуживания в различных службах гостиницы (службы приема и размещения, питания, номерного фонда), правила техники безопасности, правила пожарной безопасности, действия на случай возникновения пожара и других чрезвычайных ситуаций и их соблюдение сотрудниками всех служб |  |
| 12.2 Количество персонала, достаточное для обеспечения постоянной бесперебойной работы средства размещения |  |
| 12.3 Квалификация: руководители и персонал должны пройти профессиональную подготовку: |  |
| – соответствующую выполняемой работе |  |
| – по обеспечению безопасности в гостинице |  |
| 12.4 Знание иностранных языков: |  |
| – знание персоналом, занятым в зоне обслуживания, одного иностранного языка международного общения или наиболее употребляемого иностранными клиентами в данном районе |  |
| – свободное владение персоналом, занятым в зоне обслуживания, одним из иностранных языков; в службе приема обеспечение перевода с 2–3 иностранных языков |  |
| 12.5 Медицинские требования: персонал должен проходить периодические медицинские осмотры в соответствии с законодательством |  |
| 12.6 Внешний вид персонала: |  |
| – форменная одежда, беджи |  |
| – форменная одежда, дифференцированная по службам, беджи |  |
| 12.7 Требования к поведению: персонал должен быть способен создавать в гостинице атмосферу гостеприимства, в отношении гостей проявлять доброжелательность |  |

Должность ответственного лица

от администрации гостиницы (мотеля) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 подпись Ф.И.О.

 «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.