

**Приложение А  
(обязательное)**

**Требования к гостиницам различных категорий**

**Таблица А.1**

Наименование требования	Категория					
	«без звезд»	«★»	«★★»	«★★★»	«★★★★»	«★★★★★»
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 <sup>1)</sup>	X	X	X	X	X	X
1.2 Внешнее освещение здания и прилегающей территории в темное время суток	X	X	X	X	X	X
1.3 Вывеска с названием гостиницы: – освещаемая или светящаяся – при наличии отдельного входа в ресторан (кафе, бар) – вывеска с его названием	X	X	X	X X <sup>2)</sup>	X X	X X
1.4 Вход для гостей: – отдельный от служебного входа <sup>3)</sup> – с козырьком для защиты от атмосферных осадков на пути от автомобиля <sup>4)</sup> – воздушно-тепловая завеса				X	X X X	X X X
1.5 Парковка автотранспорта: – площадка для кратковременной парковки автотранспорта у входа в гостиницу <sup>2), 5)</sup>		X	X	X	X	X
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)	X	X	X	X	X	X
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 <sup>6)</sup> – бутилированная питьевая вода в номере (в кулере, в коридоре) бесплатно <sup>6)</sup>	X	X	X	X X	X X X	X X X
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	X	X	X	X	X	X
2.4 Кондиционирование воздуха во всех помещениях, круглогодично при среднесуточной температуре (за последние 5 дн) наружного воздуха не ниже 8 °С					X	X

Продолжение таблицы А.1

Наименование требования	Категория					
	«без звезд»	«★»	«★★»	«★★★»	«★★★★»	«★★★★★»
2.5 Вентиляция: – система вентиляции (естественная и (или) принудительная), обеспечивающая циркуляцию воздуха и исключая проникновение посторонних запахов в жилые помещения – система принудительной вентиляции, обеспечивающая циркуляцию воздуха, исключая проникновение посторонних запахов в общественные и жилые помещения	X	X	X	X	X	X
2.6 Охранная сигнализация или электронные средства контроля за безопасностью номера (видеонаблюдение в общественных зонах и коридорах жилых этажей)					X	X
2.7 Лифт в здании: – в зависимости от этажности здания <sup>7)</sup> : – более пяти этажей – более трех этажей <sup>8), 9)</sup> – более двух этажей <sup>8), 9)</sup> – служебный, грузовой (или грузоподъемник) <sup>3), 8), 9)</sup> – круглосуточная работа лифта (при его наличии)	X	X	X	X	X	X
2.8 Внутреннее музыкальное вещание					X	X
2.9 Телефон: – телефонная связь из номера (внутренняя или городская) или иные средства коммуникации 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)	X	X	X	X	X	X
2.10 Информационно-телекоммуникационная сеть Интернет: – беспроводной интернет для пользователей в общественных помещениях – беспроводной интернет во всех номерах и общественных помещениях	X	X	X	X	X	X
3 Номерной фонд 3.1 Одноместные (двухместные) номера не менее <sup>11), 12)</sup> : – 25 % <sup>2)</sup> – 50 % <sup>2)</sup> – 100 %		X	X	X	X	X
3.2 Многокомнатные или соединяющиеся номера конектид <sup>2), 12)</sup>				X		
3.3 Многокомнатные номера <sup>2), 12)</sup>					X	
3.4 Многокомнатные и соединяющиеся номера конектид <sup>2), 12)</sup>						X
3.5 Номера высшей категории – не менее 5 % от общего количества номеров <sup>2), 9), 12), 13)</sup>						X

Продолжение таблицы А.1

Наименование требования	Категория					
	«без звезд»	«★»	«★★»	«★★★»	«★★★★»	«★★★★★»
3.6 Площадь номера, позволяющая гостю свободно, удобно и безопасно передвигаться и использовать все оборудование и мебель	X	X	X	X	X	X
3.6.1 Площадь номера (не учитывает площадь санузла, лоджии, балкона), м <sup>2</sup> <sup>14)</sup> :						
– однокомнатного одноместного:						
– 9	X <sup>51)</sup>	X	X	X		
– 10						
– 12 (16) <sup>14)</sup>					X	
– 14 (18) <sup>14)</sup>						X
– однокомнатного двухместного (дабл и твин):						
– 12	X <sup>51)</sup>	X	X			
– 14						
– 14 (20) <sup>14)</sup>				X		
– 16 (25) <sup>14)</sup>					X	X
3.6.2 Площадь номера, предназначенного для приема большего числа гостей, должна определяться из расчета 6 м <sup>2</sup> на каждое дополнительное место <sup>15)</sup>	X <sup>51)</sup>	X	X			
3.7 Санузел в номере (умывальник, унитаз, ванна или душ):						
– не менее 25 % номеров <sup>3), 8), 9)</sup> (допускается наличие умывальника, унитаза (или полного санузла на 2–3 номера) для номеров первой и второй категорий)		X				
– не менее 50 % номеров (допускается наличие умывальника, унитаза (или полного санузла на 2–3 номера) для номеров первой и второй категорий)			X			
– 100 % номеров				X	X	X
3.8 Дополнительный туалет для многокомнатных номеров категории сьют				X	X	X
3.9 Номер без санузла оборудуется умывальником (для номеров четвертой категории) <sup>16)</sup>		X	X			
3.10 Площадь санузла, м <sup>2</sup> :						
– 1,75		X				
– 2,1 (допускается уменьшение площади на 10 %, за исключением номеров высшей категории)			X			
– 2,3 (допускается уменьшение площади на 10 %, за исключением номеров высшей категории)				X		
– 3,0 <sup>17)</sup> (допускается уменьшение площади на 5 %, за исключением номеров высшей категории)					X	
– 3,8 <sup>17)</sup> (допускается уменьшение площади на 5 %, за исключением номеров высшей категории)						X
4 Техническое оснащение						
4.1 Двери и замки – наличие	X	X	X	X	X	X
4.1.1 Оснащение входной двери в номер запирающим устройством с внутренней защелкой (заверткой) или гостиничным замком				X		
4.1.2 Электронный замок					X <sup>18)</sup>	X
4.1.3 Глазок в двери <sup>3), 18)</sup>						X
4.2 Звукоизоляция:						
– повышенная, обеспечивающая уровень шума менее 35 дБА (дверь, окна, межкомнатные перегородки, покрытие и др.)					X	X

Продолжение таблицы А.1

Наименование требования	Категория					
	«без звезд»	«★»	«★★»	«★★★»	«★★★★»	«★★★★★»
4.3 Освещение:						
– от потолочного (настенного) или напольного светильника	X X <sup>16)</sup>	X	X	X	X	X
– прикроватный светильник		X	X	X	X	X
– настольная лампа					X	X
– настольная лампа в номерах высшей категории				X		
– светильник над умывальником	X	X	X	X	X	X
– выключатель дистанционного управления основных источников света у изголовья кровати					X <sup>18)</sup>	X <sup>18)</sup>
– выключатель дистанционного управления основных источников света у изголовья кровати в номерах высшей категории				X <sup>18)</sup>		
– выключатель освещения у входа в номер и прикроватного светильника у изголовья кровати <sup>16), 18)</sup>	X	X	X	X	X	X
4.4 Электророзетки:						
– свободная розетка в комнате	X	X	X	X X <sup>18)</sup>	X	X
– рядом с кроватью					X	X
– дополнительная розетка рядом с письменным столом (столешницей)					X	X
4.5 Отопление – наличие:	X	X	X	X	X	X
– термостат (регулятор) для индивидуальной регулировки температуры (зимой для системы отопления, летом для системы охлаждения)					X	X
4.6 Вентилятор (при температуре окружающего воздуха более 25 °С более 5 дн) при отсутствии кондиционирования воздуха (по просьбе гостя)		X	X	X		
4.7 Телефонный аппарат:				X <sup>2), 10)</sup>	X	X
– в номере на прикроватной тумбочке или столе					X	X
– в номерах категории сьюит, апартамент в каждой комнате <sup>19)</sup>					X	X
– в ванной комнате или кнопка вызова обслуживающего персонала <sup>2)</sup>						X
4.8 Будильное устройство <sup>20)</sup>				X	X	X
4.9 Телевизор цветной с пультом управления в 100 % номеров	X <sup>16), 52)</sup>	X	X	X	X	X
– прием зарубежных новостных, информационных или спортивных телевизионных программ (не менее двух) (для гостиниц категорий «четыре звезды» и «пять звезд» в многокомнатных номерах рекомендуется устанавливать дополнительный телевизор)					X	X
4.10 Мини-бар (мини-холодильник для охлаждения напитков) или мини-холодильник				X	X	X
4.11 Мини-сейф					X	X
4.11.1 Мини-сейф в номерах высшей категории (сьюит, апартамент и джуниор сьюит) <sup>21)</sup>				X		

Продолжение таблицы А.1

Наименование требования	Категория					
	«без звезд»	«★»	«★★»	«★★★»	«★★★★»	«★★★★★»
5 Оснащение мебелью и инвентарем						
5.1 Кровать (минимальные размеры):						
– односпальная:						
– 80 × 190 см <sup>22)</sup>	X	X	X			
– 90 × 200 см (для вновь строящихся и реконструируемых гостиниц рекомендуется устанавливать односпальные кровати размером 100–140 × 200 см)				X	X	X
– двуспальная:						
– 160 × 190 см <sup>23)</sup>	X	X	X			
– 160 × 200 см				X	X	X
– двуспальная для номеров категорий сьюит, апартамент размером 180–200 × 200 см					X	X
5.2 Комплект постельных принадлежностей и белья:						
– матрас с на матрасником, подушка, одеяло, покрывало на кровать <sup>16)</sup> , простыня, пододеяльник, наволочки	X					
– матрас с на матрасником, подушка, одеяло, покрывало на кровать, простыня, пододеяльник, наволочки из натуральных тканей (льняные, хлопчатобумажные и пр.)		X	X			
– матрас с на матрасником, две подушки, одеяло, дополнительное одеяло, покрывало на кровать (саше) <sup>24)</sup> , простыня, пододеяльник, наволочки из натуральных тканей (льняные, хлопчатобумажные и пр.)				X	X	X
– дополнительное одеяло (по просьбе гостя)	X	X	X			
– дополнительная подушка с наволочкой (по просьбе гостя) <sup>16)</sup>	X	X	X	X	X	X
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)	X <sup>16)</sup>	X	X	X	X	X
5.4 Прикроватная тумбочка (стол или полочка) у каждого спального места <sup>16)</sup>	X	X	X	X	X	X
5.5 Шкаф с полками <sup>25)</sup> (допускается встроенный) с вешалкой и плечиками (не менее 5 шт. на место)				X	X	X
5.5.1 Шкаф с полками <sup>16), 25)</sup> (допускается встроенный) или ниша для одежды с вешалкой и плечиками (не менее 3 шт. на место)	X	X	X			
5.6 Вешалка для верхней одежды и головных уборов <sup>26)</sup>	X	X	X	X	X	X
5.7 Стул (не менее одного на гостя) <sup>16), 27), 28)</sup>	X	X	X	X	X	X
5.8 Кресло для отдыха (не менее одного на гостя) <sup>27), 29)</sup>					X	X
5.9 Диван (на номер) для номеров высшей категории <sup>29)</sup>					X	X
5.10 Стол (письменный стол) или столешница со свободной рабочей поверхностью минимальной площадью 0,5 м <sup>2</sup>					X	X
5.10.1 Стол (письменный стол) или столешница со свободной рабочей поверхностью минимальной площадью 0,5 м <sup>2</sup> или журнальный столик в однокомнатных номерах	X <sup>16), 30)</sup>	X	X	X		

Продолжение таблицы А.1

Наименование требования	Категория					
	«без звезд»	«★»	«★★»	«★★★»	«★★★★»	«★★★★★»
5.11 Письменный стол с рабочим креслом (стулом) для номеров категории сюит				X	X	X
5.12 Журнальный столик					X	X
5.13 Полка (подставка) для багажа	X <sup>16, 30)</sup>	X <sup>30)</sup>	X <sup>30)</sup>	X	X	X
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.)	X	X	X	X		X
5.15 Корзина для бумажного мусора				X	X	X
5.16 Зеркало: – в полный рост или большого размера в прихожей и (или) в комнате – в прихожей или в комнате	X	X	X	X	X	X
5.17 Щетки: одежная, сапожная (или губка для обуви) <sup>16)</sup> 5.18 Рожок для обуви	X	X	X	X	X	X
5.19 Ключ комбинированный для открывания бутылок (по просьбе гостя)	X	X	X	X	X	X
5.20 Стаканы для питьевой воды (на каждого гостя) <sup>31), 32)</sup>	X	X	X	X	X	X
5.21 Набор посуды для мини-бара (при наличии мини-бара)					X	X
5.22 Пепельницы в номерах для курящих (при наличии номеров для курящих)	X	X	X	X	X	X
5.23 Информационные материалы (информационная папка для гостя или соответствующая информация в интерактивном телевидении, в электронном виде или через QR-код) о работе средства размещения, в том числе обязательно: <sup>16)</sup> – на русском и английском языках – правила проживания в гостинице и пользования услугами гостиниц, установленные гостиницей, не противоречащие нормативным правовым актам – телефонный справочник с номерами служб гостиницы (при наличии телефонной связи в номере) – перечень предоставляемых гостиницей услуг – рекламные материалы (буклеты, проспекты, флаеры и пр.) с различной информацией	X	X	X	X	X	X
5.24 Противопожарная инструкция	X	X	X	X	X	X
5.25 Инструкция для проживающих о действиях в случае пожара и в экстремальных условиях, характерных для данного места (на русском и английском языках)	X	X	X	X	X	X
5.26 План эвакуации на случай пожара	X	X	X	X	X	X
5.27 Набор письменных принадлежностей (бумага для записей, ручка или карандаш)					X	X
5.28 Меню завтрака (возможно предоставление в электронном виде или через QR-код) <sup>33)</sup>					X	X
5.29 Анкета гостя (печатная или электронная на сайте) <sup>2)</sup>				X	X	X

Продолжение таблицы А.1

Наименование требования	Категория					
	«без звезд»	«★»	«★★»	«★★★»	«★★★★»	«★★★★★»
6 Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оборудования номера						
6.1 Зеркало: – над умывальником – большого размера или зеркальная стенка – косметическое для бритья и макияжа	X	X	X	X	X X	X X
6.2 Полка для туалетных принадлежностей (туалетный стол) или столешница умывальника, позволяющая установить необходимые туалетные принадлежности	X	X	X	X	X	X
6.3 Стаканчик для зубных щеток		X	X	X	X	X
6.4 Занавес для ванной (душа) <sup>34)</sup>			X	X	X	X
6.5 Ручка на ванне или на стене у ванны для страховки от падения при скольжении (при наличии ванны) <sup>18)</sup>					X	X
6.6 Коврик махровый (полотенце) для ног на каждого гостя		X <sup>35)</sup>	X <sup>35)</sup>	X	X	X
6.7 Фен для сушки волос				X <sup>36)</sup>	X	X
6.8 Фен для сушки волос по просьбе гостя при отсутствии фена в номере		X	X	X		
6.9 Полотенцедержатель (полотенцесушитель), крючки для одежды (на каждого гостя)	X <sup>53)</sup>	X <sup>53)</sup>	X <sup>53)</sup>	X	X	X
6.10 Полотенца на каждого гостя <sup>54)</sup> : – не менее двух – не менее трех – в том числе банное – дополнительное полотенце в гостевом туалете	X X	X X	X X	X X	X X X	X X X
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				X	X	X
6.12 Шапочка банная на каждого гостя				X	X	X
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				X	X	X
6.14 Туалетные принадлежности на каждого гостя (замена по мере использования): – туалетное мыло <sup>37)</sup> – шампунь <sup>37)</sup> – гель для душа, лосьон или молочко для тела <sup>37)</sup> – с логотипом гостиницы или в фирменной упаковке <sup>37)</sup>	X	X	X	X X	X X X	X X X
6.15 Салфетки махровые или бумажные косметические (в диспенсере)					X	X
6.16 Туалетная бумага – многослойная – с резервным рулоном	X	X	X	X X	X X	X X
6.17 Держатель для туалетной бумаги 6.17.1 Держатель для резервного рулона	X	X	X	X	X X	X X
6.18 Крышка для унитаза	X	X	X	X	X	X
6.19 Щетка для унитаза (в футляре)	X	X	X	X	X	X
6.20 Корзина для мусора	X	X	X	X	X	X

Продолжение таблицы А.1

Наименование требования	Категория					
	«без звезд»	«★»	«★★»	«★★★»	«★★★★»	«★★★★★»
6.21 Пакеты для предметов гигиены				X	X	X
6.22 Пакеты прачечной, химчистки (при наличии прачечной, химчистки или договора с прачечной (химчисткой))				X	X	X
6.23 При наличии дополнительных сменных материалов (зубной набор, бритвенный набор, косметический набор, швейный набор и др.) их перечень определяется стандартом гостиницы			X	X	X	X
7 Санитарные объекты общего пользования						
7.1 Туалеты:						
– вблизи общественных помещений <sup>2)</sup>	X	X	X	X	X	X
– на этажах для номеров без санузлов (не менее 1 на 10 номеров, включая туалеты в душевых и ваннах комнатах общего пользования, но не менее 2 на этаж (мужской и женский)) <sup>55)</sup>	X	X	X			
– оборудование туалетов:						
– туалетные кабины, умывальник с горячей и холодной водой, зеркало, электророзетка <sup>38)</sup> , туалетная бумага, диспенсер с жидким мылом, крючки для одежды, корзины для мусора	X	X	X	X	X	X
– бумажные салфетки или электрополотенца	X	X	X	X	X	X
– диспенсер с разовыми сиденьями для унитаза, диспенсер с кремом для рук						X
7.2 Ванные комнаты (душевые):						
– на этажах для номеров без санузлов одна душевая кабина (душевая стойка) на 10 человек <sup>16)</sup> , проживающих в номере без ванны или душа	X	X	X			
– 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	X	X	X			
8 Общественные помещения						
8.1 Должны иметь мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения	X	X	X	X	X	X
8.2 Холл площадью <sup>3), 16)</sup> :						
– не менее 9 м <sup>2</sup> плюс по 1 м <sup>2</sup> из расчета на каждый номер, начиная с 21-го (максимальная площадь может не превышать 25 м <sup>2</sup> )		X				
– не менее 20 м <sup>2</sup> плюс по 1 м <sup>2</sup> из расчета на каждый номер, начиная с 21-го (максимальная площадь может не превышать 40 м <sup>2</sup> )			X			
– не менее 30 м <sup>2</sup> плюс по 1 м <sup>2</sup> из расчета на каждый номер, начиная с 21-го (максимальная площадь может не превышать 80 м <sup>2</sup> )				X		
– не менее 30 м <sup>2</sup> плюс по 1 м <sup>2</sup> из расчета на каждый номер, начиная с 21-го (максимальная площадь может не превышать 120 м <sup>2</sup> )					X	
– не менее 30 м <sup>2</sup> плюс по 1 м <sup>2</sup> из расчета на каждый номер, начиная с 21-го (максимальная площадь может не превышать 160 м <sup>2</sup> )						X

Продолжение таблицы А.1

Наименование требования	Категория					
	«без звезд»	«★»	«★★»	«★★★»	«★★★★»	«★★★★★»
8.3 Служба приема и размещения <sup>16)</sup> : – с зоной для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью (кресла, диваны, стулья, журнальные столики), с газетами, журналами <sup>2)</sup> – с подачей напитков (в лобби-баре) и музыкальным вещанием <sup>3), 8), 9), 12), 13)</sup>	X	X	X	X	X	X
8.4 Ковры, ковровое или иное напольное покрытие в зоне отдыха <sup>3)</sup>				X	X	X
8.5 Декоративное озеленение, художественные композиции				X	X	X
8.6 Сейф (индивидуальные сейфовые ячейки) для хранения ценностей гостей <sup>39)</sup>			X	X	X	X
8.7 Гардероб вблизи общественных помещений <sup>3)</sup> 8.7.1 Вешалки в холле и в общественных помещениях при отсутствии гардероба	X	X	X	X	X	X
8.8 Помещение (часть помещения) для просмотра телепередач при отсутствии телевизора в номере <sup>40)</sup>	X					
8.9 Конференц-зал с соответствующим оборудованием (беспроводная сеть Интернет, проекционный экран с мультимедиапроектором, флип-чарт и др.) <sup>3), 8), 9), 12), 13), 42)</sup>				X <sup>41)</sup>	X	X
8.10 Бизнес-центр (зона бизнес-центра) с компьютером, копировальной техникой (принтер, сканер и т. д.) <sup>2), 8), 12), 42)</sup>					X	X
8.11 Помещения для переговоров <sup>2), 8), 12), 42)</sup>						X
8.12 Спортивно-оздоровительный центр (с тренажерным или спортивным залом) <sup>9), 13)</sup>					X <sup>3)</sup>	X
8.13 Плавательный бассейн с сауной <sup>9)</sup> или сауна <sup>3), 9), 13)</sup> для вновь построенных гостиниц: плавательный бассейн или сауна с мини-бассейном <sup>3), 9), 13)</sup>					X	X
8.14 Напольное покрытие (ковровое покрытие, ковры, ковровая плитка, кварц-винил, модульное или пробковое покрытие, керамогранит и т. п.) в коридорах				X	X	X
8.15 Магазины и торговые киоски <sup>3), 8), 9)</sup>					X	X
8.16 Комната бытового обслуживания <sup>3), 16), 43)</sup>	X	X	X	X		
8.17 Служебные помещения для персонала: помещение для приема пищи или столовая, санузлы, раздевалки, помещения для отдыха, подсобные помещения <sup>2)</sup>		X	X	X	X	X
9 Помещения для предоставления услуг питания 9.1 Ресторан или другие типы предприятий питания (допускается предоставление услуг питания по договору со специализированным предприятием) <sup>2), 12)</sup> : – бар <sup>3), 8), 9), 12), 13)</sup> – ресторан: – несколько залов <sup>3), 8), 9), 12), 13)</sup> – банкетный зал (ы), возможен трансформируемый в конференц-зал с соответствующей аппаратурой <sup>3), 8), 9), 12), 13), 42)</sup>			X <sup>3)</sup>	X	X <sup>44)</sup>	X <sup>44)</sup>
9.2 Лобби-бар или кафе <sup>3), 8), 9), 12), 13)</sup>					X	X

Продолжение таблицы А.1

Наименование требования	Категория					
	«без звезд»	«★»	«★★»	«★★★»	«★★★★»	«★★★★★»
10 Услуги						
10.1 Служба приема: – круглосуточный прием (в гостиницах с оказанием оздоровительных услуг, домах отдыха, санаториях, пансионатах и других аналогичных средствах размещения допускается наличие службы приема, с которой можно связаться круглосуточно, допускается замена ночных дежурных медработниками, оказывающими неотложную медицинскую помощь)	X <sup>56)</sup>	X <sup>56)</sup>	X <sup>56)</sup>	X	X	X
10.2 Швейцар <sup>2), 8)</sup>					X <sup>45)</sup>	X
10.3 Подноска багажа (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно: – обязательная – по просьбе <sup>46)</sup>		X	X	X	X	X
10.4 Утренняя побудка (по просьбе гостя)	X	X	X	X	X	X
10.5 Уборка номера горничной – ежедневная	X	X	X	X	X	X
10.6 Уборка кроватей горничной (включая заправку постели)	X <sup>16)</sup>	X	X	X	X	X
10.7 Вечерняя подготовка номера <sup>8)</sup>						X
10.8 Смена постельного белья <sup>47)</sup> : – один раз в пять дней – один раз в три дня – один раз в два дня – ежедневно	X	X	X	X	X	X
10.9 Смена полотенец <sup>47)</sup> : – один раз в три дня – один раз в два дня – ежедневно	X	X	X	X	X	X
10.10 Стирка и глажение: – исполнение в течение суток – исполнение в течение 12 ч <sup>2), 8)</sup> Глажение: – исполнение в течение 1 ч – предоставление утюга, гладильной доски	X	X	X	X <sup>2), 8)</sup>	X	X
10.11 Химчистка (допускается предоставление услуги по договору со специализированным предприятием) <sup>2), 8)</sup> : – исполнение в течение суток – исполнение в течение 12 ч					X	X
10.12 Иные услуги: – мелкий ремонт одежды <sup>2)</sup> – автомат для чистки обуви – хранение ценностей в сейфе администрации <sup>39)</sup> – 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 <sup>3), 8)</sup>	X X	X X	X X	X X X X	X X X X	X X X X



Продолжение таблицы А.1

Наименование требования	Категория					
	«без звезд»	«★»	«★★»	«★★★»	«★★★★»	«★★★★★»
12.4 Знание иностранных языков: – знание персоналом в службе приема одного иностранного языка на уровне разговорной речи в объеме, необходимом для выполнения служебных обязанностей, или обеспечение перевода с помощью голосовых переводчиков – знание персоналом, занятым в зоне обслуживания, одного иностранного языка на уровне разговорной речи в объеме, необходимом для выполнения служебных обязанностей, в службе приема обеспечение перевода с не менее двух иностранных языков, в том числе с помощью голосовых переводчиков		X	X	X		X
12.5 Медицинские требования: персонал должен проходить периодические медицинские осмотры в соответствии с законодательством о здравоохранении	X	X	X	X	X	X
12.6 Внешний вид персонала:						
– форменная одежда, бейджи – форменная одежда, дифференцированная по службам, бейджи		X	X		X	X
12.7 Требования к поведению: персонал должен быть способен создавать в гостинице атмосферу гостеприимства, в отношении гостей проявлять доброжелательность	X	X	X	X	X	X
<p>1) Данное требование не является обязательным для гостиниц с количеством номеров 50 и менее при расположении в части здания. Для гостиниц с количеством номеров 50 и менее допускается отдельный этаж в административно-деловых (торговых) центрах (комплексах).</p> <p>2) Требование не является обязательным для гостиниц с количеством номеров 20 и менее.</p> <p>3) Требование не является обязательным для гостиниц с количеством номеров 50 и менее.</p> <p>4) Требование не является обязательным для гостиниц с количеством номеров 50 и менее, а также гостиниц, находящихся в зданиях, являющихся историко-культурными ценностями или находящимися в зонах охраны историко-культурных ценностей.</p> <p>5) Требование не является обязательным при расположении гостиницы в пешеходной зоне или в зоне действия дорожных знаков "Стоянка запрещена".</p> <p>6) Требование является обязательным в районах, где отсутствует гарантия качества питьевой воды.</p> <p>7) Требование не является обязательным в случае невозможности установки лифта по техническим причинам (при наличии документального подтверждения). При отсутствии лифта обеспечивается обязательная бесплатная доставка багажа.</p> <p>8) Требование не является обязательным для спа-отелей, гостиниц с оказанием оздоровительных услуг, домов отдыха, санаториев, пансионатов и других аналогичных средств размещения.</p> <p>9) Требование не является обязательным для гостиниц, находящихся в зданиях, являющихся историко-культурными ценностями.</p> <p>10) В гостиницах с оказанием оздоровительных услуг, домах отдыха, санаториях, пансионатах и других аналогичных средствах размещения допускается наличие внутренней телефонной связи или кнопки вызова обслуживающего персонала.</p> <p>11) Это не исключает наличия семейных номеров на трех и более человек, из которых по крайней мере двое взрослых.</p> <p>12) Требование не является обязательным для апартаментов.</p> <p>13) Требование не является обязательным для гостиниц, находящихся в зданиях, расположенных на территории зон охраны историко-культурных ценностей.</p> <p>14) В скобках указаны площади для строящихся и реконструируемых гостиниц.</p> <p>15) Требование не является обязательным для хостелов. Для хостелов допускается площадь номера из расчета не менее 4 м<sup>2</sup> на одну кровать (однорядную или двухъярусную), расстояние от верхней спинки двухъярусной кровати до потолка – не менее 75 см.</p> <p>16) Требование не является обязательным для хостелов.</p>						

Продолжение таблицы А.1

Наименование требования	Категория					
	«без звезд»	«★»	«★★»	«★★★»	«★★★★»	«★★★★★»
17) Для санаториев, домов отдыха, пансионатов допускается минимальный размер санузла для одноместного однокомнатного номера не менее 2,5 м <sup>2</sup> , для двухместного однокомнатного номера категории «пять звезд» – не менее 3,0 м <sup>2</sup> .						
18) Требование является обязательным для вновь построенных гостиниц и реконструируемых номеров.						
19) Требование не является обязательным при наличии переносной телефонной трубки.						
20) Требование не является обязательным при наличии интерактивного телевидения, или программируемой пубудки в телефонном аппарате, телевизоре, или услуги «будильник».						
21) Требование не является обязательным при наличии индивидуальных сейфовых ячеек в службе приема.						
22) Для хостелов допускается двухъярусная кровать с минимальным размером спального места 80 × 190 см, расстояние от верхней спинки до потолка – не менее 75 см.						
23) Для хостелов допускается минимальный размер кровати 140 × 200 см.						
24) Требование не является обязательным для сетевых гостиниц при отсутствии требования о наличии покрывала (или саше) на кровать в стандарте гостиницы.						
25) Допускается отсутствие полок в шкафу при наличии комода с ящиками.						
26) Допускается наличие вешалки для верхней одежды в шкафу, разделенном на две части.						
27) Допускается наличие в двухместном или многоместном номере одного кресла и одного стула или двух кресел или двух других мест для сидения (банкетки и т. п.).						
28) Требование не является обязательным при наличии пуфа или банкетки.						
29) Допускается наличие в двухместном номере одного дивана и одного кресла или двух кресел.						
30) Требование не является обязательным для номеров 4-й категории.						
31) Требование не является обязательным при наличии в номере бутилированной воды для каждого гостя, или наличии в коридоре каждого этажа кулера с питьевой водой, или наличии в номере чайных или кофейных чашек.						
32) Для хостелов требование не является обязательным при наличии стаканов на кухне.						
33) Требование не является обязательным для гостиниц и иных средств размещения с количеством номеров 50 и менее, спа-отелей, гостиниц с оказанием оздоровительных услуг, загородных гостиниц, гостиниц при аквапарках, горнолыжных комплексах, домов отдыха, санаториев, пансионатов и других аналогичных средств размещения.						
34) Требование является обязательным при наличии душа в ванне, за исключением ванн со стеклянными ограждающими панелями, номеров с угловыми ваннами, ваннами в центре комнаты (ванной комнаты) или угловыми джакузи и душевыми кабинами, а также номеров, где помимо ванны дополнительно установлена душевая кабина.						
35) Требование является обязательным при наличии туалета в номере.						
36) Требование является обязательным только для курортных гостиниц (отелей).						
37) Допускается наличие диспенсера с жидким мылом (шампунем, гелем для душа).						
38) Требование является обязательным для общественных туалетов на этажах гостиниц с номерами без санузлов.						
39) Требование не является обязательным при наличии индивидуальных сейфов в 100 % номеров.						
40) Допускается отсутствие отдельного помещения (расположение в общественном помещении, например в холле гостиницы).						
41) Требование является обязательным для гостиниц с количеством номеров более 100.						
42) Требование не является обязательным для курортных гостиниц (отелей).						
43) Требование не является обязательным при предоставлении утюга и гладильной доски.						
44) Для гостиниц с количеством номеров 50 и менее допускается наличие ресторана или другого типа предприятия питания.						
45) Требование не является обязательным при наличии устройства автоматического открывания двери.						
46) Требование является обязательным для всех категорий гостиниц при отсутствии лифта (в соответствии с пп. 2.7 п. 2 «Техническое оборудование и оснащение»).						
47) Допускается иная периодичность смены белья и полотенец по просьбе гостя. Для санаториев, пансионатов, домов и баз отдыха смена белья и полотенец может осуществляться в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями, при этом по просьбе гостя должна быть обеспечена смена белья и полотенец в соответствии с 10.8, 10.9 для соответствующей категории.						
48) Возможно изменение времени завтрака для загородных гостиниц, курортных гостиниц (отелей), гостиниц при аквапарках, горнолыжных комплексах, спа-отелей, гостиниц с оказанием оздоровительных услуг, гостиниц с количеством номеров 20 и менее, домов отдыха, санаториев, пансионатов и других аналогичных средств размещения (длительность завтрака – не менее 2 ч).						
49) Возможно изменение времени завтрака в выходные и праздничные дни.						
50) В гостиницах с количеством номеров 50 и менее допускается организация завтрака по принципу a la carte).						
51) Допускается уменьшение площади на 5 %.						

**Окончание таблицы А.1**

Наименование требования	Категория					
	«без звезд»	«★»	«★★»	«★★★»	«★★★★»	«★★★★★»
<sup>52)</sup> Требование не является обязательным для номеров третьей и четвертой категорий. <sup>53)</sup> В многоместных номерах (на 5 и более мест) при наличии в них санузла допускается наличие четырех крючков на номер. <sup>54)</sup> Требование обязательно, в том числе при отсутствии санузла в номере. <sup>55)</sup> Допускается один туалет с одной туалетной кабиной на этаже при количестве мест в номерах без санузлов на этаже 10 и менее. <sup>56)</sup> Допускается наличие службы приема, с которой можно связаться круглосуточно.						
Примечание – Знак «X» означает обязательное выполнение требования.						