

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 ¹⁾	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	X X	X X
1.4 Вход для гостей: – отдельный от служебного входа ³⁾ – с козырьком для защиты от атмосферных осадков на пути от автомобиля ⁴⁾ – воздушно-тепловая завеса				X	X	X
1.5 Парковка автотранспорта: – площадка для кратковременной парковки автотранспорта у входа в гостиницу ⁵⁾		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, для эвакуационного освещения – не ниже 1-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 ⁶⁾ – бутилированная питьевая вода в номере (в кулере, в коридоре) бесплатно ⁶⁾	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
2.4 Кондиционирование воздуха во всех помещениях, круглогодично при среднесуточной температуре (за последние 5 дн) наружного воздуха не ниже 8 °C					X	X

Продолжение таблицы А.1

Наименование требования	Категория					
	«без звезд»	«★»	«★★»	«★★★»	«★★★★»	«★★★★★»
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	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 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)	X	X	X	X	X	X
2.8 Внутреннее музыкальное вещание					X	X
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)		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 ^{11), 12)} : – 25 % ²⁾ – 50 % ²⁾ – 100 %		X	X	X	X	X
3.2 Многокомнатные или соединяющиеся номера конектид ^{2), 12)}				X		
3.3 Многокомнатные номера ^{2), 12)}					X	
3.4 Многокомнатные и соединяющиеся номера конектид ^{2), 12)}						X

Продолжение таблицы А.1

Наименование требования	Категория					
	«без звезд»	«★»	«★★»	«★★★»	«★★★★»	«★★★★★»
3.5 Номера высшей категории – не менее 5 % от общего количества номеров ^{2), 9), 12), 13)}						X
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 ² ¹⁴⁾ :						
– однокомнатного одноместного:						
– 9	X	X	X	X	X	
– 10						
– 12 (16) ¹⁴⁾						
– 14 (18) ¹⁴⁾						
– однокомнатного двухместного (дабл и твин):						
– 12	X	X	X	X	X	
– 14						
– 14 (20) ¹⁴⁾						
– 16 (25) ¹⁴⁾						
3.6.2 Площадь номера, предназначенного для приема большего числа гостей, должна определяться из расчета 6 м ² на каждое дополнительное место ¹⁵⁾	X	X	X			
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)		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 сюит				X	X	X
3.9 Номер без санузла оборудуется умывальником (для номеров четвертой категории) ¹⁶⁾	X	X				
3.10 Площадь санузла, м ² :						
– 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 ¹⁷⁾ (допускается уменьшение площади на 5 %, за исключением номеров высшей категории)				X		
– 3,8 ¹⁷⁾ (допускается уменьшение площади на 5 %, за исключением номеров высшей категории)					X	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 ¹⁸⁾	X
4.1.3 Глазок в двери ^{3), 18)}						X

Продолжение таблицы А.1

Наименование требования	Категория					
	«без звезд»	«★»	«★★»	«★★★»	«★★★★»	«★★★★★»
4.2 Звукоизоляция: – повышенная, обеспечивающая уровень шума менее 35 дБА (дверь, окна, межкомнатные перегородки, покрытие и др.)					X	X
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)}	X X ¹⁶⁾	X X	X X	X X	X X X ¹⁸⁾ X ¹⁸⁾	X X X
4.4 Электророзетки: – свободная розетка в комнате – рядом с кроватью – дополнительная розетка рядом с письменным столом (столешницей)	X	X	X	X ¹⁸⁾	X X X	X X
4.5 Отопление – наличие: – терmostат (регулятор) для индивидуальной регулировки температуры (зимой для системы отопления, летом для системы охлаждения)	X	X	X	X	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: – в номере на прикроватной тумбочке или столе – в номерах категории сюит, апартамент в каждой комнате ¹⁹⁾ – в ванной комнате или кнопка вызова обслуживающего персонала ²⁰⁾				X X X	X X X	X X
4.8 Будильное устройство ²⁰⁾				X	X	X
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)	X ¹⁶⁾	X	X	X	X X	X X
4.10 Мини-бар (мини-холодильник для охлаждения напитков) или мини-холодильник				X ¹⁸⁾	X	X
4.11 Мини-сейф 4.11.1 Мини-сейф в номерах высшей категории (сюит, апартамент и джуниор сюит) ²¹⁾				X	X	X

Продолжение таблицы А.1

Наименование требования	Категория					
	«без звезд»	«★»	«★★»	«★★★»	«★★★★»	«★★★★★»
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) – двухспальная: – 160 × 190 см ²³⁾ – 160 × 200 см – двухспальная для номеров категорий сюит, апартамент размером 180–200 × 200 см	X	X	X	X	X	X
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 (по 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)	X	X	X	X	X	X
5.3 Ковры (ковровое покрытие пола) или прикроватный коврик у каждой кровати (при отсутствии ковров или коврового покрытия)	X ¹⁶⁾	X	X	X	X	X
5.4 Прикроватная тумбочка (столик или полочка) у каждого спального места ¹⁶⁾	X	X	X	X	X	X
5.5 Шкаф с полками ²⁵⁾ (допускается встроенный) с вешалкой и плечиками (не менее 5 шт. на место) 5.5.1 Шкаф с полками ^{16), 25)} (допускается встроенный) или ниша для одежды с вешалкой и плечиками (не менее 3 шт. на место)	X	X	X	X	X	X
5.6 Вешалка для верхней одежды и головных уборов ²⁶⁾	X	X	X	X	X	X
5.7 Стул (не менее одного на гостя) ^{16), 27), 28)}	X	X	X	X	X	X
5.8 Кресло для отдыха (не менее одного на гостя) ^{27), 29)}				X	X	
5.9 Диван (на номер) для номеров высшей категории ²⁹⁾				X	X	
5.10 Стол (письменный стол) или столешница со свободной рабочей поверхностью минимальной площадью 0,5 м ² 5.10.1 Стол (письменный стол) или столешница со свободной рабочей поверхностью минимальной площадью 0,5 м ² или журнальный столик в однокомнатных номерах	X ^{16), 30)}	X	X	X	X	X

Продолжение таблицы А.1

Наименование требования	Категория					
	«без звезд»	«★»	«★★»	«★★★»	«★★★★»	«★★★★★»
5.11 Письменный стол с рабочим креслом (стулом) для номеров категории сюйт				X	X	X
5.12 Журнальный столик					X	X
5.13 Полка (подставка) для багажа	X ^{16, 30)}	X ³⁰⁾	X ³⁰⁾	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) ¹⁶⁾	X	X	X	X	X	X
5.18 Рожок для обуви				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) ^{31), 32)}	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) 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	X	X	X	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 ³³⁾					X	X
5.29 Анкета гостя (печатная или электронная на сайте) ²⁾				X	X	X

Продолжение таблицы А.1

Наименование требования	Категория					
	«без звезд»	«★»	«★★»	«★★★»	«★★★★»	«★★★★★»
6 Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера						
6.1 Зеркало:						
– над умывальником	X	X	X	X	X	X
– большого размера или зеркальная стенка					X	X
– косметическое для бритья и макияжа					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) ³⁴⁾			X	X	X	X
6.5 Ручка на ванне или на стене у ванны для страховки от падения при скольжении (при наличии ванны) ¹⁸⁾					X	X
6.6 Коврик махровый (полотенце) для ног на каждого гостя		X ³⁵⁾	X ³⁵⁾	X	X	X
6.7 Фен для сушки волос				X ³⁶⁾	X	X
6.8 Фен для сушки волос по просьбе гостя при отсутствии фена в номере		X	X	X		
6.9 Полотенцедержатель, крючки для одежды (не менее двух на каждого гостя)	X	X	X	X	X	X
6.10 Полотенца на каждого гостя:						
– не менее двух	X	X	X	X		
– не менее трех		X	X	X	X	X
– не менее четырех			X	X	X	X
– в том числе банное				X	X	X
– дополнительное полотенце в гостевом туалете				X	X	X
6.11 Халат банный на каждого гостя						X
6.11.1 Халат банный на каждого гостя (по просьбе)					X	
6.11.2 Халат банный на каждого гостя для номеров высшей категории				X	X	
6.12 Шапочка банная на каждого гостя				X	X	X
6.13 Тапочки банные на каждого гостя						X
6.13.1 Тапочки банные на каждого гостя (по просьбе)					X	
6.13.2 Тапочки банные на каждого гостя для номеров высшей категории				X	X	
6.14 Туалетные принадлежности на каждого гостя (замена по мере использования):						
– туалетное мыло ³⁷⁾	X	X	X	X	X	X
– шампунь ³⁷⁾				X	X	X
– гель для душа, лосьон или молочко для тела				X	X	X
– с логотипом гостиницы или в фирменной упаковке ³⁷⁾				X	X	X
6.15 Салфетки махровые, бумажные косметические (в диспенсере)					X	X
6.16 Туалетная бумага	X	X	X	X	X	X
– многослойная				X	X	X
– с резервным рулоном				X	X	X
6.17 Держатель для туалетной бумаги	X	X	X	X	X	X
6.17.1 Держатель для резервного рулона					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 ²⁾	X	X	X	X	X	X
– 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))	X	X	X			
– 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	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 ¹⁶⁾ , 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 ^{3), 16)} :						
– 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)		X				
– не менее 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)			X			
– не менее 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)				X		
– не менее 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)					X	
– не менее 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)						X

Продолжение таблицы А.1

Наименование требования	Категория					
	«без звезд»	«★»	«★★»	«★★★»	«★★★★»	«★★★★★»
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⁾	X	X	X	X	X	X
8.4 Ковры, ковровое или иное напольное покрытие в зоне отдыха ³⁾				X	X	X
8.5 Декоративное озеленение, художественные композиции				X	X	X
8.6 Сейф (индивидуальные сейфовые ячейки) для хранения ценностей гостей ³⁹⁾			X	X	X	X
8.7 Гардероб вблизи общественных помещений ³⁾ 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 ⁴⁰⁾	X					
8.9 Конференц-зал с соответствующим оборудованием (беспроводная сеть Интернет, проекционный экран с мультимедиапроектором, флип-чарт и др.) ^{3), 8), 9), 12), 13), 42)}				X ⁴¹⁾	X	X
8.10 Бизнес-центр (зона бизнес-центра) с компьютером, копировальной техникой (принтер, сканер и т. д.) ^{2), 8), 12), 42)}					X	X
8.11 Помещения для переговоров ^{2), 8), 12), 42)}						X
8.12 Спортивно-оздоровительный центр (с тренажерным или спортивным залом) ^{9), 13)}					X ³⁾	X
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)}					X	X
8.14 Ковровое покрытие (ковры) в коридорах				X	X	X
8.15 Магазины и торговые киоски ^{3), 8), 9)}					X	X
8.16 Комната бытового обслуживания ^{3), 16), 43)}	X	X	X	X		
8.17 Служебные помещения для персонала: помещение для приема пищи или столовая, санузлы, раздевалки, помещения для отдыха, подсобные помещения ²⁾		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) ^{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)}			X ³⁾	X X	X ⁴⁴⁾ X	X ⁴⁴⁾ X
9.2 Лобби-бар или кафе ^{3), 8), 9), 12), 13)}					X	X

Продолжение таблицы А.1

Наименование требования	Категория					
	«без звезд»	«★»	«★★»	«★★★»	«★★★★»	«★★★★★»
10 Услуги						
10.1 Служба приема – круглосуточный прием (в хостелях, 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)	X	X	X	X	X	X
10.2 Швейцар ^{2), 8)}					X ⁴⁵⁾	X
10.3 Подноска багажа (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно:					X	X
– обязательная	X	X	X	X		
– по просьбе ⁴⁶⁾						
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 ¹⁶⁾	X	X	X	X	X
10.7 Вечерняя подготовка номера						X
10.8 Смена постельного белья ⁴⁷⁾ :						
– один раз в пять дней	X	X	X	X		
– один раз в три дня						
– один раз в два дня					X	
– ежедневно						X
10.9 Смена полотенец ⁴⁷⁾ :						
– один раз в три дня	X	X	X	X		
– один раз в два дня					X	
– ежедневно					X	X
10.10 Стирка и глажение:						
– исполнение в течение суток					X ⁸⁾	X
– исполнение в течение 12 ч ^{2), 8)}					X	X
Глажение:						
– исполнение в течение 1 ч	X	X	X	X	X	X
– предоставление утюга, гладильной доски					X	X
10.11 Химчистка (допускается предоставление услуги по договору со специализированным предприятием) ^{2), 8)} :					X	X
– исполнение в течение суток						
– исполнение в течение 12 ч						
10.12 Иные услуги:						
– мелкий ремонт одежды ²⁾				X	X	X
– автомат для чистки обуви				X	X	X
– отправление и доставка факсов				X	X	X
– хранение ценностей в сейфе администрации ³⁹⁾	X	X	X	X	X	X
– хранение багажа	X	X	X	X	X	X
– обмен валюты или прием платежей по банковским картам				X	X	X
– организация встреч и проводов (в аэропорту, на вокзале и т. д.)					X	X
– вызов такси	X	X	X	X	X	X
– аренда (прокат) автомашины ^{3), 8)}					X	X
– бронирование билетов на различные виды транспорта ^{2), 8)}					X	X
– бронирование и (или) продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия ^{2), 8)}					X	X

Продолжение таблицы А.1

Наименование требования	Категория					
	«без звезд»	«★»	«★★»	«★★★»	«★★★★»	«★★★★★»
10.13 Туристические услуги: – туристическая информация – экскурсии, гиды-переводчики	X	X	X	X	X X	X X
10.14 Медицинские услуги: – вызов скорой помощи – медицинский кабинет для гостиниц с номерным фондом более 150 номеров ^{8), 9), 13)}	X	X	X	X	X	X
11 Услуги питания 11.1 Обслуживание: – возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трехразовое 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)}	X	X	X	X	X	X
11.2 Обслуживание в номере ^{2), 8), 12)} : – в часы завтрака – круглосуточно – меню рум-сервиса в номере				X ³⁾	X X	X X
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	X	X	X	X	X	X
12.2 Количество персонала, достаточное для обеспечения постоянной бесперебойной работы средства размещения	X	X	X	X	X	X
12.3 Квалификация: руководители и персонал должны пройти профессиональную подготовку: – соответствующую выполняемой работе – по обеспечению безопасности в гостинице	X	X	X	X	X	X

Продолжение таблицы А.1

Наименование требования	Категория					
	«без звезд»	«★»	«★★»	«★★★»	«★★★★»	«★★★★★»
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		X	X		X	X
12.5 Медицинские требования: персонал должен проходить периодические медицинские осмотры в соответствии с законодательством	X	X	X	X	X	X
12.6 Внешний вид персонала: – форменная одежда, беджи – форменная одежда, дифференцированная по службам, беджи		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 нежилого 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 находящихся в зонах охраны историко-культурных ценностей.</p> <p>⁵⁾ Требование не является обязательным при расположении гостиницы в пешеходной зоне.</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 домов отдыха, санаториев, пансионатов, спа-отелей, гостиниц с оказанием оздоровительных услуг и аналогичных им средств размещения.</p> <p>⁹⁾ Требование не является обязательным для гостиниц, находящихся в зданиях, являющихся историко-культурными ценностями.</p> <p>¹⁰⁾ В домах отдыха, санаториях, пансионатах, гостиницах с оказанием оздоровительных услуг и аналогичных им 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 апарт-отелей.</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 м² на одну кровать (одноярусную или двухъярусную), расстояние от верхней спинки двухъярусной кровати до потолка – не менее 75 см.</p> <p>¹⁶⁾ Требование не является обязательным для хостелов.</p> <p>¹⁷⁾ Для санаториев, домов отдыха, пансионатов допускается минимальный размер санузла для одноместного однокомнатного номера не менее 2,5 м², для двухместного однокомнатного номера категории «пять звезд» – не менее 3,0 м².</p> <p>¹⁸⁾ Требование является обязательным для вновь построенных гостиниц и реконструируемых номеров.</p> <p>¹⁹⁾ Требование не является обязательным при наличии переносной телефонной трубки.</p>						

Окончание таблицы А.1

Наименование требования	Категория					
	«без звезд»	«★»	«★★»	«★★★»	«★★★★»	«★★★★★»
²⁰⁾ Требование не является обязательным при наличии интерактивного телевидения, или программируемой побудки в телефонном аппарате, телевизоре, или услуги «буильник».						
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, домов отдыха, санаториев, пансионатов, спа-отелей, гостиниц с оказанием оздоровительных услуг и аналогичных им 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 действующими 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, домов отдыха, санаториев, пансионатов, курортных гостиниц (отелей), спа-отелей, гостиниц с оказанием оздоровительных услуг аналогичных им 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).						

Примечание – Знак «Х» означает обязательное выполнение требования.