

Требования к гостиницам категории три "звезды"

Требования к категориям гостиниц и других средств размещения Российской Федерации установлены *"Порядком классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"*, утвержденным приказом Минкультуры России от 03.12.2012 г. № 1488.

В соответствии с приложением 1 к "Системе классификации гостиниц и иных средств размещения", к гостиницам категории 3 "звезды" предъявляется следующий набор обязательных требований.

1. Здание и прилегающая к нему территория

- Вывеска освещаемая или светящаяся
- Вход для гостей:
 - отдельный от служебного входа
(не обязательно для гостиниц с количеством номеров менее 50);
 - в ресторан (кафе, бар и тому подобное) из средства размещения;
(при наличии ресторана, кафе, бара и прочего, кроме домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения)

2. Техническое оборудование

- Аварийное освещение и энергоснабжение:
 - аварийное освещение (аккумуляторы, фонари);
 - стационарный генератор, обеспечивающий основное освещение и работу основного оборудования (в том числе лифтов) в течение не менее чем 24 часов
(требование не является обязательным при использовании аварийного энергоснабжения)
- Водоснабжение:
 - горячее, холодное;
 - горячее от резервной системы ГВС на время аварии, профилактических работ;
 - наличие бутилированной питьевой воды в номере (бесплатно)
(в районах, где отсутствует гарантия качества питьевой воды);
- Лифт в здании (требование не обязательно в случае невозможности установки лифта по техническим причинам (при наличии документального подтверждения). В таком случае осуществляется бесплатная доставка багажа):
 - более 3-х этажей (не обязательно для коттеджей, домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения);
 - время ожидания лифта не более 45 с.;
 - круглосуточная работа лифта
- Телефонная связь из номера: внутренняя и городская в 100% номеров (в домах отдыха, пансионатах и других аналогичных средствах размещения допускается наличие внутренней телефонной связи или кнопки вызова обслуживающего персонала)
- Телефоны коллективного пользования в общественных помещениях (вестибюле) в кабине или под акустическим колпаком: - городской, междугородный, международный

3. Номерной фонд

- Мест в одно- и двухместных номерах не меньше 100 %.
- Многокомнатные номера или номера, которые могут быть соединены
- Площадь номера должна позволять гостю свободно и безопасно передвигаться и использовать все оборудование и мебель
- Площадь номера (не учитывая площадь санузла, лоджии и балкона), не менее:
 - однокомнатного одноместного - 9 кв.м;
 - однокомнатного двухместного - 12 кв.м
- Санузел в номере (умывальник, унитаз, ванна или душ) - 100% номеров.
- Площадь санузла не менее 2,5 кв.м

4. Техническое оснащение

- Отопление
- Охлаждение (или кондиционирование) воздуха для обеспечения теплового комфорта 18- 25 град. С (в районах с жарким климатом (районы расположенные в южной климатической зоне))

5. Санитарные объекты общего пользования

- Туалеты: вблизи общественных помещений
- Оборудование туалетов: туалетные кабины, умывальник с зеркалом, электророзетка, туалетная бумага, мыло или диспенсер с жидким мылом, махровые или бумажные полотенца или электрополотенце, крючки для одежды, корзина для мусора

6. Общественные помещения

- Общественные помещения должны иметь мебель и другое оборудование соответствующие функциональному назначению помещения
- Площадь холла (*не обязательно для гостиниц с количеством номеров менее 50*), не менее:
 - 30 кв.м, плюс по 1 кв.м. из расчёта на каждый номер начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 80 кв.м
- Служба приема с зоной для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью (кресла, диваны, журнальные столики), с газетами, журналами
- Ковры, ковровое или иное напольное покрытие в зоне отдыха
- Декоративное озеленение, художественные композиции, музыкальное вещание
- Индивидуальные сейфовые ячейки для хранения ценностей гостей (*не обязательно, при наличии индивидуальных сейфов в 100% номеров*)
- Вешалки в холле и в общественных помещениях
- Ковровое покрытие (ковры) в коридорах

7. Помещения для предоставления услуг питания

- Ресторан или другие типы предприятий питания

8. Услуги

- Служба приема - круглосуточный прием (В домах отдыха, пансионатах и аналогичных средствах размещения допускается наличие службы приема, с которой можно связаться круглосуточно. Для средства размещения с оказанием оздоровительных услуг допускается замена ночных дежурных медработниками, оказывающими неотложную помощь)
- Вручение корреспонденции гостям
- Поднос багажа (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно - по просьбе
- Утренняя побудка (по просьбе)
- Ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей
- Смена постельного белья - 1 раз в 3 дня
- Смена полотенец ежедневно
- Стирка и глажение:
 - с возвратом в течение суток *(не обязательно для коттеджей, домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения)*
- Глажение: предоставлены утюга, гладильной доски
- Химчистка: исполнение в течение суток *(не обязательно для коттеджей, домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения)*
- Мелкий ремонт одежды
- Автомат для чистки обуви
- Почтовые и телеграфные услуги
- Хранение ценностей в сейфе администрации
- Хранение багажа
- Обмен валюты или прием платежей по кредитным картам *(не обязательно для средств размещения с количеством номеров менее 50)*
- Вызов такси
- Бронирование и/или продажа билетов на различные виды транспорта
- Туристические услуги:
 - туристская информация
- Медицинские услуги: вызов скорой помощи, пользование аптечкой первой помощи

9. Услуги питания

- Обслуживание:
 - возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трехразовое питание) *(не обязательно для гостиниц и других средств размещения с количеством номеров менее 50);*
 - предоставление завтрака (7.00 - 10.00)
- Обслуживание в номере:
 - в часы завтрака *(не обязательно для гостиниц и других средств размещения с количеством номеров менее 50)*
 - меню завтрака в номере *(не обязательно для коттеджей, домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения)*

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

Критерии бальной оценки

Кроме соответствия обязательным требованиям категории **3 звезды** средству размещения необходимо набрать:

- 80 баллов по [критериям бальной оценки для гостиниц с количеством номеров более 50](#);
- 45 баллов по [критериям бальной оценки для гостиниц с количеством номеров менее 50](#);
- 95 баллов по [критериям бальной оценки для домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения](#).

Требования к номерному фонду

Номерной фонд оценивается отдельно в соответствии с требованиями к [гостиничным номерам различных категорий](#).

Требования к персоналу гостиниц категории 3 "звезды" и его квалификации

В соответствии с приложением 8 к "Системе классификации гостиниц и иных средств размещения", к персоналу гостиниц категории 3 "звезды" предъявляется следующий набор требований.

1. Квалификационные требования

- Квалификация руководителя и персонала должна соответствовать квалификационным требованиям (профессиональным стандартам) к основным должностям работников гостиницы.

1.1. Требования к уровню образования

- Наличие высшего профессионального образования для руководителей высшего и среднего звена управления гостиниц
- Наличие среднего профессионального образования для линейного персонала гостиниц
- Количество руководящих работников высшего и среднего звена управления гостиницы, имеющих высшее профессиональное образование в сфере гостепреимства - более 50%.

1.2. Требования к стажу работы

- Стаж работы для руководителя высшего звена управления гостиницы - не менее 3-х лет на руководящей позиции начальника любой службы гостиницы
- Стаж работы для руководителя среднего звена управления гостиницы - не менее 3-х лет на руководящей позиции старшего смены или супервайзера

1.3. Требования к повышению квалификации персонала гостиницы

- Весь персонал гостиницы должен пройти профессиональную переподготовку или повышение квалификации
- Переподготовка или повышение квалификации руководителей высшего звена и среднего звена на базе высших профессиональных учебных заведений, общественных организаций - не реже 1 раза в 2 года
- Переподготовка или повышение квалификации линейного персонала на базе профессиональных учебных заведений, общественных организаций - не реже 1 раза в 2 года

1.4. Требования к знанию иностранных языков

- Знание персоналом гостиницы иностранных языков в объеме, необходимом для выполнения служебных обязанностей: 1 на уровне разговорной речи (языка международного общения или языка, наиболее употребляемого клиентами гостиницами в этом регионе) для директора или управляющего гостиницей и не менее 2-х иностранных языков (1 - свободное владение) для сотрудников, непосредственно контактирующих с гостями

2. К персоналу предъявляют следующие требования:

- знание и соблюдение должностных инструкций, правил внутреннего распорядка;
- знание и соблюдение стандартов предприятия и технологий обслуживания;
- знание и соблюдение санитарно-эпидемиологических норм и правил;
- знание и соблюдение мер пожарной безопасности, правил охраны труда и техники безопасности;
- знание и соблюдение инструкций о действиях в чрезвычайных ситуациях;
- умение оказать первую помощь в ЧС;
- знание требований нормативных и технических документов на услуги средств размещения;
- знание и умение работать с системами:
 - система управления гостиницей (PMS - Property Management System);
 - глобальная система бронирования (Global Distribution System) для сотрудников службы бронирования и службы приема и размещения;
 - система управления рестораном (Point of Sales) для персонала службы питания;
 - система финансово-бухгалтерского учета (Accounting System) для службы планово-финансовой службы