

ГОСТ 28681.4—95

М Е Ж Г О С У Д А Р С Т В Е Н Н Ы Й   С Т А Н Д А Р Т

---

**Туристско-экскурсионное обслуживание**  
**КЛАССИФИКАЦИЯ ГОСТИНИЦ**

Издание официальное

МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОВЕТ  
ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ, МЕТРОЛОГИИ И СЕРТИФИКАЦИИ  
М и н с к

## Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Техническим комитетом по стандартизации ТК 199 «Туристско-экскурсионное обслуживание»

ВНЕСЕН управлением стандартизации и сертификации в сфере услуг Госстандарта России

2 ПРИНЯТ Межгосударственным советом по стандартизации, метрологии и сертификации (протокол № 7 от 26 апреля 1995 г.)

За принятие проголосовали:

| Наименование государства   | Наименование национального органа по стандартизации |
|----------------------------|---|
| Азербайджанская Республика | Азгосстандарт                                       |
| Республика Армения         | Армгосстандарт                                      |
| Республика Беларусь        | Госстандарт Республики Беларусь                     |
| Республика Казахстан       | Госстандарт Республики Казахстан                    |
| Кыргызская Республика      | Кыргызстандарт                                      |
| Республика Молдова         | Молдовастандарт                                     |
| Российская Федерация       | Госстандарт России                                  |
| Республика Таджикистан     | Таджикстандарт                                      |
| Туркменистан               | Главгосслужба «Туркменстандартлары»                 |
| Республика Узбекистан      | Узгосстандарт                                       |
| Украина                    | Госстандарт Украины                                 |

3 Настоящий стандарт представляет собой полный аутентичный текст ГОСТ Р 50645—94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»

4 Постановлением Комитета Российской Федерации по стандартизации, метрологии и сертификации от 12 марта 1996 г. № 164 межгосударственный стандарт ГОСТ 28681.4—95 введен в действие непосредственно в качестве государственного стандарта Российской Федерации с 1 июля 1996 г.

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

© ИПК Издательство стандартов, 2004

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания на территории Российской Федерации без разрешения Госстандарта России

## Туристско-экскурсионное обслуживание

## КЛАССИФИКАЦИЯ ГОСТИНИЦ

Tourist and excursion service.  
Classification for hotels

Дата введения 1996—07—01

## 1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает классификацию гостиниц, (мотелей) различных организационно-правовых форм вместимостью не менее 10 номеров.

Классификация не распространяется на дома и помещения, сдаваемые внаем для проживания. Стандарт пригоден для применения в целях сертификации гостиниц (мотелей).

## 2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие документы:

ГОСТ 28681.0—90 Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения

СНиП 2.08.02—89 Общественные здания и сооружения

ВСН 62—91 Проектирование среды жизнедеятельности с учетом потребностей инвалидов и маломобильных групп населения

СанПиН 42-123-5774—91 Санитарные правила для предприятий общественного питания, включая кондитерские предприятия, вырабатывающие мягкое мороженое

Правила технической эксплуатации гостиниц и их оборудования

## 3 Определения

В настоящем стандарте применяют следующие термины:

3.1 **гостиница:** Предприятие, предназначенное для временного проживания.

3.2 **мотель:** Гостиница, расположенная вблизи автомобильной дороги.

3.3 **условия обслуживания, качество услуги, уровень качества туристско-экскурсионного обслуживания:** По ГОСТ 28681.0.

3.4 **категория гостиницы, мотеля:** Классификационная группировка, характеризующаяся определенным комплексом требований.

## 4 Общие требования к гостиницам

4.1 Классификация гостиниц по категориям основана на комплексе требований к:

- материально-техническому обеспечению;
- номенклатуре и качеству предоставляемых услуг;
- уровню обслуживания.

Категории обозначают символом «★» (звезда). Количество звезд увеличивается в соответствии с повышением уровня качества обслуживания. Гостиницы классифицируют по пяти категориям, мотели — по четырем. Высшую категорию гостиницы обозначают «★★★★★», низшую — «★», высшую категорию мотеля — «★★★★», низшую — «★».

4.2 Перечень требований классификации составлен с учетом СНиП 2.08.02, СанПиН 42—123—5774 и приведен в приложении А.

Классификация гостиниц, мотелей (далее — гостиниц) содержит минимальные требования для отнесения к определенной категории.

#### **4.3 Требования к гостиницам любой категории**

4.3.1 Гостиница любой категории должна иметь удобные подъездные пути с необходимыми дорожными знаками, благоустроенную и освещенную прилегающую территорию, площадку с твердым покрытием для кратковременной парковки и маневрирования автотранспорта (в т. ч. автобусов), вывеску с названием предприятия и указанием его категории, при наличии отдельного входа в ресторан — вывеску с его названием.

Гостиница, занимающая часть здания, должна иметь отдельный вход.

4.3.2 Архитектурно-планировочные и строительные элементы гостиницы и используемое техническое оборудование должны соответствовать СНиП 2.08.02.

4.3.3 Гостиница должна располагаться в благоприятных экологических условиях.

4.3.4 При проживании в гостинице должны быть обеспечены безопасность жизни, здоровья гостей и сохранность их имущества.

В здании должны быть аварийные выходы, лестницы, хорошо заметные информационные указатели, обеспечивающие свободную ориентацию гостей как в обычной, так и в чрезвычайной ситуации.

4.3.5 Гостиница должна быть оборудована системами противопожарной защиты, оповещения и средствами защиты от пожара, предусмотренными Правилами пожарной безопасности для жилых домов, гостиниц.

4.3.6 В гостинице должны соблюдаться санитарно-гигиенические нормы и правила, установленные органами санитарно-эпидемиологического надзора в части чистоты помещений, состояния сантехнического оборудования, удаления отходов и эффективной защиты от насекомых и грызунов.

4.3.7 Все электрическое, газовое, водопроводное и канализационное оборудование должно быть установлено и эксплуатироваться в соответствии с Правилами технической эксплуатации гостиниц и их оборудования.

4.3.8 Гостиница должна быть оснащена инженерными системами и оборудованием, обеспечивающими:

- горячее и холодное водоснабжение (круглосуточно); в районах с перебоями в водоснабжении необходимо иметь емкость для минимального запаса воды не менее чем на сутки;
- канализацию;
- отопление, поддерживающее температуру не ниже 18,5 °С в жилых и общественных помещениях;
- вентиляцию (естественную или принудительную), обеспечивающую нормальную циркуляцию воздуха и исключаящую проникновение посторонних запахов в номера и общественные помещения;
- радиовещание и телевидение (подводка во все номера);
- телефонную связь;
- освещение в номерах: естественное (не менее одного окна), искусственное, обеспечивающее освещенность: при лампах накаливания — 100 лк, при люминесцентных лампах — 200 лк; в коридорах — круглосуточное естественное или искусственное освещение.

4.3.9 При проектировании новых и реконструировании старых гостиниц (мотелей) необходимо предусматривать условия для приема и обслуживания инвалидов, использующих кресла на колесах, в соответствии с требованиями ВСН 62.

ПРИЛОЖЕНИЕ А  
(обязательное)

**ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦАМ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ**

| ТРЕБОВАНИЕ  | КАТЕГОРИЯ |    |     |      |       |
|---|-----------|----|-----|------|-------|
|   | ★         | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
| <b>1 Здание и прилегающая к нему территория</b>   |           |    |     |      |       |
| Вывеска:  |           |    |     |      |       |
| - освещаемая или светящаяся   | ×         | ×  |     |      |       |
| - светящаяся с эмблемой   |           |    | ×   | ×    | ×     |
| Вход для гостей:  |           |    |     |      |       |
| - отдельный от служебного входа   | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| - с козырьком для защиты от атмосферных осадков на пути от автомобиля   |           |    |     | ×    | ×     |
| - воздушно-тепловая завеса  |           |    |     | ×    | ×     |
| - в ресторан (кафе, бар):<br>из гостиницы   | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| с улицы   |           |    | ×   | ×    | ×     |
| Автостоянка:  |           |    |     |      |       |
| - охраняемая, в гостиницах  |           |    | ×   | ×    | ×     |
| - охраняемая, в мотелях   | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| - или гараж   |           |    | ×   | ×    | ×     |
| - количество мест от количества номеров, не менее:  |           |    |     |      |       |
| для гостиниц  |           |    |     |      |       |
| 10 %  | ×         | ×  |     |      |       |
| 20 %  |           |    | ×   |      |       |
| 30 %  |           |    |     | ×    | ×     |
| для мотелей   |           |    |     |      |       |
| 80 %  | ×         | ×  | ×   | ×    |       |
| <b>2 Техническое оборудование</b>   |           |    |     |      |       |
| Аварийное освещение и энергоснабжение:  |           |    |     |      |       |
| - аварийное освещение (аккумуляторы, фонари, свечи)   | ×         | ×  |     |      |       |
| - стационарный генератор <sup>1)</sup> , обеспечивающий основное освещение и работу оборудования (в том числе лифтов) в течение не менее 24 ч |           |    | ×   |      |       |
| - стационарный генератор, обеспечивающий работу всего энергопотребляющего оборудования  |           |    |     | ×    | ×     |
| Водоснабжение: горячее от резервной системы ГВС на время аварии, профилактических работ   |           |    | ×   | ×    | ×     |
| Оборудование для дополнительной фильтрации воды   |           |    |     | ×    | ×     |
| Кондиционирование воздуха во всех помещениях, круглогодично   |           |    |     | ×    | ×     |

Продолжение

| ТРЕБОВАНИЕ   | КАТЕГОРИЯ |    |     |      |       |
|--|-----------|----|-----|------|-------|
|  | ★         | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
| Внутреннее радиовещание с возможностью радиотрансляции во всех помещениях, включая лифты                         |           |    |     | ×    | ×     |
| Лифты в здании:  |           |    |     |      |       |
| - более одного этажа   |           |    |     | ×    | ×     |
| - более двух этажей  |           |    | ×   |      |       |
| - более трех этажей  | ×         | ×  |     |      |       |
| - грузовой и пассажирский отдельно   |           |    |     | ×    | ×     |
| - время ожидания не более:   |           |    |     |      |       |
| 30 с   |           |    |     | ×    | ×     |
| 45 с   |           |    | ×   |      |       |
| - круглосуточный подъем и спуск  | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| - служебный, отдельный от лифта для гостей   |           |    |     | ×    | ×     |
| Телефонная связь из номера:  |           |    |     |      |       |
| - внутренняя (без выхода в город) или кнопка вызова обслуживающего персонала в 100 % номеров                     | ×         |    |     |      |       |
| - внутренняя в 100 % номеров   |           | ×  |     |      |       |
| - прямая с городской сетью в 100 % номеров   |           |    | ×   |      |       |
| - прямая с городской, междугородной, международной сетью в 100 % номеров   |           |    |     | ×    | ×     |
| Телефоны коллективного пользования в общественных помещениях (вестибюле) в кабине или под акустическим колпаком: |           |    |     |      |       |
| - городской, междугородный, международный  | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| - городской: не менее одного на этаж при отсутствии телефона в номере  | ×         | ×  |     |      |       |
| <b>3 Номерной фонд</b>   |           |    |     |      |       |
| Мест в одно-двухместных номерах, не менее:   |           |    |     |      |       |
| 60 %   | ×         |    |     |      |       |
| 80 %   |           | ×  |     |      |       |
| 100 %  |           |    | ×   | ×    | ×     |
| Многокомнатные номера (апартаменты) и/или номера, которые могут быть соединены                                   |           | ×  | ×   |      |       |
| Многокомнатные номера (апартаменты)  |           |    | ×   | ×    |       |
| Площадь номера <sup>2)</sup> (не учитывают площадь санузла, лоджии, балкона), м <sup>2</sup> :                   |           |    |     |      |       |
| Однокомнатного одно-местного   |           |    |     |      |       |
| 8  | ×         | ×  |     |      |       |
| 10   |           |    | ×   |      |       |
| 12 (16)  |           |    |     | ×    |       |
| 14 (18)  |           |    |     |      | ×     |
| Однокомнатного двух-местного   |           |    |     |      |       |
| 12   |           | ×  |     |      |       |
| 14   |           |    |     |      |       |
| 14 (20)  |           |    |     |      |       |
| 16 (25)  |           |    |     |      | ×     |

Продолжение

| ТРЕБОВАНИЕ   | КАТЕГОРИЯ |    |     |      |       |
|--|-----------|----|-----|------|-------|
|  | ★         | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
| Номера, предназначенные для приема большего числа гостей, должны иметь площадь, определяемую из расчета: 6 м <sup>2</sup> на каждое дополнительное место | ×         | ×  |     |      |       |
| Санузел в номере:  |           |    |     |      |       |
| - умывальник, унитаз, ванна или душ:<br>не менее 25 % номеров<br>не менее 50 % номеров<br>100 % номеров  | ×         | ×  | ×   |      |       |
| - умывальник, унитаз, ванна: 100 % номеров   |           |    |     | ×    | ×     |
| - дополнительный туалет для многокомнатных номеров   |           |    |     | ×    | ×     |
| Номер без санузла оборудуется умывальником   | ×         | ×  |     |      |       |
| Площадь санузла, м <sup>2</sup> :  |           |    |     |      |       |
| 3,8  | ×         | ×  | ×   |      |       |
| 4,0  |           |    |     | ×    |       |
| 5,0  |           |    |     |      | ×     |
| <b>4 Техническое оснащение</b>   |           |    |     |      |       |
| Двери и замки:   |           |    |     |      |       |
| - с внутренним предохранителем   | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| - замок повышенной секретности   |           |    |     | ×    | ×     |
| - глазок в двери   |           |    |     |      | ×     |
| Охранная сигнализация или электронные средства контроля за безопасностью номера  |           |    |     |      | ×     |
| Звукоизоляция:   |           |    |     |      |       |
| - на уровне 35 дБА   | ×         | ×  | ×   |      |       |
| - повышенная, обеспечивающая уровень шума менее 35 дБА   |           |    |     | ×    | ×     |
| Освещение:   |           |    |     |      |       |
| - от потолочного (настенного) напольного светильника   | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| - прикроватный светильник  | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| - настольная лампа   |           |    | ×   | ×    | ×     |
| - светильник над умывальником  | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| - выключатель дистанционного управления всех источников света у изголовья кровати  |           |    |     | ×    | ×     |
| Электророзетки:  |           |    |     |      |       |
| - с указанием напряжения   | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| - разнопазовые   |           |    |     | ×    | ×     |
| Отопление:   |           |    |     |      |       |
| - термостат для индивидуальной регулировки температуры   |           |    |     | ×    | ×     |
| - подогрев пола в ванной комнате   |           |    |     |      | ×     |

Продолжение

| ТРЕБОВАНИЕ   | КАТЕГОРИЯ |    |     |      |       |
|--|-----------|----|-----|------|-------|
|  | ★         | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
| Регулятор кондиционирования воздуха  |           |    |     | ×    | ×     |
| Телефонный аппарат:  |           | ×  | ×   | ×    | ×     |
| - в апартаментах в каждой комнате  |           |    | ×   | ×    | ×     |
| - в ванной комнате   |           |    |     |      | ×     |
| или кнопка вызова обслуживающего персонала   |           |    |     |      |       |
| Будильное устройство (таймер)  |           |    |     | ×    | ×     |
| Радиоприемник  | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| Телевизор:   |           |    |     |      |       |
| - в многокомнатных номерах   | ×         | ×  |     |      |       |
| - по просьбе гостя   | ×         | ×  |     |      |       |
| - цветной в каждом номере  |           |    | ×   | ×    | ×     |
| - с экраном не менее 37 см по диагонали, приемом программ основных телекомпаний мира и гостиничного видеоканала, дистанционным управлением   |           |    |     | ×    | ×     |
| Холодильник в многокомнатных номерах   | ×         | ×  | ×   |      |       |
| Мини-бар   |           |    |     | ×    | ×     |
| Мини-сейф  |           |    |     | ×    | ×     |
| <b>5 Оснащение мебелью и инвентарем</b>  |           |    |     |      |       |
| Кровать (минимальные размеры):   |           |    |     |      |       |
| - односпальная 80 × 190 см   | ×         | ×  |     |      |       |
| - односпальная 90 × 200 см   |           |    | ×   | ×    | ×     |
| - двуспальная 160 × 190 см   | ×         | ×  | ×   |      |       |
| - двуспальная 160 × 200 см   |           |    |     | ×    | ×     |
| - двуспальная 200 × 200 см   |           |    |     |      | ×     |
| - детские кровати (по просьбе)   |           | ×  | ×   | ×    | ×     |
| Комплект постельных принадлежностей и белья: матрац с на матрацником, две подушки, одеяло, дополнительное одеяло, покрывало на кровать, простыня, пододеяльник, наволочки льняные или хлопчатобумажные | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| Прикроватный коврик: у каждой кровати при отсутствии ковров или коврового покрытия   | ×         | ×  | ×   |      |       |
| Ковры или ковровое покрытие пола   |           |    |     | ×    | ×     |
| Прикроватная тумбочка (столик): у каждого спального места  | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| Шкаф:  |           |    |     |      |       |
| - с полками, вешалкой и плечиками (не менее 5 шт./место)   | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| - допускается встроенный   | ×         | ×  | ×   |      |       |

Продолжение

| ТРЕБОВАНИЕ  | КАТЕГОРИЯ |    |     |      |       |
|---|-----------|----|-----|------|-------|
|   | ★         | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
| Вешалка для верхней одежды и головных уборов  | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| Стул (не менее одного):   |           |    |     |      |       |
| - на гостя  | ×         | ×  | ×   |      |       |
| - на комнату  |           |    |     | ×    | ×     |
| Кресло для отдыха:  |           |    |     |      |       |
| - на гостя  |           |    |     | ×    | ×     |
| - на номер  |           | ×  | ×   |      |       |
| Стол/письменный стол  | ×         | ×  |     |      |       |
| Письменный стол с рабочим креслом   |           |    | ×   | ×    | ×     |
| Журнальный столик   |           |    |     | ×    | ×     |
| Полка (подставка) для багажа  | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| Подставка под телевизор   |           |    | ×   | ×    | ×     |
| Плотные занавеси (или жалюзи), обеспечивающие затемнение помещения  | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| Зеркало:  |           |    |     |      |       |
| - в полный рост, в каждой комнате   |           |    |     | ×    | ×     |
| - в комнате, дополнительно к зеркалу в ванной/ над умывальником   | ×         | ×  | ×   |      |       |
| Щетки: одежная, сапожная  | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| Ключ комбинированный (для открывания бутылок)   | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| Графин, стаканы   | ×         | ×  | ×   |      |       |
| Набор посуды для мини-бара  |           |    |     | ×    | ×     |
| Пепельницы  | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| Информационные материалы в номере:  |           |    |     |      |       |
| - на иностранных языках   |           |    | ×   | ×    | ×     |
| - телефонный справочник   |           | ×  | ×   | ×    | ×     |
| - перечень предоставляемых гостиницей услуг   | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| - рекламные материалы (буклеты, брошюры и пр.) с туристской и другой информацией  |           | ×  | ×   | ×    | ×     |
| Набор письменных принадлежностей (конверты, почтовая бумага, ручка, карандаш)   |           |    | ×   | ×    | ×     |
| Противопожарная инструкция  | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| Инструкция о действиях в экстремальных условиях, характерных для данного места (оползни в горах, землетрясения и т. п.) | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| <b>6 Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера</b>   |           |    |     |      |       |
| Зеркало:  |           |    |     |      |       |
| - над умывальником  | ×         | ×  | ×   |      |       |
| - большого размера или зеркальная стенка  |           |    |     | ×    | ×     |

Продолжение

| ТРЕБОВАНИЕ  | КАТЕГОРИЯ |    |     |      |       |
|---|-----------|----|-----|------|-------|
|   | ★         | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
| - косметическое для бритья и макияжа  |           |    |     | ×    | ×     |
| Полка для туалетных принадлежностей   | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| Занавес для ванной  |           |    | ×   | ×    | ×     |
| Коврик  | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| Фен для сушки волос   |           |    |     |      | ×     |
| Полотенцедержатель, крючки для одежды   | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| Полотенца (на каждого гостя):   |           |    |     |      |       |
| - не менее двух   | ×         | ×  |     |      |       |
| - не менее трех   |           |    | ×   |      |       |
| - не менее пяти   |           |    |     | ×    | ×     |
| - в т. ч. банное  | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| Махровая простыня: в апартаментах   |           |    | ×   |      |       |
| Халат банный (на каждого гостя)   |           |    |     |      | ×     |
| Шапочка банная (на каждого гостя)   |           |    | ×   | ×    | ×     |
| Тапочки банные (на каждого гостя)   |           |    |     |      | ×     |
| Туалетные принадлежности на каждого гостя (замена по мере потребления):   |           |    |     |      |       |
| - туалетное мыло:   |           |    |     |      |       |
| в фирменной упаковке  | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| - шампунь, гель, лосьон, соль для ванны   |           |    |     | ×    | ×     |
| Салфетки:   |           |    |     |      |       |
| - бумажные  |           |    | ×   | ×    | ×     |
| - махровые  |           |    |     | ×    | ×     |
| Туалетная бумага (с резервным рулоном)  | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| Держатель для туалетной бумаги  | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| Крышка для унитаза  | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| Щетка для унитаза (в футляре)   | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| Корзина для мусора  | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| Пакеты для предметов гигиены  |           | ×  | ×   | ×    | ×     |
| Пакеты прачечной, химчистки   |           |    | ×   | ×    | ×     |
| <b>7 Санитарные объекты общего пользования</b>  |           |    |     |      |       |
| Туалеты:  |           |    |     |      |       |
| - вблизи общественных помещений   | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| - на этажах для номеров без санузлов (не менее одного на пять номеров, включая туалеты в душевых и ваннных комнатах общего пользования, но не менее двух на этаж)                     | ×         | ×  |     |      |       |
| Оборудование туалетов: туалетные кабины, умывальник с зеркалом, электророзетка, туалетная бумага, мыло, бумажные салфетки или электрополотенца, крючки для одежды, корзины для мусора | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| Ванные комнаты/душевые: на этажах для номеров без санузлов (ванные/душевые кабины из расчета одна на каждые пять номеров без санузла, но не менее двух на этаж)                       | ×         | ×  |     |      |       |

Продолжение

| ТРЕБОВАНИЕ   | КАТЕГОРИЯ |    |     |      |       |
|--|-----------|----|-----|------|-------|
|  | ★         | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
| Оборудование ванных комнат/душевых: ванны, душевые кабины, туалетная кабина, умывальник с зеркалом и полкой для туалетных принадлежностей, крючки для одежды, корзина для мусора | ×         | ×  |     |      |       |
| <b>8 Общие помещения</b>   |           |    |     |      |       |
| Должны иметь мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения  | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| Служба приема (рецепция) с зоной для отдыха и ожидания: кресла, диваны, стулья, столы, журнальные столики  | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| Специальное напольное покрытие: (гранитное, мраморное, мозаичное)  | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| Ковры или ковровое покрытие в зоне отдыха  |           |    | ×   | ×    | ×     |
| Декоративное озеленение, художественные композиции, музыкальное вещание  |           |    | ×   | ×    | ×     |
| Газеты, журналы  |           |    |     | ×    | ×     |
| Сейф для хранения ценностей гостей   | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| Гардероб: в вестибюле  | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| Гостиные (залы)  |           |    | ×   | ×    | ×     |
| Помещение (часть помещения) для просмотра телепередач  | ×         | ×  |     |      |       |
| Зал универсальный для культурных/деловых мероприятий, с оборудованием для синхронного перевода, аудио- и видеоаппаратурой  |           |    | ×   | ×    | ×     |
| Бизнес-центр:  |           |    |     |      |       |
| - электронные средства связи, копировальная техника  |           |    | ×   | ×    | ×     |
| - помещения для переговоров, компьютеры, телефакс  |           |    |     |      | ×     |
| Спортивно-оздоровительный центр (с тренажерным или спортивным залом) или клуб здоровья   |           |    |     | ×    | ×     |
| Плавательный бассейн:  |           |    |     |      |       |
| - с сауной   |           |    |     |      | ×     |
| - или сауна  |           |    |     | ×    |       |
| Медицинский кабинет  |           |    |     |      | ×     |
| Парикмахерская:  |           |    |     |      |       |
| - в гостинице с количеством номеров более 50   |           |    | ×   |      |       |
| - салон (косметический кабинет, маникюр, педикюр)  |           |    |     | ×    | ×     |
| Комната бытового обслуживания  | ×         | ×  | ×   |      |       |
| Магазины и торговые киоски   |           |    |     | ×    | ×     |
| Коридоры: сплошное ковровое покрытие/ковры   |           |    | ×   | ×    | ×     |

Продолжение

| ТРЕБОВАНИЕ  | КАТЕГОРИЯ |    |     |      |       |
|---|-----------|----|-----|------|-------|
|   | ★         | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
| <b>9 Помещения для предоставления услуг питания</b>                     |           |    |     |      |       |
| Ресторан или кафе <sup>3)</sup>   |           | ×  | ×   |      |       |
| Кафе  |           |    |     | ×    | ×     |
| Ресторан:   |           |    |     |      |       |
| - несколько залов   |           |    |     | ×    | ×     |
| - отдельные кабинеты  |           |    |     | ×    | ×     |
| - банкетный зал (залы), возможен трансформируемый в конференц-зал       |           |    |     | ×    | ×     |
| - ночной клуб   |           |    |     |      | ×     |
| Бар   |           |    | ×   | ×    | ×     |
| <b>10 Услуги</b>  |           |    |     |      |       |
| Служба приема (круглосуточный прием)                                    | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| Швейцар   |           |    |     | ×    | ×     |
| Подноска багажа (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно: |           |    |     |      |       |
| - обязательная  |           |    |     | ×    | ×     |
| - по просьбе  | ×         | ×  | ×   |      |       |
| Утренняя побудка (по просьбе)   | ×         | ×  | ×   |      |       |
| Уборка номера горничной:  |           |    |     |      |       |
| - ежедневная  | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| - с контролем за его состоянием (в течение дня)                         |           |    |     | ×    | ×     |
| Уборка кроватей горничной   | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| Вечерняя подготовка номера  |           |    |     |      | ×     |
| Смена постельного белья:  |           |    |     |      |       |
| - один раз в пять дней  | ×         |    |     |      |       |
| - один раз в три дня  |           | ×  | ×   |      |       |
| - ежедневно   |           |    |     | ×    | ×     |
| Смена полотенец:  |           |    |     |      |       |
| - один раз в три дня  | ×         | ×  |     |      |       |
| - ежедневно   |           |    | ×   | ×    | ×     |
| Стирка и глажение:  |           |    |     |      |       |
| - исполнение в течение суток  | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| - исполнение в течение 12 ч   |           |    |     | ×    | ×     |
| Глажение:   |           |    |     |      |       |
| - исполнение в течение 1 ч  |           |    |     | ×    | ×     |
| - предоставление утюга, гладильной доски                                | ×         | ×  | ×   |      |       |
| Химчистка:  |           |    |     |      |       |
| - исполнение в течение суток  |           | ×  | ×   | ×    | ×     |
| - исполнение в течение 12 ч   |           |    |     | ×    | ×     |

Продолжение

| ТРЕБОВАНИЕ   | КАТЕГОРИЯ |    |     |      |       |
|--|-----------|----|-----|------|-------|
|  | ★         | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
| Мелкий ремонт одежды   | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| Чистка обуви:  |           |    |     |      |       |
| - персоналом гостиницы   |           |    |     | ×    | ×     |
| - или автоматом  |           | ×  | ×   | ×    | ×     |
| Почтовые и телеграфные услуги:   | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| - отправление и доставка заказной корреспонденции, телексов  |           |    |     | ×    | ×     |
| - телефаксов   |           |    |     |      | ×     |
| Вручение корреспонденции гостям  | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| Машинопись, копирование документов, услуги секретаря, стенографиста, переводчика (в т. ч. синхрониста), посыльного, другие услуги бизнес-центра          |           |    |     | ×    | ×     |
| Предоставление в пользование (самостоятельное или с участием обслуживающего персонала) компьютеров, электронных средств связи, видео-, аудиооборудования |           |    |     | ×    | ×     |
| Хранение ценностей в сейфе администрации   | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| Хранение багажа  | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| Обмен валюты:  |           |    | ×   |      |       |
| - круглосуточный   |           |    |     | ×    | ×     |
| Организация встреч и проводов (в аэропорту, на вокзале и т. д.)  |           |    |     | ×    | ×     |
| Вызов такси  | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| Аренда (прокат) автомашины   |           |    |     | ×    | ×     |
| Парковка (персоналом гостиницы) и подача из гаража (со стоянки) к подъезду автомобиля гостя  |           |    |     |      | ×     |
| Основные виды технического обслуживания автомобилей гостей:  |           |    |     |      |       |
| - в гостинице  |           |    |     | ×    | ×     |
| - в мотеле   |           | ×  | ×   | ×    |       |
| Бронирование билетов на различные виды транспорта  |           |    | ×   | ×    | ×     |
| Бронирование и/или продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия  | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| Туристские:  |           |    |     |      |       |
| - туристская информация  | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| - экскурсии, гиды-переводчики, инструкторы-проводники  |           |    | ×   | ×    | ×     |
| Медицинские: вызов скорой помощи, пользование аптечкой   | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |

Продолжение

| ТРЕБОВАНИЕ  | КАТЕГОРИЯ |                 |                 |      |       |
|---|-----------|-----------------|-----------------|------|-------|
|   | ★         | ★★              | ★★★             | ★★★★ | ★★★★★ |
| <b>11 Услуги питания</b>  |           |                 |                 |      |       |
| Обслуживание:   |           |                 |                 |      |       |
| - возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трехразовое питание)   |           | × <sup>3)</sup> | × <sup>3)</sup> | ×    | ×     |
| - работа хотя бы одного кафе или бара в любое время суток   |           |                 |                 | ×    | ×     |
| Завтрак:  |           |                 |                 |      |       |
| - предоставление  |           | ×               | ×               | ×    | ×     |
| - начало — не позднее 7.00  |           |                 | ×               | ×    | ×     |
| - окончание: не ранее 10.00<br>не ранее 11.00   |           | ×               | ×               | ×    | ×     |
| Бронирование мест в ресторане (при наличии ресторана)   |           | ×               | ×               | ×    | ×     |
| Обслуживание в номере:  |           |                 |                 |      |       |
| - в часы завтрака   |           | ×               | ×               |      |       |
| - с 7.00 до 24.00   |           |                 | × <sup>4)</sup> | ×    |       |
| - круглосуточно   |           |                 |                 |      | ×     |
| - меню завтрака в номере  |           |                 |                 | ×    | ×     |
| <b>12 Требования к персоналу и его подготовке</b>   |           |                 |                 |      |       |
| Письменные стандарты (инструкции) для персонала, фиксирующие функциональные обязанности и установленные правила работы  | ×         | ×               | ×               | ×    | ×     |
| Квалификация: руководители и персонал должны пройти профессиональную подготовку:  |           |                 |                 |      |       |
| - соответствующую выполняемой работе  | ×         | ×               | ×               | ×    | ×     |
| - по обеспечению безопасности в гостинице   | ×         | ×               | ×               | ×    | ×     |
| Знание иностранных языков:  |           |                 |                 |      |       |
| - достаточное знание персоналом, занятым в зоне обслуживания, одного иностранного языка международного общения или наиболее употребляемого иностранными клиентами в данном районе | ×         | ×               |                 |      |       |
| - свободное владение персоналом одним из иностранных языков; в службе приема — обеспечение перевода с двух—трех иностранных языков  |           |                 | ×               | ×    | ×     |
| Медицинские требования: персонал должен проходить периодическое медицинское освидетельствование   | ×         | ×               | ×               | ×    | ×     |

Окончание

| ТРЕБОВАНИЕ   | КАТЕГОРИЯ |    |     |      |       |
|--|-----------|----|-----|------|-------|
|  | ★         | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
| Внешний вид персонала:   |           |    |     |      |       |
| - форменная одежда   |           |    | ×   | ×    | ×     |
| - дифференцированная по службам, одежда, служебные значки  |           |    | ×   | ×    | ×     |
| Требования к поведению: персонал должен быть способен создавать в гостинице атмосферу гостеприимства, в отношении гостей проявлять доброжелательность  | ×         | ×  | ×   | ×    | ×     |
| <p>1) Не обязателен при использовании централизованного аварийного электроснабжения.</p> <p>2) В скобках указаны площади для строящихся и реконструируемых гостиниц.</p> <p>3) Для гостиниц, имеющих более 50 номеров.</p> <p>4) При наличии ресторана.</p> <p>П р и м е ч а н и е — Знак «×» означает обязательное выполнение требования.</p> |           |    |     |      |       |

Ключевые слова: гостиница, мотель, классификация

---

Редактор *В.П. Огурцов*  
Технический редактор *В.Н. Прусакова*  
Корректор *В.Е. Нестерова*  
Компьютерная верстка *С.В. Рябовой*

Изд. лиц. № 02354 от 14.07.2000. Сдано в набор 02.08.2004. Подписано в печать 10.08.2004. Усл.печ.л. 1,86. Уч.-изд.л. 1,55.  
Тираж 174 экз. С 3094. Зак. 693.

---

ИПК Издательство стандартов, 107076 Москва, Колодезный пер., 14.  
<http://www.standards.ru> e-mail: [info@standards.ru](mailto:info@standards.ru)

Набрано в Издательстве на ПЭВМ

Отпечатано в филиале ИПК Издательство стандартов — тип. “Московский печатник”, 105062 Москва, Лялин пер., 6.  
Плр № 080102