

<http://regulation.gov.ru/projects>

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от « ___ » _____ 2018 г. № _____

Об утверждении Положения о классификации гостиниц

В соответствии с частью первой статьи 5 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» Правительство Российской Федерации **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемое Положение о классификации гостиниц.
2. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2019 года.

Председатель Правительства
Российской Федерации

Д.Медведев

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 2018 г. №

ПОЛОЖЕНИЕ
о классификации гостиниц
I. Общие положения

1. Настоящее Положение устанавливает порядок классификации гостиниц (в том числе порядок принятия решения об отказе в осуществлении классификации гостиницы, выдачи, приостановления или прекращения действия свидетельства о присвоении гостинице определенной категории, виды гостиниц, категории гостиниц, требования к категориям гостиниц), а также форму свидетельства о присвоении гостинице определенной категории и требования о доведении до потребителей информации о присвоенной гостинице категории, включая требования к размещению, содержанию и форме информационного знака о присвоенной гостинице категории (далее – Положение).

Положение также устанавливает порядок предоставления аккредитованной организацией информации о классифицированных гостиницах и копий свидетельств о присвоении гостиницам определенных категорий в Министерство культуры Российской Федерации (далее – Минкультуры России) для формирования единого перечня классифицированных гостиниц, горнолыжных трасс, пляжей (далее – единый перечень классифицированных объектов туристской индустрии).

2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

«категория гостиницы» - соответствие гостиницы и предоставляемых в ней гостиничных услуг определенному уровню требований, предусмотренных для гостиниц определенного вида настоящим Положением;

«аккредитованная организация» - юридическое лицо, осуществляющее деятельность по классификации гостиниц при наличии действующего аттестата аккредитации, выданного Минкультуры России в соответствии с порядком аккредитации организаций, осуществляющих классификацию гостиниц, классификацию горнолыжных трасс, классификацию пляжей, установленным Правительством Российской Федерации;

«эксперт по классификации гостиниц» – физическое лицо, обладающее специальными знаниями по классификации гостиниц и привлекаемое аккредитованной организацией для выполнения работ по проведению оценки соответствия гостиниц и предоставляемых в них гостиничных услуг требованиям, установленным настоящим Положением. Требования к эксперту определяются порядком аккредитации организаций, осуществляющих классификацию гостиниц, классификацию горнолыжных трасс, классификацию пляжей, установленным Правительством Российской Федерации;

«заявитель» - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющие хозяйственную деятельность по предоставлению гостиничных услуг в гостинице, обратившиеся с заявкой на проведение классификации гостиницы в аккредитованную организацию, зарегистрированную в перечне аккредитованных организаций осуществляющих классификацию гостиниц, классификацию горнолыжных трасс, классификацию пляжей.

Понятия «гостиница» и «гостиничные услуги» употребляются в настоящем Положении в значениях, определенных Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Понятия «место в номере», «номер», «номерной фонд», «минимальный набор гостиничной услуги», «цена номера (места в номере)» употребляются в настоящем Положении в значениях, определенных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. № 1085.

II. Виды гостиниц

3. Гостиницы подразделяются на следующие виды:

3.1 Отель (гостиница) – вид гостиниц, находящихся в отдельно стоящем здании или в отдельной части здания, с номерным фондом более 15 номеров и обязательным предоставлением завтрака. В данный вид гостиниц также входят: гостиницы, находящиеся в зданиях, расположенных на территории исторического поселения; гостиницы, находящиеся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия и курортные гостиницы, расположенные на спа - курорте и оказывающие на собственной базе в качестве дополнительных услуги оздоровительного характера с использованием природных факторов (например, морской или минеральной воды), в том числе для предоставления на их основе процедур.

3.2. Мини-отель (мини-гостиница) – вид гостиниц, находящихся в отдельно стоящем здании или в отдельной части здания, с номерным фондом – от 3 до 15 номеров включительно и обязательным

предоставлением завтрака. В данный вид гостиниц также входят: гостиницы, находящиеся в зданиях, расположенных на территории исторического поселения; гостиницы, находящиеся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия и курортные гостиницы, расположенные на спа - курорте и оказывающие на собственной базе в качестве дополнительных услуги оздоровительного характера с использованием природных факторов (например, морской или минеральной воды), в том числе для предоставления на их основе процедур.

3.3. Апартаменты - вид гостиниц, номерной фонд которых состоит из номеров различных категорий с кухонным оборудованием и полным санузлом.

3.4. Мотель – вид придорожных гостиниц с автостоянкой и комплексом услуг для путешествующих на автотранспорте туристов.

3.5. Дом отдыха - вид гостиниц, расположенных преимущественно в рекреационных и курортных зонах, загородных территориях, находящихся в отдельно стоящем здании (в нескольких зданиях на одной территории) с прилегающей территорией (парковой/лесопарковой зоной) для отдыха проживающих, наличием сооружений для развлечения и фитнеса на открытом воздухе и в закрытых помещениях, с номерным фондом более 15 номеров, обязательным предоставлением услуг питания, отдыха и оздоровительных услуг. В данный вид гостиниц также входят: пансионаты, загородные отели (загородные гостиницы), парк-отели.

3.6. Туристская база - вид гостиниц, расположенных преимущественно в местах, обеспечивающих возможности для активного и спортивного отдыха (лес, река, горы, водоемы и т.п.), находящихся в отдельно стоящем здании (в нескольких зданиях на одной территории), с номерным фондом – более 15 номеров, обязательным предоставлением возможности (при отсутствии услуги питания) самостоятельного приготовления пищи туристами (наличие кухонного оборудования) и места для самостоятельной стирки и сушки одежды туристами (при отсутствии услуг прачечной).

3.7. Гостевой дом - вид гостиниц, находящихся в отдельно стоящем здании (в нескольких зданиях на одной территории), как правило с озеленённым земельным участком для отдыха проживающих, номерным фондом – от 3 до 50 номеров включительно, с обязательным предоставлением возможности (при отсутствии услуги питания) самостоятельного приготовления пищи туристами (наличие кухонного оборудования) и места для самостоятельной стирки и сушки одежды туристами (при отсутствии услуг прачечной). В данный вид гостиниц входят: дома охотника, дома рыбака, сельские гостевые дома, шале, бунгало, виллы.

3.8. Квартирный отель - вид гостиниц, расположенных преимущественно в исторических центрах городов или иных привлекательных для туристов местах, находящихся в части жилого здания, с обязательным предоставлением возможности самостоятельного приготовления пищи туристами (наличие кухонного оборудования). В данном виде гостиниц для заселения может предоставляться только номер целиком. Заселение по местам в номере не допускается.

3.9. Сервисные апартаменты - вид гостиниц, находящихся в отдельно стоящем здании, в части здания с отдельным входом (административно-деловых центрах, торговых центрах (комплексах)) номерной фонд которых состоит из номеров с кухонным оборудованием и подготовленных для самостоятельного проживания туристов. В данном виде гостиниц для заселения может предоставляться только номер целиком. Заселение по местам в номере не допускается.

3.10. Акватель – вид гостиниц, находящихся в стационарных плавучих транспортных средствах, изъятых из эксплуатации;

3.11. Хостел - вид эконом-гостиниц, с площадью номера из расчета не менее 4 м² на одну кровать (однорядную или двухъярусную, расстояние от верхней спинки двухъярусной кровати до потолка не менее 75 см), с обязательным условием не более 12 мест в одном номере, санитарными объектами, как правило, за пределами номера.

4. Отели (гостиницы), мини-отели (мини-гостиницы), апартаменты, мотели, дома отдыха, пансионаты, загородные отели (загородные гостиницы), парк-отели, туристские базы должны соответствовать требованиям, установленным в приложении 1 к настоящему Положению.

5. Гостевые дома, дома охотника, дома рыбака, сельские гостевые дома, шале, бунгало, виллы, квартирные отели, сервисные апартаменты, акватели, хостелы должны соответствовать требованиям, установленным в приложении 9 к настоящему Положению.

6. Номера всех видов гостиниц должны соответствовать требованиям, установленным в приложениях 3 и 4 к настоящему Положению.

7. Персонал всех видов гостиниц должен соответствовать установленным требованиям и критериям балльной оценки, установленным в приложении 6 к настоящему Положению.

III. Порядок классификации гостиниц

8. Предоставление гостиничных услуг допускается при наличии свидетельства о присвоении гостинице определенной категории, установленной настоящим Положением.

9. Объективность и достоверность классификации гостиниц установленным в настоящем Положении требованиям обеспечиваются аккредитованными организациями.

10. Основными целями классификации гостиниц являются:

предоставление потребителям необходимой и достоверной информации о соответствии гостиниц категории, предусмотренной настоящим Положением;

повышение конкурентоспособности гостиничных услуг и привлекательности гостиниц, направленное на увеличение туристского потока и развитие внутреннего и въездного туризма, за счет укрепления доверия потребителей к оценке соответствия гостиниц.

11. Организационную структуру систем классификации образуют:

Министерство культуры Российской Федерации (далее - Минкультуры России);

Совет по классификации Минкультуры России (далее - Совет);

Комиссия по апелляциям Минкультуры России (далее - Комиссия по апелляциям);

аккредитованные организации;

эксперты по классификации гостиниц;

заявители (далее - Заявитель).

11.1. Минкультуры России:

создает Совет и организует его деятельность;

создает Комиссию по апелляциям и организует ее деятельность;

осуществляет ведение единого перечня классифицированных гостиниц, горнолыжных трасс, пляжей и размещения сведений, содержащихся в таком перечне (далее – Единый перечень классифицированных объектов туристской индустрии), на официальном сайте Министерства культуры Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (адрес сайта: классификация-туризм.рф);

аккредитует организации, осуществляющие классификацию гостиниц и осуществляет ведение перечня аккредитованных организаций, осуществляющих классификацию гостиниц (далее – Перечень аккредитованных организаций);

осуществляет федеральный государственный контроль за деятельностью аккредитованных организаций.

11.2. Совет осуществляет координационную деятельность по вопросам классификации гостиниц, работы аккредитованных организаций, подготовки и процедуры подтверждения компетентности экспертов по классификации гостиниц. Методические рекомендации и разъяснения Совета по организации процедуры классификации, применения Положения о классификации используются аккредитованными организациями в своей деятельности.

11.3. Комиссия по апелляциям рассматривает спорные вопросы участников классификации по процессу и результатам классификации гостиниц.

11.3.1. Комиссия по апелляциям рассматривает апелляции, поданные в письменном виде, в течение 30 календарных дней с момента их поступления.

11.3.2. При необходимости Комиссия по апелляциям в течение 30 календарных дней может запрашивать от участников классификации дополнительные материалы по жалобам в пределах требований, содержащихся в Порядке классификации. При этом срок рассмотрения апелляций увеличивается не более чем на 30 календарных дней.

11.3.3. О результатах рассмотрения Комиссия по апелляциям информирует Совет, подавшего апелляцию участника классификации и сторону, решения которой обжалуются.

11.3.4. В случае получения информации о несоответствии Объекта туристской индустрии требованиям категории, установленной в Свидетельстве, Комиссия по апелляциям информирует об этом аккредитованную организацию, выдавшую Свидетельство. Аккредитованная организация проводит дополнительную проверку объекта классификации в порядке, установленном пунктами 17 - 17.6 настоящего Положения и представляет в комиссию по апелляциям ее результаты для принятия решения.

11.3.5. Решение комиссии по апелляциям является обязательным к исполнению для всех участников классификации.

11.4. Аккредитованные организации:

принимают решение о проведении классификации заявленного объекта и заключают с Заявителем соответствующий договор;

организуют проведение экспертной оценки соответствия гостиниц требованиям настоящего Положения (далее - Экспертная оценка);

принимают решение о присвоении гостиницам соответствующей категории;

отправляют в электронном виде запрос в Единый перечень классифицированных объектов туристской индустрии и получают по установленной процедуре регистрационный номер для оформления свидетельства о присвоении гостиницам определенных категорий (далее – Свидетельство) и приложения к Свидетельству;

выдают по результатам классификации Свидетельство по форме, установленной приложением 19 настоящего Положения;

формируют перечень классифицированных гостиниц (далее - Перечень аккредитованной организации) и представляет в Минкультуры России сведения, содержащиеся в этом перечне, копии решений и Свидетельств в порядке, установленном пунктами 19 – 19.1 настоящего Положения;

приостанавливают, возобновляют действие Свидетельства в порядке, установленном пунктами 17.2 -17.5 настоящего Положения;

прекращают действие Свидетельства в порядке, установленном пунктами 18-18.2 настоящего Положения.

11.5. Заявителем является юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, обратившийся с заявкой в аккредитованную организацию на проведение классификации гостиницы.

11.5.1. Заявитель:

обеспечивает соответствие гостиницы требованиям категории, установленной настоящим Положением, в период действия Свидетельства;

информирует аккредитованную организацию обо всех изменениях в гостинице, влияющих на соответствие требованиям настоящего Положения для присвоенной категории.

11.5.2. Заявитель направляет в аккредитованную организацию следующие документы:

заявку на проведение классификации гостиницы по форме согласно приложению 10 к настоящему Положению;

анкету по форме согласно приложению 11 к настоящему Положению;

копию учредительных документов юридического лица, копию документа о государственной регистрации юридического лица или копию документа о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя (выписка из ЕГРЮЛ/ЕГРИП, подтверждающая виды экономической деятельности, которые идентифицируются кодами Общероссийского классификатора видов экономической деятельности (ОКВЭД2): 55.1; 55.10; 55.2 и 55.20), заверенные Заявителем;

копию уведомления о начале осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности (по кодам ОКВЭД 55.1, 55.2), зарегистрированного в Роспотребнадзоре (согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 16 июля 2009 г. № 584);

копию выписки из Единого Государственного Реестра Прав (ЕГРП)/ свидетельства о праве собственности/договор аренды на здание (помещение) для оказания гостиничных услуг и копию свидетельства на землю;

копии документов, подтверждающих соблюдение требований пожарной безопасности (приказ об установлении противопожарного режима и назначении ответственных за его соблюдение, удостоверения о прохождении обучения по программе Пожарно-технического минимума, журнал проведения противопожарного инструктажа, акт плановой проверки соблюдения пожарной безопасности (при наличии), декларация пожарной безопасности (для зданий, сооружений, строений и производственных объектов (более 2-х этажей или более 1500 м²), план эвакуации людей при пожаре, инструкция-памятка о мерах пожарной безопасности для постояльцев, договор на техническое обслуживание систем пожарной безопасности (для всех объектов, оборудованных системами)

копии документов, подтверждающих соблюдение санитарно-гигиенических и противоэпидемических правил при оказании услуг (программы производственного контроля за соблюдением санитарных правил), заверенные заявителем; копию заключения о соответствии воды, используемой в качестве питьевой, требованиям СанПиН, акт плановой проверки (при наличии), заверенные Заявителем;

копии документов, подтверждающих качество и безопасность (при наличии) оказываемых гостиницей услуг в части общественного питания, парикмахерской, физкультурно-оздоровительных услуг и др.

копию документа, подтверждающего соблюдение норм и требований охраны окружающей среды при оказании услуг, заверенную Заявителем, копии договоров на утилизацию отходов по категориям (опасные, малоопасные, не опасные);

копию документа, подтверждающего безопасность объекта (договор на охранные услуги, тревожную кнопку, видеонаблюдение, паспорт антитеррористической безопасности (для гостиниц, относимых к первой, второй и третьей категориям в зависимости от степени угрозы совершения на территории гостиниц террористических актов, возможных последствий их совершения, предусмотренного постановлением Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2017 г. № 447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов) или акт категорирования в зависимости от категории объекта (титульный лист) и пр.;

копии хозяйственных договоров (реестр хозяйственных договоров): на холодное водоснабжение и канализацию, на горячее водоснабжение, отопление, подачу электроэнергии, радиофикацию, телефонную связь, интернет, техническое обслуживание котельной, лифтов, стирку белья, химчистку, аренду автомобилей и т.п. В случае отсутствия договора Заявитель должен предоставить справку об обеспечении гостиницы теми или иными инженерными системами).

копию организационной структуры управления гостиницей, штатного расписания (информацию о количестве персонале), копии должностных инструкций сотрудников, внутренних стандартов, фиксирующих функциональные обязанности и установленные правила работы сотрудников всех служб;

справка, подтверждающая наличие у обслуживающего персонала квалификации, соответствующей занимаемой должности, заверенная Заявителем;

справка по площадям номеров гостиницы и площади ванных комнат составленная на основании технического плана и заверенная заявителем.

12. Аккредитованная организация может дополнительно запрашивать от Заявителя представления иных документов, необходимых для оценки соответствия категории, в соответствии с перечнем, определенным данной организацией и прилагаемым к договору на классификацию объекта.

13. Аккредитованная организация обязана принимать меры по обеспечению сохранности документов, представленных Заявителем, а также по неразглашению конфиденциальной информации, которая стала известна этой организации в связи с осуществлением классификации гостиницы.

14. Аккредитованная организация в течение 10 рабочих дней со дня получения от заявителя документов, указанных в пунктах 11.5.2-11.5.3, осуществляет их проверку и представляет (направляет)

заявителю проект договора с расчетом размера платы за осуществление классификации гостиницы, подписанный со стороны аккредитованной организации либо мотивированный отказ в осуществлении классификации.

15. Аккредитованная организация отказывает заявителю в осуществлении классификации по следующим основаниям:

непредставление Заявителем документов, необходимых для осуществления соответствующей классификации;

наличие в документах, представленных Заявителем, недостоверной информации;

15.1. В случае принятия решения об отказе в осуществлении классификации гостиницы аккредитованная организация в течение 3 рабочих дней со дня принятия такого решения вручает заявителю копию решения об отказе в осуществлении классификации гостиницы с указанием причин отказа и документы, представленные заявителем, или направляет их заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении либо в форме электронного документа.

16. Классификация гостиниц проводится в три этапа:

16.1. Первый этап - Экспертная оценка гостиницы.

16.1.1. Экспертная оценка гостиницы осуществляется экспертом или экспертами по классификации гостиниц в форме документарной и выездной экспертной оценки с обязательным присутствием полномочного представителя Заявителя. Количество экспертов для проведения экспертной оценки определяется аккредитованной организацией в зависимости от заявленной категории гостиницы и количества номеров в гостинице.

16.1.2. Аккредитованная организация осуществляет в согласованные с Заявителем сроки выездную экспертную оценку гостиницы, предварительно уведомив об этом орган государственной власти субъекта Российской Федерации в сфере туризма, на территории которого она планирует осуществлять классификацию, в порядке установленном Минкультуры России.

16.1.3. При проведении выездной экспертной оценки гостиницы требованиям, установленным настоящим Положением, эксперт или эксперты по классификации обязаны осуществлять документированный процесс записей, составления протоколов обследования, фотографическую фиксацию процесса экспертной оценки (далее - выездная экспертная оценка гостиницы).

Эксперты в ходе выездной экспертной оценки обязаны провести визуальный осмотр номеров в следующем количестве:

Минимальное количество номеров для обязательного визуального осмотра	Количество номеров в гостинице							
	до 15	16-50	51-100	101-200	201-300	301-400	401-800	свыше 800
	10	10-25	25-40	40-70	70-85	85-100	101-120	130

Визуальный осмотр должен включать все общественные зоны и служебные помещения для персонала.

Протоколы обследования должны оформляться экспертами по классификации в соответствии с рекомендациями по содержанию и оформлению протоколов Совета по классификации Минкультуры России.

Протоколы обследования должны подписываться экспертом или экспертами по классификации гостиницы, проводившими оценку соответствия требованиям категории, руководителем аккредитованной организации и уполномоченным представителем гостиницы Заявителя.

16.1.4. Фотографическая фиксация процесса (фотоотчет) выездной экспертной оценки ведется непосредственно экспертами аккредитованной организации, является обязательной, начиная с общего вида гостиницы и ее прилегающей территории, включая техническое состояние фасада гостиницы, состояние интерьера общественных помещений, оборудования, номерного фонда, внешнего вида персонала. Обязательна фотографическая фиксация присутствия эксперта по классификации в процессе выездной экспертной оценки. Фотографическую фиксацию необходимо—производить с указанием даты и времени фотосъемки.

16.1.5. Представители органа государственной власти субъекта Российской Федерации в сфере туризма, на территории которого осуществляется классификация гостиницы, вправе присутствовать при проведении экспертом или экспертами по классификации выездной экспертной оценки гостиницы и направлять свои замечания по процедуре выездной экспертной оценки в Минкультуры России.

16.1.6. По приглашению аккредитованной организации и по согласованию с Заявителем при проведении выездной экспертной оценки присутствуют представители общественных организаций, осуществляющих деятельность в сфере туризма, Комиссии по апелляциям и Совета по классификации Минкультуры России.

16.1.7. Экспертная оценка включает в себя оценку гостиниц, номерного фонда, персонала, качества гостиничных услуг и проводится в следующем порядке:

- проводится оценка соответствия гостиницы заявленной категории в зависимости от вида гостиницы (приложение 1 или приложение 11 к настоящему Положению). По результатам составляется протокол №1 по форме согласно приложению 12 к настоящему Положению;

- проводится балльная оценка санитарного состояния и технического качества гостиниц по критериям, соответствующим установленным требованиям (приложение 2 к настоящему Положению). По результатам составляется протокол № 2 по форме согласно приложению 13 к настоящему Положению;

- проводится оценка номеров гостиницы в соответствии с установленными требованиями

(приложение 3 к настоящему Положению). По результатам составляется протокол № 3 по форме согласно приложению 14 к настоящему Положению;

- проводится балльная оценка санитарного состояния и технического качества номеров гостиницы по критериям, соответствующим установленным требованиям (приложение 4 к настоящему Положению). По результатам составляется протокол № 4 по форме согласно приложению 15 к настоящему Положению;

- проводится оценка соответствия персонала гостиницы по критериям, соответствующим установленным требованиям (приложение 6 к настоящему Положению). По результатам составляется протокол № 5 по форме согласно приложению 16 к настоящему Положению

- проводится балльная оценка качества обслуживания по критериям, соответствующим установленным требованиям (приложение 7 к настоящему Положению). По результатам составляется протокол № 6 по форме согласно приложению 17 к настоящему Положению;

- на основании вышеуказанных Протоколов определяется итоговая оценка соответствия гостиницы одной из категорий (приложение 8 к настоящему Положению) и составляется акт оценки соответствия гостиницы одной из категорий по форме согласно приложению 18 к настоящему Положению.

16.1.8. Протоколы обследования и Акт оценки оформляются в двух экземплярах. Один экземпляр Протоколов обследования и Акта оценки передаются экспертами аккредитованной организации Заявителю по завершении процедуры выездной экспертной оценки.

16.2. Второй этап - принятие Решения о присвоении гостинице определенной категории.

16.2.1. Аккредитованная организация анализирует документы, поданные Заявителем, результаты выездной экспертной оценки и принимает Решение.

16.2.2. Решение подписывается руководителем аккредитованной организации, заверяется печатью или иным способом, позволяющим установить подлинность документа, и направляется Заявителю в срок не позднее 10 рабочих дней после Экспертной оценки.

В Решении указывается:

- система классификации гостиниц;
- наименование аккредитованной организации;
- регистрационный номер аттестата аккредитации и дата его выдачи;
- номер и дата принятия Решения;
- ИНН, ОГРН юридического лица /ОГРНИП индивидуального предпринимателя, которому гостиница принадлежит на праве собственности, аренды или ином законном основании;
- наименование юридического лица, индивидуального предпринимателя, которому гостиница принадлежит на праве собственности, аренды или ином законном основании и его юридический адрес;
- наименование гостиницы;
- фактический адрес (место нахождения) гостиницы;
- телефон/факс, электронная почта, адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» гостиницы;
- вид гостиницы;
- присвоенная категория;
- присвоенные категории номерам гостиницы;
- основание: Акт оценки соответствия гостиницы одной из категорий с указанием даты составления и Ф.И.О. экспертов, осуществивших экспертную оценку гостиницы.

16.2.3. В случае несоответствия требованиям, предъявляемым к виду гостиниц заявленной категории, аккредитованная организация отказывает в присвоении заявленной категории. Заявитель информируется об этом не позднее 10 рабочих дней после Экспертной оценки.

16.3. Третий этап – оформление и получение Свидетельства.

16.3.1. Аккредитованная организация для получения регистрационного номера Свидетельства направляет в Минкультуры России запрос на получение в электронном виде посредством личного кабинета в соответствии с Порядком ведения единого перечня классифицированных гостиниц, горнолыжных трасс, пляжей и размещения сведений, содержащихся в таком перечне, на официальном сайте Министерства культуры Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (предоставление информации о проведенной экспертной оценке, копий протоколов обследования, актов оценки, фотофиксации объектов туристской индустрии экспертом по классификации во время проведения выездной экспертной оценки этого объекта, решения аккредитованной организации).

16.3.2. Минкультуры России в течение 3 рабочих дней рассматривает сведения, представленные аккредитованной организацией, и присваивает регистрационный номер для оформления Свидетельства. Информация о регистрационном номере Свидетельства предоставляется посредством личного кабинета аккредитованной организации.

16.3.3 Свидетельство и приложение к нему оформляются аккредитованной организацией и направляются Заявителю.

В Свидетельстве указывается:

- система классификации гостиниц;
- наименование аккредитованной организации;
- регистрационный номер аттестата аккредитации и дата его выдачи;
- регистрационный номер Свидетельства, соответствующий номеру в едином перечне классифицированных объектов туристской индустрии;
- срок действия Свидетельства
- вид гостиницы;
- наименование гостиницы;

фактический адрес (место нахождения) гостиницы;
 ИНН, ОГРН юридического лица /ОГРНИП индивидуального предпринимателя, которому гостиница принадлежит на праве собственности, аренды или ином законном основании;
 наименование юридического лица, индивидуального предпринимателя, которому гостиница принадлежит на праве собственности, аренды или ином законном основании и его юридический адрес;
 телефон/факс, электронная почта, адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» гостиницы;
 фактический адрес (место нахождения) гостиницы;
 присвоенная категория гостинице;
 основание: Решение о присвоении гостинице определенной категории с указанием номера и даты принятия;
 Ф.И.О. экспертов, осуществивших экспертную оценку гостиницы;
 присвоенные категории номерам гостиницы (в приложении к Свидетельству).

16.3.4. Свидетельство подписывается руководителем аккредитованной организации, заверяется печатью.

16.3.5. Свидетельство о присвоении гостинице определенной категории действует три года с даты принятия решения о присвоении гостинице определенной категории.

16.3.6. По окончании срока действия Свидетельства повторная классификация проводится в порядке, установленном в настоящей главе.

16.4. Протоколы обследования, Акт оценки и приложение к акту, копия Свидетельства и приложения к Свидетельству, а также документы, полученные от Заявителя, необходимые для проведения экспертной оценки и получения достоверного результата, вместе с копией договора с Заявителем хранятся в аккредитованной организации 5 (пять) лет.

17. Аккредитованная организация приостанавливает действие Свидетельства в следующих случаях:

- выявления аккредитованной организацией, выдавшей свидетельство о присвоении гостинице определенной категории, несоответствия гостиницы и (или) предоставляемых в ней гостиничных услуг установленным настоящим Положением требованиям к категории гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении гостинице определенной категории,

- мотивированного представления должностного лица федерального органа исполнительной власти, уполномоченного на осуществление федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, о нарушении прав потребителя при предоставлении гостиничных услуг,

- мотивированного представления должностного лица Минкультуры России о нарушении требований законодательства Российской Федерации о туристской деятельности;

- получения аккредитованной организацией, выдавшей свидетельство о присвоении гостинице определенной категории, заявления от Заявителя о произошедших в гостинице изменениях, влияющих на соответствие гостиницы требованиям Положения для присвоенной категории;

- решения Комиссии по апелляциям, принятого по итогам рассмотрения апелляции.

17.1. Аккредитованная организация в случаях, указанных в пункте 17 настоящего положения, в течение 30 дней осуществляет дополнительную проверку соответствия гостиницы требованиям присвоенной категории.

17.2. При обнаружении в гостинице несоответствий требованиям присвоенной категории аккредитованная организация составляет Акт с указанием имеющихся несоответствий и мероприятий по их устранению в срок не более 90 дней.

На время выполнения мероприятий по устранению выявленных несоответствий аккредитованная организация приостанавливает действие выданного Свидетельства.

17.3. Гостиница в течение срока приостановления действия свидетельства о присвоении гостинице определенной категории вправе продолжить предоставление гостиничных услуг, за исключением случая приостановления действия свидетельства о присвоении гостинице низшей категории, с обязательным информированием потребителей о приостановлении действия свидетельства о присвоении гостинице определенной категории. При этом гостиница обязана устранить обстоятельства, послужившие основанием для приостановления действия свидетельства о присвоении гостинице определенной категории.

17.4. Сведения о приостановлении действия Свидетельства публикуется в едином перечне классифицированных гостиниц на официальном сайте Министерства культуры Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (адрес сайта: классификация-туризм.рф).

17.5. Аккредитованная организация возобновляет действие Свидетельства в случае устранения несоответствий требованиям присвоенной категории в установленный срок, указанных в Акте.

Аккредитованная организация принимает решение о прекращении действия Свидетельства по основаниям, предусмотренным пунктом 18 настоящего Положения.

Аккредитованная организация вправе рассмотреть вопрос о присвоении гостинице более низкой категории.

17.6. В случае несогласия с указанными аккредитованной организацией в Акте несоответствиями Заявитель вправе обратиться с жалобой в Комиссию по апелляциям.

18. Аккредитованная организация прекращает действие Свидетельства по следующим основаниям:

- не устранение в течение срока приостановления действия Свидетельства обстоятельств, послуживших основанием для приостановления действия данного Свидетельства;

- окончание срока действия свидетельства;

- получение аккредитованной организацией, выдавшей свидетельство, информации Заявителя, предоставляющего гостиничные услуги, о прекращении деятельности по предоставлению гостиничных услуг;

- получение аккредитованной организацией, выдавшей Свидетельство, заявления лица, предоставляющего гостиничные услуги о прекращении деятельности по предоставлению гостиничных услуг;
- прекращение индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом, предоставляющими гостиничные услуги, деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации о государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

18.1. В случае принятия решения о прекращении действия Свидетельства, аккредитованная организация в течение 3 рабочих дней со дня принятия такого решения направляет Заявителю заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении или в форме электронного документа, решение аккредитованной организации о прекращении действия Свидетельства с указанием основания.

18.2. Аккредитованная организация обязана проинформировать Минкультуры России о принятии решения о прекращении действия Свидетельства в течение 1 рабочего дня с даты принятия такого решения путем направления копии решения в форме электронного документа.

19. Аккредитованная организация формирует перечень классифицированных гостиниц и предоставляет сведения в Минкультуры России в электронном виде посредством личного кабинета в следующие сроки:

- в течение 3 рабочих дней о направлении уведомления о планируемом осуществлении классификации гостиницы уполномоченному органу исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере туризма, на территории которого планирует осуществлять классификацию, с подтверждением направления такого уведомления (скриншот о направлении уведомления на официальный адрес электронной почты уполномоченного органа исполнительной власти субъектов Российской Федерации в сфере туризма или копия уведомления о вручении заказного почтового отправления);

- в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения об отказе в осуществлении классификации гостиницы;

- в течение 3 рабочих дней с даты принятия решения о выдаче Свидетельства;

- в течение 1 рабочего дня с даты принятия решения о приостановлении, возобновлении или прекращении действия выданного Свидетельства.

19.1. Аккредитованная организация предоставляет в Минкультуры России информацию о проведенной экспертной оценке, копии протоколов обследования, актов оценки, фотоотчета в электронном виде по каждому объекту классификации установленном порядке.

20. При классификации гостиниц устанавливаются следующие категории номеров:

Наименование категории номеров	Требования к средству размещения
Высшая категория	
"сюит"	номер в гостинице площадью не менее 75 м ² (без учета площади санузлов, лоджии, балкона), состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с широкой двуспальной кроватью (размером 200 х 200 см) и дополнительным гостевым туалетом
"апартамент"	номер в гостинице площадью не менее 40 м ² (без учета площади санузла, лоджии, балкона), состоящий из двух и более комнат (гостиной/столовой/и спальни), с широкой двуспальной кроватью (размером 200 х 200 см), с мини-кухней (<i>панель электроплиты, вытяжка, микроволновая печь, чайник, посудомойка/раковина для мытья посуды, комплект посуды, холодильник/мини-холодильник</i>)
"люкс"	номер в гостинице площадью не менее 35 м ² (без учета площади санузла, лоджии, балкона), состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного/двух человек
"джуниор сюит"	однокомнатный номер в гостинице площадью не менее 25 м ² (без учета площади санузла, лоджии, балкона), рассчитанный на проживание одного/двух человек с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета
"студия"	однокомнатный номер в гостинице площадью не менее 25 м ² (без учета площади санузла, лоджии, балкона), рассчитанный на проживание одного/двух человек с мини-кухней (<i>панель электроплиты, вытяжка, микроволновая печь, чайник, посудомойка/раковина для мытья посуды, комплект посуды, холодильник/мини-холодильник</i>)
Категория «Стандарт»	
Первая категория	номер в гостинице, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз),

	рассчитанный на проживание одного/двух человек (минимальная площадь см. приложение 1)
Категория «Эконом»	
Вторая категория	номер в гостинице, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух-трех номеров), рассчитанный на проживание одного/двух человек (минимальная площадь см. приложение 1)
Третья категория	номер в гостинице, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух-трех номеров), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м ² в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м ² в зданиях сезонного функционирования
Четвертая категория	номер в гостинице, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м ² в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м ² в зданиях сезонного функционирования. Для хостела допускается площадь номера из расчета не менее 4 м ² на одну кровать (однорусную или двухъярусную, расстояние от верхней спинки двухъярусной кровати до потолка не менее 75 см).
Пятая категория	номер в гостинице, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без сантехнического оборудования (туалеты и ванные комнаты, душевые общего пользования), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м ² в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м ² в зданиях сезонного функционирования. Для хостела допускается площадь номера из расчета не менее 4 м ² на одну кровать (однорусную или двухъярусную, расстояние от верхней спинки двухъярусной кровати до потолка не менее 75 см).

20.1. Номера определенной категории должны соответствовать:

требованиям, установленным в приложении 3 к настоящему Положению;

критериям балльной оценки санитарного состояния и технического качества, установленным в приложении 4 к настоящему Положению.

20.2. Если номера «высшей категории», категории «стандарт», категории «эконом» не соответствуют требованиям заявленной категории по результатам экспертной оценки, установленной при оценке номерного фонда, то принимаются следующие решения:

в случае если суммарное количество баллов ниже значений, установленных для данной категории, номеру присваивается более низкая категория; которой соответствует номер по количеству баллов;

в случае если суммарное количество баллов ниже установленных значений для номеров пятой и **шестой категории**??, этим номерам категория не присваивается. Они выводятся из эксплуатации для ремонта. После ремонта Заявитель предъявляет номера аккредитованной организации для инспекционной проверки и аттестации на категорию.

21. Гостиницы, которым присвоена категория, предусмотренная настоящим Положением, обязаны применять Знак категории. Знак категории представляет собой форму доведения до потребителей и других заинтересованных лиц информации о присвоении гостинице категории, предусмотренной настоящим Положением.

21.1. Право применения Знака категории устанавливается на срок действия Свидетельства.

21.2. Знак категории размещается на доступном для обозрения месте плоских участков фасада, свободных от архитектурных элементов, непосредственно у входа (справа или слева) в здание, строение, сооружение или помещение, или на входных дверях в помещение, в котором фактически находится (осуществляет деятельность) гостиница. Знак категории в электронном виде размещается на официальном сайте гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

22. Для классификации в зависимости от видов гостиниц применяются следующие системы:

22.1 «Система звезд» применяется для классификации видов гостиниц, указанных в пункте 4 настоящего Положения и предусматривает шесть категорий: «пять звезд», «четыре звезды», «три звезды», «супериор», «три звезды», «две звезды», «одна звезда»). Высшая категория - "пять звезд", низшая - "одна звезда".

22.1.1. Виды гостиниц, указанные в пункте 4 настоящего Положения должны соответствовать следующим установленным требованиям и критериям балльной оценки Системы звезд:

- требованиям (Приложение 1 к Положению);

- балльной оценке санитарного состояния и технического качества (Приложение 2 к Положению);
- балльной оценке персонала гостиниц (Приложение 6 к Положению)
- балльной оценке качества гостиничных услуг (Приложение 7 к Положению).

22.1.2. Знак категории имеет прямоугольную форму с изображением пятиконечных звезд в количестве, соответствующем присвоенной категории;

В верхней части знака наносится надпись следующего содержания:

"СИСТЕМА КЛАССИФИКАЦИИ ОБЪЕКТОВ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ".

Министерство культуры Российской Федерации

В средней части знака размещается надпись с указанием вида гостиницы.

Ниже размещается в один ряд изображение звезд в количестве, соответствующем присвоенной категории.

Знак изготавливается из прочного материала, обеспечивающего длительное использование при соответствующих климатических условиях.

Высота знака - 400 мм, ширина - 500 мм.

Знак размещается у главного входа в гостиницу.

22.2 . «Система ключей»

Применяется для классификации видов гостиниц, указанных в пункте 5 настоящего Положения и предусматривает три категории: "три ключа", "два ключа", "один ключ". Высшая категория - "три ключа", низшая - "один ключ".

22.2.1 Виды гостиниц, указанные в пункте 5 настоящего Положения должны соответствовать следующим установленным требованиям и критериям балльной оценки Системы ключей:

требованиям (Приложение 11 к Положению);

балльной оценке санитарного состояния и технического качества (Приложение 2 к Положению);

балльной оценке качества обслуживания (Приложение 7 к Положению).

22.2.2 Знак категории имеет прямоугольную форму с изображением ключей в количестве, соответствующем присвоенной категории;

В верхней части знака наносится надпись следующего содержания:

"СИСТЕМА КЛАССИФИКАЦИИ ОБЪЕКТОВ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ".

Министерство культуры Российской Федерации

В средней части знака размещается надпись с указанием вида гостиницы.

Ниже размещается в один ряд изображение ключей в количестве, соответствующем присвоенной категории.

Знак изготавливается из прочного материала, обеспечивающего длительное использование при соответствующих климатических условиях.

Высота знака - 400 мм, ширина - 500 мм.

Знак размещается у главного входа в гостиницу.

5.	Вывеска светящаяся на фасаде здания	ДК (1*-3*)	4				О	О	О	
6.	Вывеска у отдельного входа с улицы (при его наличии) в ресторан, кафе, бар	НК	5	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	
7.	Парковка автотранспорта:									
8.	Площадка для кратковременной парковки автотранспорта у входа в гостиницу для высадки/посадки гостей в автотранспорт	ДК (1*-2*)	4			О	О	О	О	требование не является обязательным при расположении гостиницы внутри пешеходной зоны
9.	Возможность парковки туристских автобусов		1							
10.	Паркинг, открытый с количеством мест не менее 20% от числа номеров в гостинице для размещения	ДК (1*-3*)	4				О	О	О	требование не является обязательным при наличии п. 9
11.	Подземный паркинг (гараж отеля)	ДК (1*-5*)	3							
12.	Зарядная станция для электромобилей		2							
13.	Место для парковки инвалидов-колясочников		4				О	О	О	
14.	Мойка автомобилей (для мотелей)		5			О*	О*	О*	Х	О* - для мотелей с количеством номеров более 50
15.	Вход для гостей:									
16.	Воздушно-тепловая завеса	ОНК	4			ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	
17.	Отдельный служебный вход для персонала	ОНК	4			ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	требование не является обязательным для гостиниц с количеством номеров 50 и менее
18.	С козырьком для защиты от атмосферных осадков на пути от автомобиля до входа в отель*	ОНК	4					ОНК	ОНК	требование не является обязательным для гостиниц: - с количеством номеров 50 и менее - находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия. - находящихся в зданиях, расположенных на территории исторического поселения

19.	Сопровождение работником отеля с зонтом при необходимости защиты гостя от атмосферных осадков на пути от автомобиля до входа в отель		4					О*	О*	О* – требование является обязательным при отсутствии над входом козырька для защиты гостя от атмосферных осадков на пути от автомобиля до входа для гостиниц: - с количеством номеров 50 и менее - находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия. - находящихся в зданиях, расположенных на территории исторического поселения
20.	Вход в ресторан (кафе, бар) из средства размещения (при наличии в гостинице предприятия питания)*	ОНК	4			ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	требование не является обязательным для домов отдыха, пансионатов, имеющих многокорпусную систему или отдельно стоящее здание предприятия питания и других аналогичных средств размещения
21.	Отдельный вход с улицы (вне территории гостиницы) в ресторан, кафе или бар		1							
22.	2. Техническое оборудование и оснащение гостиницы:									
23.	Аварийное электроснабжение и освещение:									
24.	Наличие аварийного энергоснабжения, обеспечивающего основное освещение и работу основного оборудования (в том числе лифтов) в течение не менее 24 часов*	ОНК	4			ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	*Требование считается выполненным: - при наличии стационарного генератора необходимой мощности; - при надежности электроснабжения гостиницы не ниже II категории; - для гостиниц категории 4* и 5* проектируемых после 21.04.2017 при надежности электроснабжения не ниже I категории (Свод правил СП 257.1325800.2016«Здания гостиниц. Правила проектирования гостиниц»)
25.	Аварийное (эвакуационное) освещение:									СП 52.13330.2011 «Естественное и искусственное освещение» ГОСТ Р 55842-2013 (ИСО 30061:2007) «Освещение аварийное. Классификация и нормы»

										Аварийное освещение предусматривается на случай нарушения питания основного (рабочего) освещения и подключается к источнику питания, не зависящему от источника питания рабочего освещения.
26.	освещение путей эвакуации	ОНК	5	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	
27.	эвакуационное освещение зон повышенной опасности	ОНК	5	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	технологические помещения, серверные, электрощитовые
28.	освещение больших площадей (антипаническое освещение)	ОНК	5	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	помещения, площадь которых составляет больше 60 кв.м
29.	Наличие аккумуляторных фонарей у дежурного персонала	ОНК	5	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	
30.	Водоснабжение:									
31.	Централизованная система круглосуточного водоснабжения	ОНК	5	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	Для гостиниц, находящихся в населенных пунктах с централизованным водоснабжением. При использовании воды из этого источника в качестве питьевой необходимо подтверждение гарантии ее качества (соответствие СанПиН 2.1.4.1074-01)
32.	Собственная скважина на территории, обеспечивающая круглосуточное водоснабжение*	ОНК	5	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	*Для гостиниц, находящихся в населенных пунктах с отсутствием централизованного водоснабжения. При использовании воды из этого источника в качестве питьевой необходимо подтверждение гарантии ее качества (соответствие СанПиН 2.1.4.1175-02)
33.	Привозная вода и наличие емкостей для ее хранения, обеспечивающих круглосуточное водоснабжение*	ОНК	4	ОНК	ОНК	X	X	X	X	*При отсутствии источников водоснабжения, указанных в п.п. 25, 26
34.	Система водоподготовки — установка по обработке воды с целью	ОНК	4					ОНК	ОНК	на территориях, где отсутствует гарантия качества питьевой воды

	обеспечения ее пригодности для питья									
35.	Бутилированная питьевая вода в номере (бесплатно, по одной бутылке емкостью 0,5л на гостя, ежедневная комплектация при использовании)	ДК (1*-3*)	4				О	О	О	
36.	Питьевая вода в кулере в коридоре		4	О	О	О				На территориях, где отсутствует гарантия качества питьевой воды
37.	Горячее водоснабжение и отопление:									
38.	круглосуточное	ОНК	5	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	централизованное или от собственной котельной
39.	от резервной системы ГВС на время аварии, профилактических работ	ОНК	4				ОНК	ОНК	ОНК	
40.	Отопление									
41.	Система отопления, обеспечивающая оптимальную температуру воздуха по Цельсию: - в жилых помещениях в холодный период года 19-20 градусов; - то же, в районах наиболее холодной пятидневки (минус 31 °С и ниже) 20-22 градуса; - в ванных комнатах – 23-27 градусов, - в вестибюле, коридорах и на лестничной клетке 15-17 градусов.	ОНК	5	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	СанПиН 2.1.2.2645-10
42.	Автоматический терморегулятор (или термостат ручной) для индивидуальной регулировки температуры зимой системы отопления	ДК (1*-3*)	4				О	О	О	
43.	Вентиляция, исключающая проникновение посторонних запахов в общественные помещения и жилые номера гостиницы:									
44.	система принудительной приточно-вытяжной вентиляции	ОНК	4				ОНК	ОНК	ОНК	

45.	системы механического и естественного воздухообмена посредством вентиляторов, форточек либо клапанов приточного воздуха	ДК (1*-2*)	4			О	Х	Х	Х	
46.	системы естественной вентиляции	ОНК	4	ОНК	ОНК	Х	Х	Х	Х	
47.	Кондиционирование воздуха:									
48.	во всех общественных помещениях круглогодично	ОНК	4					ОНК	ОНК	
49.	во всех номерах отеля при температуре наружного воздуха не ниже -5 градусов	ОНК	4				ОНК	ОНК	ОНК	
50.	Кондиционирование воздуха во всех номерах отеля круглогодично	ДК (1*-5*)	3							
51.	Вентилятор в 100% номеров*	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК	Х	Х	Х	*в районах с жарким климатом
52.	Автоматическое регулирование заданной температуры охлаждения летом		4				ОНК	ОНК	ОНК	
53.	Лифтовое оборудование:									требование о наличии лифта не является обязательным в случае невозможности установки лифта по техническим причинам (размеры строительной части не позволяют размещение оборудования лифта; недостаточная прочность строительной части с учетом нагрузок, возникающих при эксплуатации и испытаниях лифта) при наличии документального заключения профильной проектной организации с соответствующими расчетами
54.	пассажирский (гостевой) лифт в здании более 5 этажей	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *- требование является обязательным для - домов отдыха, парк-отелей, пансионатов гостиниц и гостиниц, находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия

78.	Телевизор в общественных зонах*		2							*холл, бар, ресторан, гостиная, спа-зона
79.	Телевизионная комната (салон)		4	О	Х	Х	Х	Х	Х	требование не является обязательным, если выполняется требования п. 78 (наличие телевизора в холле гостиницы) или при наличии телевизоров в 100% номеров
80.	Телевизор в 100% номеров*	ДК (1*)	4		О	Х	Х	Х	Х	*В номерах высшей категории телевизор цветной с пультом управления
81.	Радиоприемник при отсутствии телевизора в номере		4	О	Х	Х	Х	Х	Х	
82.	Телевизор цветной с пультом управления в 100% номеров	ОНК	4			ОНК	Х	Х	Х	
83.	Телевизор цветной с пультом управления с плоским (или изогнутым) экраном в 100% номеров	ОНК	4				ОНК	ОНК	ОНК	
84.	Прием программ основных телекомпаний мира		4				О	О	О	
85.	Прием программ, специализирующихся на показе аудиовизуальных материалов об истории и культуре народов Российской Федерации		3							
86.	Мультимедийный проигрыватель по просьбе гостя*		4				О	О	О	*при отсутствии в регионе телевизионного вещания
87.	3. Безопасность									
88.	Наличие в гостинице систем видеонаблюдения, экстренного оповещения об угрозе возникновения или о возникновении чрезвычайных ситуаций, охранного освещения, пожарной безопасности, тревожной сигнализации (кнопкой экстренного вызова наряда полиции), а также информационных стендов (табло), содержащих схему эвакуации при	ОНК	5	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	требования постановления Правительства Российской Федерации № 447 от 14.04.2017

	возникновении чрезвычайных ситуаций, телефоны ответственных лиц, аварийно-спасательных служб, правоохранительных органов по месту расположения гостиницы									
89.	Наличие оборудования и выполнение мероприятий, предусмотренных Требованиями к антитеррористической защищенности гостиниц	ОНК	5	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	требования по составу оборудования и мероприятий установлены для гостиниц в зависимости от категории антитеррористической защищенности (постановление Правительства Российской Федерации № 447 от 14.04.2017)
90.	Электронные замки во входных дверях номеров	ОНК	4				ОНК	ОНК	ОНК	
91.	Дополнительно глазок на двери, внутренняя защелка, цепочка	ДК (1*-3*)	3							
92.	Электронный ключ доступа на этаж (пользования лифтом)		3							
93.	4. Общественные помещения									
94.	Общественные помещения должны иметь мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения	ОНК	5	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	
95.	Наличие во входной зоне автомата для чистки обуви		4				О	О	О	
96.	Наличие во входной зоне в хорошем состоянии багажных тележек		2							
97.	Площадь холла не менее м ² :									требование не является обязательным для гостиниц с количеством номеров 50 и менее
98.	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	ОНК	4	ОНК	Х	Х	Х	Х	Х	
99.	20 м ² плюс по 1 м ² из расчета на каждый номер, начиная с 21-го,	ОНК	4	Х	ОНК	Х	Х	Х	Х	

	максимальная площадь может не превышать 40 м ²										
100.	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	ОНК	4	X	X	ОНК	ОНК	X	X	*для гостиниц с количеством номеров от 50 до 100 максимальная площадь может быть уменьшена на 20 %	
101.	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	ОНК	4	X	X	X	X	ОНК	X	*для гостиниц с количеством номеров от 50 до 150 максимальная площадь может быть уменьшена на 20 %	
102.	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	ОНК	4	X	X	X	X	X	ОНК	*для гостиниц с количеством номеров от 50 до 150 максимальная площадь может быть уменьшена на 20 %	
103.	Служба приема и размещения										
104.	Круглосуточный прием и размещение гостей	ОНК	4	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК	ОНК	ОНК	*в гостиницах с количеством номеров 15 и менее, домах отдыха и пансионатах в ночное время допускается наличие службы приема, с которой можно связаться по телефону	
105.	Зона стойки ресепшен для обслуживания людей с ограниченными возможностями		3								
106.	Услуги консьержа		4						О	требование не является обязательным для гостиниц с количеством номеров 50 и менее	
107.	Сейфовые ячейки (или сейф с ячейками) для хранения ценностей гостей*	ОНК	4			ОНК	ОНК	ОНК	X	требование не является обязательным при наличии в 100% номеров мини-сейфов	
108.	Индивидуальные мини-сейфы для хранения ценностей гостей	ОНК							ОНК		
109.	Швейцар (отдельный персонал)		4						О	О	требование не является обязательным для гостиниц с количеством номеров 50 и менее
110.	Швейцар (услуга швейцара, выполняемая работником при совмещении других обязанностей)		4						О	О	требование является обязательным для гостиниц с количеством номеров 50 и менее

121.	в вестибюле один для мужчин или женщин	ОНК	5	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	для гостиниц 15 номеров и менее не требуется
122.	отдельно мужские и женские (количество определяется в зависимости от наличия общественных помещений и числа гостей)	ОНК	5	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	Для гостиниц более 15 номеров
123.	Оборудование для туалетов в общественной зоне:										
124.	туалетные кабины, умывальник с горячей и холодной водой (смеситель), крючки для одежды в туалетной кабине, крючки вблизи умывальника для одежды (портфеля, сумки), зеркало, мыло в диспенсере, туалетная бумага;	ОНК	5	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	
125.	бумажные полотенца и /или электрополотенце		4	О	О	О	О	О			
126.	диспенсер с разовыми сиденьями для унитаза	ОНК	4							ОНК	
127.	диспенсер с кремом для рук		4							О	
128.	махровые салфетки для рук		4							О	
129.	корзина для использованных махровых салфеток		4							О	
130.	Корзина для мусора	ОНК	5	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	
131.	Конференц-зона с соответствующим оборудованием										Освещение 200люкс, телефон, беспроводная сеть Интернет, проекторы, экраны, флип-чарт, шкаф (вешалка, гардероб) для одежды, не менее 8 розеток питания, удлинители, распределительный щит питания
132.	Конференц-зал с соответствующим оборудованием	ДК (1*-4*)	4							О	требование не является обязательным для гостиниц: - с количеством номеров 50 и менее - находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия.

										<ul style="list-style-type: none"> - находящихся в зданиях, расположенных на территории исторического поселения - для домов отдыха, парк-отелей и пансионатов - апартаментов - курортных отелей
133.	Несколько конференц-залов (два и более)		3							
134.	Конференц-зал с возможностью/функцией объединения/разделения на несколько залов		3							
135.	Комната для переговоров, совещаний		4						О	требование не является обязательным для гостиниц: <ul style="list-style-type: none"> - с количеством номеров 50 и менее - находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия. - находящихся в зданиях, расположенных на территории исторического поселения - для домов отдыха, парк-отелей и пансионатов - апартаментов - курортных отелей
136.	Бизнес-центр/зона бизнес-центра с компьютером, принтером, сканером	ОНК	4				ОНК	ОНК	ОНК	требование не является обязательным: <ul style="list-style-type: none"> - для гостиниц с количеством номеров 15 и менее - апартаментов - курортных отелей
137.	Дневной свет в конференц-зале и возможность затемнения		1							
138.	Спортивно-оздоровительный центр									
139.	Наличие зала для фитнеса площадью не менее 30 м ² минимум с 6-ю тренажерами (например, эргометр, гантели, устройство для тренировки веса, беговая дорожка, гребная машина, стоппер)	ОНК ДК (1*-3+*)	4					ОНК	ОНК	требование не является обязательным для гостиниц: <ul style="list-style-type: none"> - с количеством номеров 50 и менее - находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия.

										- находящихся в зданиях, расположенных на территории исторического поселения.
140.	Наличие зала для фитнеса площадью не менее 20 м ² минимум с тремя тренажерами	ДК (1*-3+*)	4					О	О	- для гостиниц с количеством номеров 50 и менее - требование не является обязательным для гостиниц: - с количеством номеров 15 и менее - находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия. - находящихся в зданиях, расположенных на территории исторического поселения.
141.	СПА-зона									
142.	Массаж (не менее 3-х видов)		3							
143.	Косметический салон (кабинет) с не менее чем 3 различными услугами (например, уход за волосами, лицом, ногти/педикюр)		3							
144.	Сауна не менее 6 мест (финская сауна, турецкая баня, русская баня паровая кабина, тепидариум) с купальным мини-бассейном/джакузи площадью водной поверхности не менее 5 м ²		4					О		требование не является обязательным для гостиниц: - с количеством номеров 50 и менее - находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия. - находящихся в зданиях, расположенных на территории исторического поселения.
145.	Сауна менее 2 мест (финская сауна, турецкая баня, русская баня паровая кабина, тепидариум)		2							
146.	Закрытый оздоровительный плавательный бассейн площадью водной поверхности не менее 35 м ² *	ДК (1*-4*)	4						О	требование не является обязательным для гостиниц: - с количеством номеров 50 и менее - находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия. - находящихся в зданиях, расположенных на территории исторического поселения.

147.	Площадь водной поверхности закрытого плавательного бассейна, превышающая минимальную, указанную в п.п. 123		1*								*1 балл за каждые дополнительные 10 кв.м., но не более 5 баллов.
148.	Открытый оздоровительный плавательный бассейн с подогреваемой водой с площадью водной поверхности м ² не менее 60:		2								
149.	Открытый оздоровительный плавательный бассейн с не подогреваемой водой с площадью водной поверхности м ² не менее 60:		1								
150.	Услуги закрытого оздоровительного плавательного бассейна по договору		1						О		для гостиниц: - с количеством номеров 50 и менее - находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия. - находящихся в зданиях, расположенных на территории исторического поселения.
151.	5. Служебно-бытовые помещения										для гостиниц с количеством номеров 15 и менее допускается наличие многофункционального служебно-бытового помещения
152.	Служебные помещения для персонала	ОНК	5	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	
153.	Столовая/помещение для приема пищи для персонала	ОНК	5	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	
154.	Раздевалки мужские/женские для персонала	ОНК	5	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	
155.	Наличие душевых, санузлов для персонала	ОНК	5	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	
156.	6. Номерной фонд										
157.	Звукоизоляция в номерах: повышенная, обеспечивающая уровень шума менее 35 ДБ (дверь,	ДК (1*-3*)	4					О	О	О	подтверждается протоколами измерения шума (представляются Заявителем)

	окна, межкомнатные перегородки, покрытие)									
158.	Одно/двухместные номера не менее 25%		4	О	X	X	X	X	X	в гостиницах с количеством номеров 15 и менее допускается менее 25%
159.	Одно/двухместные номера не менее 50%		4	X	О	X	X	X	X	в гостиницах с количеством номеров 15 и менее допускается менее 25%
160.	100% одно/двухместные номера	ОНК	4	X	X	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	допускается наличие семейных номеров (не более 10%, для курортных отелей не более 30%, площадью не менее 18 м ² без учета санузла), с тремя односпальными кроватями или одной односпальной и одной односпальной.
161.	Многокомнатные или соединяющиеся номера		4			О	X	X	X	требование не является обязательным для гостиниц с количеством номеров 15 и менее
162.	Многокомнатные номера	ОНК	4				ОНК	ОНК	X	требование не является обязательным для гостиниц с количеством номеров 15 и менее
163.	Многокомнатные и соединяющиеся номера	ОНК	4						ОНК	требование не является обязательным для гостиниц с количеством номеров 15 и менее
164.	Не менее 10% от общего количества номеров - номера «высшей категории» *		4						О	требование не является обязательным для гостиниц с количеством номеров 15 и менее
165.	Площадь номера должна позволять гостю свободно, удобно и безопасно передвигаться, и использовать все оборудование и мебель	ОНК	5	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	
166.	Площадь жилая однокомнатного номера (не учитывая площадь санузла, лоджии, балкона), м ² не менее:									
167.	одноместный не менее 9м ²	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК	X	X	X	
168.	одноместный не менее 12м ²	ОНК	4	X	X	X	ОНК	X	X	

193.	Инструкция для проживающих о действиях в случае пожара и в экстремальных условиях, характерных для данного места (на русском и английском языках)	ОНК	5	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	
194.	Ванная комната/санузел в номере (умывальник, унитаз, ванна или душ) в % от общего количества номеров:									
195.	25%		4	О	Х	Х	Х	Х	Х	в гостиницах с количеством номеров 15 и менее количество номеров с санузлами может быть менее 25%
196.	50%		4	Х	О	Х	Х	Х	Х	в гостиницах с количеством номеров 15 и менее количество номеров с санузлами может быть менее 50%
197.	100%	ОНК	4	Х	Х	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	
198.	Площадь санузла* м ² не менее:									* требование не является обязательным для гостиниц: - находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия. - находящихся в зданиях, расположенных на территории исторического поселения.
199.	1,75 м ²	ОНК	4	ОНК	ОНК	Х	Х	Х	Х	
200.	2,0 м ²	ОНК	4	Х	Х	ОНК	Х	Х	Х	
201.	2,5 м ² (допускается уменьшение площади на 5%, кроме номеров высшей категории)	ОНК	4	Х	Х	Х	ОНК	Х	Х	
202.	3,0 м ²	ОНК	4	Х	Х	Х	Х	ОНК	Х	
203.	3,8 м ² (допускается уменьшение площади на 10%, за исключением номеров высшей категории)	ОНК	4	Х	Х	Х	Х	Х	ОНК	
204.	Площадь санузла в номере, превышающая минимальную, указанную в п.п. 160-164		1*							1 балл за каждый дополнительный кв.м. в 100% номеров, но не более 3 баллов.

205.	Душевые кабины или ванны с размерами, превышающими стандартные*		1**							*стандартные душевые кабины 80x80см, стандартные ванны 160x70см **за каждые 10% оснащенных номеров по 1 баллу, но не более 5
206.	Наличие в ванной комнате и ванны и душевой кабины		1*							*по одному баллу за каждые 10% ванных комнат, но не более 5 баллов
207.	Наличие в ванне специального покрытия, предохраняющего от падения при скольжении	ДК (1*-5*)	3							
208.	Наличие ручки на ванной/на стене у ванны или в душевой для страховки от падения при скольжении	ОНК	4				ОНК	ОНК	ОНК	
209.	Подогрев пола в ванной комнате	ДК (1*-5*)	3							
210.	Наличие в санузле бидэ/гигиенического душа не менее чем в 50% номеров		2							
211.	Наличие табурета или стульчика в ванной комнате		1							
212.	Наличие банного халата в 100% номеров	ОНК	4				ОНК	ОНК	ОНК	
213.	Наличие банного халата в номерах высших категорий номеров		4	О	О	О	Х	Х	Х	
214.	Наличие фена в ванной комнате в 100% номеров	ОНК	4				ОНК	ОНК	ОНК	
215.	Предоставление фена по просьбе гостя		1				Х	Х	Х	
216.	Смена постельного белья									
217.	Один раз в пять дней	ОНК	4	ОНК	Х	Х	Х	Х	Х	
218.	Один раз в три дня	ОНК	4	Х	ОНК	ОНК	Х	Х	Х	
219.	Один раз в два дня	ОНК	4	Х	Х	Х	ОНК	ОНК	Х	
220.	Ежедневно	ОНК	4	Х	Х	Х	Х	Х	ОНК	
221.	Смена полотенец									
222.	Один раз в три дня	ОНК	4	ОНК	ОНК	Х	Х	Х	Х	

223.	Один раз в два дня	ОНК	4	X	X	ОНК	X	X	X	
224.	Ежедневно	ОНК	4	X	X	X	ОНК	ОНК	ОНК	
225.	Возможность получить дополнительные полотенца по просьбе		1							
226.	Санитарные объекты общего пользования для номеров без санузла									
227.	Общий туалет из расчёта числа проживающих в номерах без туалета: в мужском по одному унитазу и писсуару на 18 человек, в женских – один унитаз на 12 человек, но не менее двух (мужской и женский) на этаж По нормам проектирования	ОНК	4	ОНК	ОНК	X	X	X	X	Для гостиниц, имеющих номера без туалета Редакция ГОСТ Р 5118-2014 туалет на 10 чел.
228.	Комплектация общего туалета: туалетная кабина: унитаз, туалетная бумага с держателем, ведро для мусора, ершик для чистки унитаза, умывальник с горячей и холодной водой, кран-смеситель, диспенсер с мылом, зеркало, освещение в рабочем состоянии	ОНК	4	ОНК	ОНК	X	X	X	X	Для гостиниц, имеющих номера без туалета
229.	Ванная/душевая комната общего пользования из расчёта одна кабина (душевая стойка) на 30 человек, раздельно мужская и женская для проживающих в номерах без ванны или душа По нормам проектирования	ОНК	4	ОНК	ОНК	X	X	X	X	Для гостиниц, имеющих номера без ванных комнат Редакция ГОСТ Р 5118-2014 Душевые на 20 чел До 50 ном. – на 10 чел.
230.	Оборудование ванных/душевых комнат: душевые кабины, диспенсер с шампунем /гелем для душа; крючки для одежды, умывальник с горячей и холодной водой, смеситель, зеркало, полка/туалетный стол, диспенсер с мылом, корзина для мусора, освещение в рабочем состоянии	ОНК	4	ОНК	ОНК	X	X	X	X	

231.	7. Наличие оборудования для обслуживания людей с ограниченными возможностями:									
232.	наклонный пандус, широкие двери лифта;	ДК (1*-5*)	3							
233.	туалет в общественной зоне с необходимыми приспособлениями	ДК (1*-5*)	3							
234.	оборудованный номер и ванная комната с необходимыми приспособлениями	ДК (1*-5*)	3							
235.	планировка и оборудование не менее 5 % жилых номеров увеличенной площади (на 20%) универсальные, с учетом расселения любых категорий проживающих, в том числе инвалидов.	ОНК	5	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	для гостиниц, спроектированных после 01.01.2018
236.	предоставление инвалидной коляски		3							
237.	наличие специального подъемника или устройства для перемещения инвалидов по лестничным пролетам при отсутствии лифта	ДК (1*-5*)	3							
238.	Ключ-карты с тактильными отметками		2							
239.	8. Питание, напитки и помещения для предоставления услуг питания									
240.	Ресторан*	ОНК	4				ОНК	ОНК	ОНК	*требование не является обязательным для гостиниц с количеством номеров 15 и менее
241.	Другие типы предприятий питания: кафе, бар, кафетерий, буфет, столовая	ОНК	4		ОНК	ОНК	ОНК *	ОНК *	ОНК*	*требование является обязательным для гостиниц с количеством номеров 15 и менее
242.	Наличие отдельного бара в гостинице (лобби-бар, бар на открытой территории, бар на этаже и т.п.)*		4				О	О	О	*Бар отделен от ресторана, имеет свой ассортимент напитков и меню - требование не является обязательным для гостиниц с количеством номеров 50 и менее
243.	Зал для завтраков (отдельный)	ОНК	4	ОНК						
244.	Несколько залов в ресторане		3							

245.	Банкетный зал/залы, возможен трансформируемый в конференц-зал		4					О	О	О	требование не является обязательным для гостиниц: - с количеством номеров 50 и менее - находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия. - находящихся в зданиях, расположенных на территории исторического поселения; - для домов отдыха и пансионатов - для курортных отелей
246.	Наличие ресторана национальной кухни или специализированного ресторана с фирменными блюдами*		3								оценивается при представлении Заявителем документов соответствия требованиям национального стандарта
247.	Площадь, занятая рестораном/кафе (торговый зал) не менее:										
248.	1,8м ² на номер		3								
249.	1,6 м ² на номер		2								
250.	1,2 м ² на номер		1								
251.	Площадь, занятая барами (отдельными) не менее:										
252.	1,6 м ² на номер		3								
253.	1,3 м ² на номер,		2								
254.	0,4 м ² на номер		1								
255.	Завтрак										
256.	Континентальный завтрак (7.00-10.00)*	ОНК	4	ОНК	ОНК	X	X	X	X	X	* Возможно изменение времени завтрака для загородных гостиниц, домов отдыха, пансионатов, курортных гостиниц (длительность завтрака не менее 2 часов)
257.	Расширенный завтрак (7.00-10.00)*	ОНК	4			ОНК	X	X	X	X	* Возможно изменение времени завтрака для загородных гостиниц, домов отдыха, пансионатов, курортных гостиниц (длительность завтрака не менее 2 часов)
258.	Завтрак «шведский стол» (7.00-10.00)*	ОНК	4					ОНК **	ОНК **	ОНК **	* Возможно изменение времени завтрака для загородных гостиниц,

										домов отдыха, пансионатов, курортных гостиниц (длительность завтрака не менее 2 часов) ** в гостиницах с количеством номеров 50 и менее допускается организация завтрака по принципу «a la carte»
259.	Возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания: завтрак, двухразовое, трёхразовое питание*	ДК (1*-3*)	4				О	О	О	требование не является обязательным для гостиниц с количеством номеров 50 и менее
260.	Предоставление услуг питания не менее 19 часов в сутки	ОНК	4				ОНК *	ОНК *	ОНК *	*для гостиниц с количеством номеров 50 и менее
261.	Круглосуточное предоставление услуг питания*	ОНК	4					ОНК *	ОНК *	*для гостиниц с количеством номеров 50 и более
262.	Обслуживание в номере:									
263.	только в часы завтрака	ОНК	4			ОНК	Х	Х	Х	
264.	не менее 19 часов в сутки	ОНК	4				ОНК *	ОНК *	ОНК *	*для гостиниц с количеством номеров 50 и менее
265.	круглосуточно	ОНК	4					ОНК *	ОНК *	*для гостиниц с количеством номеров более 50
266.	меню рум-сервис в номере	ОНК	4			ОНК *	ОНК	ОНК	ОНК	*меню завтрака
267.	Время работы баров :									
268.	не менее 14 часов в сутки		3							
269.	не менее 12 часов в сутки		2							
270.	Время работы предприятий питания (кроме баров):									
271.	24 часа в сутки*		3							допускаются технологические перерывы общей продолжительностью не более 2 часов
272.	19 часов в сутки*		2							допускается технологический перерыв продолжительностью не более 1 часа
273.	14 часов в сутки		1							допускается технологический перерыв продолжительностью не более 1 часа

274.	9. Услуги										
275.	Служба приёма - круглосуточный приём*	ОНК	5	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	*в домах отдыха, пансионатах, в гостиницах с количеством номеров 15 и менее допускается в ночное время наличие службы приема, с которой можно связаться по телефону
276.	Сопровождение служащим отеля гостей по прибытии в номер		1								
277.	Вручение корреспонденции гостям		1								
278.	Услуга поднос багажа из машины в номер и из номера в машину:										
279.	круглосуточно обязательно	ОНК	4				ОНК	ОНК	ОНК		
280.	круглосуточно по просьбе	ОНК	4			ОНК	X	X	X		
281.	Утренняя побудка (по просьбе)		4		О	О	О	О	О		
282.	Услуги стирки:										
283.	- исполнение в течение суток	ДК (1*-2*)	4			О	О	О	X		
284.	- экспресс-обслуживание (не более 3 часов)		4						О		
285.	Глажение: исполнение в течение 1 часа	ДК (1*-2*)	4				О	О	О		
286.	Предоставление утюга, гладильной доски в гладильной комнате		4	О	О	О	X	X	X		
287.	Предоставление утюга, гладильной доски в номер по запросу	ДК (1*-3*)	4				О	О	X		
288.	Химчистка* исполнение в течение суток**		4				О	О	X		* допускается предоставление услуг по договору **требование не является обязательным для домов отдыха, парко-отелей, пансионатов
289.	Наличие в номере утюга и гладильной доски		4						О		

290.	Химчистка* экспресс-обслуживание (не более 6 часов) **		4							О	* допускается предоставление услуг по договору ** требование не является обязательным для домов отдыха, пансионатов
291.	Мелкий ремонт одежды		4					О		О	
292.	Зонт для гостей на стойке регистрации/в номере		1								
293.	Автомат для чистки обуви	ДК (1*-2*)	4				О	О		О	
294.	Почтовые услуги (отправка корреспонденции по просьбе)		1								
295.	Хранение багажа	ОНК	5	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	
296.	Обмен валюты или приём платежей по кредитным картам	ОНК	4			ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	
297.	Организация встреч и проводов в аэропорт, вокзал с сопровождением работником гостиницы		3								
298.	Транспортное обслуживание (собственным или арендуемым транспортом) - доставка проживающих и багажа		2								
299.	Вызов такси		1								
300.	Аренда (прокат) автомашины*		4						О	О	
301.	Наличие проката: автотранспорта, водного и водомоторного транспорта, катамаранов, аквалангов; ездовых животных курортно-бытовых товаров и инвентаря и пр.		1								
302.	Наличие прочих услуг: информационные услуги, экскурсионные услуги, услуги переводчика, обмен валюты (обменный пункт, банкомат с соответствующей функцией) и другие		1*								* по 1 баллу за услугу, но не более 4 баллов

303.	Бронирование и/или продажа билетов на различные виды транспорта		1								
304.	Бронирование и/или продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия*		1								
305.	Туристские услуги: туристская информация		1								
306.	Наличие детских кроваток (установка по просьбе)	ДК (1*-5*)	2								
307.	Наличие детских стульчиков (установка по просьбе)	ДК (1*-5*)	1								
308.	Вызов скорой помощи, пользование аптечкой	ОНК	5	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	состав аптечки применительно к Приказу Минздрасоцразвития России от 5 марта 2011 г. N 169н
309.	Медицинский пункт или кабинет (при наличии плавательного бассейна)		4							О	
310.	10. Экологичность услуг										
311.	Использование экологически чистых чистящих средств (не менее 2-х видов)	ДК (1*-5*)	2								Знаки международной экологической сертификации: «Европейский цветок», «Голубой ангел», «Северный лебедь», «Зелёная печать», «ECOCERT. Применение для уборки и мытья посуды неионогенных ПАВ (поверхностно-активные вещества)
312.	Наличие у отеля сертификатов и знака экомаркировки типа «Листок жизни» (ECOLABEL, EMAS, ISO 14001, GREEN GLOBE, GREEN KEY, TRAVELIFE или другие аналогичные сертификаты)		2								
313.	Сертификат качества питания (ХАССП, ISO 22000:2005)		2								

314.	11. Наличие, качество и достоверность информации об отеле									
315.	веб-сайт с информацией об отеле и услугах		3							
316.	полнота, своевременность и достоверность информации на веб-сайте отеля*		3							* обязательная информация определяется «Правилами предоставления услуг в Российской Федерации»
317.	модуль онлайн-бронирования на веб-сайте		2							
318.	наличие веб-сайта отеля на английском языке	ДК (1*-5*)	3							
319.	Наличие системы сбора и обработки отзывов гостей об услугах отеля*		3							*системность в работе с отзывами гостей, в том числе информирование о принятых мерах по негативным отзывам
320.	12. Условия для бронирования отеля:									
321.	Наличие автоответчика, чтобы оставить сообщение или услышать информацию о времени работы службы бронирования и другую полезную информацию		2							
322.	Возможность бронирования по телефону ежедневно и круглосуточно		3							
323.	13. Дополнительно для гостиниц, находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия, и расположенных на территориях исторических поселений									
324.	Расположение гостиницы в здании, являющемся объектом культурного наследия		3							

325.	Расположение гостиницы в здании, находящемся в районе исторической застройки	3							
326.	Расположение гостиницы на территории объектов культурного наследия, религиозно-культурных объектов, заповедников, географических достопримечательностей	2							
327.	Расположение гостиницы в здании, находящемся на территории исторического поселения	2							
328.	Дополнительно для домов отдыха, парк-отелей и пансионатов								
329.	Расположение у моря, на берегу реки, естественного или искусственного водоема, относительно водораздела:								
330.	на первой линии	3							
331.	на второй линии	2							
332.	на третьей линии	1							
333.	Площадь территории (включая площадь застройки) в расчете на одного отдыхающего м ² :								
334.	более 200	3						О	
335.	от 100 до 200	2						О	Х
336.	от 50 до 100	1					О	Х	Х
337.	Наличие парковой/лесопарковой зоны площадью:								
338.	более 10 га	3							

339.	не менее 2 га		2							
340.	менее 1 га		1							
341.	Расположение сооружений для развлечений и фитнеса на открытом воздухе в местах, наиболее удаленных от зданий и технических зон средства размещения		2							
342.	Расположение средства размещения на территории заповедников, географических достопримечательностей		2							
343.	Наличие стилизованных средств размещения (замок, изба, юрта и другие)		1							
344.	Наличие балконов или лоджий - в 100% номеров - в 50% номеров		2 1							
345.	Обслуживание:									
346.	"шведский стол"		3							
347.	"а ля карт"		2							
348.	Выбор меню при полном пансионе и полупансионе во время обеда или ужина:									
349.	- меню из четырех блюд - выбор как минимум из трех основных блюд, двух закусок и двух десертов (для средств размещения с оказанием лечебно-оздоровительных услуг допускается во время обеда диетическое стандартное меню с возможностью замены блюд)		2							
350.	- меню из четырех блюд - выбор как минимум из двух основных блюд		1							

351.	Напитки:								
352.	Обслуживание напитками на территории пансионата, дома отдыха:								
353.	16 часов в сутки		3						
354.	12 часов в сутки		2						
355.	автомат для напитков или круглосуточная продажа напитков на территории средства размещения		1						
356.	Обеспечение специализированного отдыха (охота, рыбалка)		1*						*по баллу за каждый вид не более 4 баллов
357.	Наличие площадок для тенниса, гольфа, футбола и пр.		1*						*по1 баллу за каждый вид не более 5 баллов
358.	Наличие терренкура (пешеходного маршрута с разметкой расстояния)		1						
359.	Наличие велосипедной дорожки для велопрогулок		1						
360.	Наличие комнаты для детских игр площадью не менее 30 м ² с естественным освещением:								
361.	дневного детского сада под наблюдением квалифицированного персонала (не менее 5 часов в сутки)		4					О	требование не является обязательным для гостиниц с количеством номеров 50 и менее
362.	детской игровой комнаты (без наблюдения квалифицированного персонала)*(21)		4					О	требование является обязательным для гостиниц с количеством номеров 50 и менее
363.	Наличие детской игровой площадки:								
364.	под наблюдением квалифицированного персонала (не менее 5 часов в сутки)		4					О	требование является обязательным для гостиниц с количеством номеров 50 и менее
365.	без наблюдения квалифицированного персонала		2					Х	

366.	Наличие игровой комнаты (помещение с набором игр для отдыхающих)	2							
367.	Наличие библиотеки	2							
368.	Наличие паровой бани	2							
369.	Общий/косметический массаж	1							
370.	Оздоровительные услуги								
371.	Наличие оздоровительных процедур	1*							*по1 баллу за каждый вид не более 10 баллов
372.	Наличие природных факторов для оказания оздоровительных услуг*	2							*природно-климатические и ландшафтные особенности территории, возможности, минеральные воды, микроклимат подземных соляных пещер или шахт (спелеотерапия) и т.п.
373.	Наличие современного оборудования для оздоровительных процедур*	3							*не менее 40% от общего количества оборудования с датой изготовления не более пятилетней давности
374.	Квалифицированная медицинская помощь (консультации) врача-специалиста	2						О	требование является обязательным для гостиниц с количеством номеров 50 и менее

Базовые критерии балльной оценки выполнения требований к гостиницам различных категорий (уточняют для конкретного вида и типа гостиницы в соответствии с указаниями приложения 1)

Статус критерия	Категория гостиницы					
	1*	2*	3*	3*супериор	4*	5*
Сумма баллов по обязательным требованиям для заявленной категории $\sum O$	271	276	324	440	508	564
Нормативная сумма баллов по дополнительным вариативным требованиям $\sum T_{\text{Внорм}}$.	661	618	541	371	312	229

Порядок определения критериев балльной оценки выполнения требований Положения о классификации (приложение1) для гостиниц различных категорий

1. Требования, отмеченные символами «О» и «ОНК» подлежат обязательному выполнению для соответствия гостиницы категории, предусмотренной Положением о классификации без каких-либо замен и компенсаций (выполнение балльных критериев 100 процентов).
2. Требования, отмеченные символами «О» подлежат обязательному выполнению для соответствия гостиницы категории с возможностью частичной компенсации за счет дополнительных вариативных требований (выполнение обязательных балльных критериев не менее 90 процентов). Компенсация не выполненных балльных критериев (до 10%) в этом случае производится в 3-х кратном размере за счет выполнения требований, отмеченных знаком «ДК».
3. Дополнительные вариативные требования для соответствующей категории гостиницы должны быть выполнены в следующих размерах балльных критериев:

	Категория гостиницы					
	1*	2*	3*	3*супериор	4*	5*
Уровень выполнения дополнительных вариативных требований (в % от максимально возможного количества баллов)	10	20	30	40	50	60

Баллы дополнительных критериев, использованные для компенсации обязательных требований, не могут быть засчитаны в выполнение дополнительных вариативных требований.

Методика и алгоритм расчета балльных критериев по Приложению1

	Определение нормативных требований для конкретной категории и типа гостиницы	Допустимое значение суммарного значения балльных критериев	
1	Определяется сумма баллов по обязательным требованиям для заявленной категории и типа отеля $\sum O$ с учетом типа гостиницы и возможного неприменения отдельных требований		
2	Определяется сумма баллов по обязательным требованиям, не подлежащая компенсации для заявленной категории и типа отеля $\sum Онк$	100%	
3	Определяется сумма баллов по обязательным требованиям, часть которых может быть компенсирована за счет дополнительных требований $\sum O_{\text{комп.норм.}} = \sum O - \sum Онк$	90-100%	
4	Определяется по результатам экспертной оценки фактическая сумма баллов по обязательным требованиям, часть которых может быть компенсирована за счет дополнительных требований, отмеченных знаком «ДК»	$\sum O_{\text{комп.факт}}$	
5	При значении $\sum O_{\text{комп.факт}}$ менее 100% $\sum O_{\text{комп.норм.}}$ (но не менее 90%) определяется количество баллов для компенсации (КБ)	Необходимое количество баллов для компенсации $КБ + 3 \times (\sum O_{\text{комп.норм.}} - \sum O_{\text{комп.факт}})$	
6	Определяется нормативная сумма баллов по дополнительным вариативным требованиям ($\sum ТВ_{\text{норм.}}$)	1*	0,1 $\sum ТВ_{\text{норм.}}$
		2*	0,2 $\sum ТВ_{\text{норм.}}$
		3*	0,3 $\sum ТВ_{\text{норм.}}$

		3*супериор	$0,4 \sum \text{ТВнорм.}$
		4*	$0,5 \sum \text{ТВнорм.}$
		5*	$0,6 \sum \text{ТВнорм.}$
7	Определяется общая сумма баллов по требованиям приложения 1, которому должен соответствовать объект классификации ($\sum \text{Бнорм.}$)	$\sum \text{Онк} + \sum \text{Окомп.факт} + \text{КБ} + \sum \text{ТВнорм.}$ (2+4+5+6)	
8	Общая сумма баллов по требованиям приложения 1, которому должен соответствовать объект классификации ($\sum \text{Бнорм.}$), сравнивается с общей фактической суммой баллов, полученной в результате экспертной оценки ($\sum \text{Бфакт.}$)	$\sum \text{Бфакт.} \geq \sum \text{Бнорм.}$	

Критерии балльной оценки санитарного состояния и технического качества гостиниц

п/п	Требование	Кол-во баллов
1	2	3
1	Благоустроенная и чистая прилегающая территория, парковое/лесопарковое хозяйство, состояние малых архитектурных форм, спортивных и игровых площадок на открытом воздухе	от 1 до 3*
2	Вывеска чистая, хорошо читаемая, с информацией, соответствующей требованиям законодательства и нормативно-правовых документов	от 1 до 3*
3.1	Внешний вид - качество и состояние:	
3.2	Фасада	от 1 до 3*
3.3	Балконов лоджий	от 1 до 3*
3.4	Окон, ставней	от 1 до 3*
4	Качество, состояние интерьера холлов, салонов и других общественных помещений, и их оборудования:	
4.1	Чистота и соблюдение санитарных требований в общественных помещениях	от 1 до 3*
4.2	Напольное покрытие	от 1 до 3*
4.3	Стены	от 1 до 3*
4.4	Двери	от 1 до 3*
4.5	Потолок	от 1 до 3*
4.6	Окна	от 1 до 3*
4.7	Занавеси	от 1 до 3*
4.8	Освещение	от 1 до 3*
4.9	Мебель	от 1 до 3*
5	Качество и состояние оборудования и оснащения номерного фонда (в 100% номеров):	
5.1	Санитарное состояние и качество уборки номеров	
5.2	Напольное покрытие	от 1 до 3*
5.3	Мебель	от 1 до 3*
5.4	Занавеси	от 1 до 3*

5.5	Постельные принадлежности	от 1 до 3*
5.6	Полотенца	от 1 до 3*
5.7	Стены	от 1 до 3*
5.8	Потолок	от 1 до 3*
5.9	Окна	от 1 до 3*
5.10	Двери	от 1 до 3*
5.11	Освещение	от 1 до 3*
6	Качество и состояние оборудования и оснащения ванных комнат:	
6.1	Санитарное состояние и качество уборки ванных комнат	от 1 до 3*
6.2	Стены	от 1 до 3*
6.3	Пол	от 1 до 3*
6.4	Потолок	от 1 до 3*
6.5	Сантехническое оборудование	от 1 до 3*
6.6	Краны	от 1 до 3*
<p>* Примечание. Оценка производится по 3-х балльной шкале: 3 балла - "отлично", 2 балла - "хорошо", 1 балл - "удовлетворительно". Баллы не присваиваются, если состояние "неудовлетворительное". Критерии оценок см. приложение 6</p>		

Требования к балльной оценке санитарного состояния и технического качества для категорий отелей, предусмотренных Положением о классификации

Для гостиниц устанавливается следующее минимальное количество баллов, для соответствия определенной категории по показателям приложения 2:

Категория	Суммарное минимальное количество баллов (Бнорм.)
для категории "пять звезд"	93
для категории "четыре звезды"	90
Для категории «три звезды ПЛЮС»	82
для категории "три звезды"	68
для категории "две звезды"	55
для категории "одна звезда"	37

8.	Выключатель у изголовья кровати (выключатель прикроватного светильника)	ОНК	3	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК			
9.	Высота потолка более 3 м (в жилых комнатах)		2											
10.	Телефонный аппарат *:	ОНК	3	X	X	X	X	X	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	*при наличии в номере телефонной связи
11.	в номере на прикроватной тумбочке *		3	O	O	O	O	O	O**	X	X	X	X	*требование не является обязательным при наличии переносной телефонной трубки O** Для гостиниц категории 3 «звезды плюс» -5 «звезд»
12.	в каждой комнате*		3	O	O	O	X	X	X	X	X	X	X	*требование не является обязательным при наличии переносной телефонной трубки
13.	дополнительно в ванной комнате (или кнопка вызова обслуживающего персонала) *	ОНК	3	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	X	X	X	X	* Для гостиниц категорий 4-5 "звезд"
14.	Будильное устройство (таймер) *		3	O	O	O	O	O	O**					*требование не является обязательным при наличии интерактивного телевидения или программируемой побудки в телефонном аппарате O** для гостиниц 3 «звезды плюс» -5 «звезд»
15.	Дополнительный цветной телевизор с пультом управления с в многокомнатных номерах		2				X	X	X	X	X	X	X	
16.	Кофеварка / чайник с принадлежностями в номере		2							X	X	X	X	
17.	II. Оснащение мебелью и инвентарём													
18.	Кухонное оборудование/мини-кухня: панель электроплиты или, вытяжка, микроволновая печь, посудомойная машина или		3	X	O	X	X	O	X	X	X	X	X	

	раковина для мытья посуды, комплект столовой посуды)														
19.	Кровать одноярусная (минимальные размеры):														
20.	Односпальная 80x190 см.	3	X	X	X	X	X	O*	O	O	O	O*	O*	O* для гостиниц 1-2 «звезды» *Для хостелов допускается двухъярусная кровать с минимальным размером спального места 80x190 см, расстояние от верхней спинки до потолка не менее 75 см	
21.	Односпальная 90x200 см.	3	O	O	O	O	O	O*	X	X	X	X	O*	O* для гостиниц 3-5 «звезд»	
22.	Двухспальная 160x190* см.	3	X	X	X	X	X	O**	O	O	O	O	O	* Для хостелов минимальный размер кровати: 140x190 см O* для гостиниц 1-2 «звезды»	
23.	Двухспальная 160x200 см *	3	O	O	O	O	O	O**	X	X	X	X	X	* Для хостелов минимальный размер кровати: 140x200см O** для гостиниц 3-5 «звезд»	
24.	Двухспальная 200x200 см.	3	O	O	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
25.	Односпальная 100x200 см.	2													
26.	Дополнительное одеяло	3	O	O	O	O	O	O*	X	X	X	X	X	O* для гостиниц 3-5 «звезд»	
27.	дополнительное одеяло по просьбе	3	X	X	X	X	X	O*	O	O	O	O	O	O* для гостиниц 1-2 «звезды»	
28.	две подушки на каждого гостя с наволочками *	3	O	O	O	O	O	O*	X	X	X	X	X	O* для гостиниц 3-5 «звезд»	
29.	дополнительная подушка с наволочкой по просьбе	3	X	X	X	X	X	O*	O	O	O	O	O	O* для гостиниц 1-2 «звезды»	
30.	возможность выбора типа подушки (не менее 3-х)	2							X	X	X	X	X		

31.	белье из натуральных тканей (лен, хлопок, шёлк)		3	О	О	О	О	О	О*					О* для гостиниц для гостиниц 3 «звезды плюс» -5 «звезд»
32.	Ковры или ковровое покрытие пола	ОНК	3	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК *					О* для гостиниц для гостиниц 3 «звезды плюс» -5 «звезд»
33.	Прикроватный коврик у каждой кровати при отсутствии ковров или коврового покрытия		3	X	X	X	X	X	О*	О	О	О	О	О** для гостиниц 1-3 «звезды»
34.	Прикроватная тумбочка (столик) у каждого спального места*	НК	3	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК					*Требование не является обязательным для хостелов
35.	Одна широкая прикроватная тумбочка (столик) на 2 спальных места*		3	X	X	X	X	X	X	О	О	О	О	*Требование не является обязательным для хостелов
36.	Шкаф с полками (допускается встроенный) или ниша для одежды с вешалкой и плечиками:*		3	О*	О*	О	О	О	О	О	О	О	О*	*для гостиниц 1-2 «звезды» допускается ниша для одежды *для хостелов допускается запирающиеся шкафчики/ячейки (локеры) для хранения вещей проживающих, из расчета не менее 1 на каждого проживающего в номере пятой категории
37.	- не менее 3 шт./место;*	ОНК	3	X	X	X	X	X	X	X	X	ОНК	ОНК	* плечики не должны быть проволочными
38.	- не менее 5 шт./место;	ОНК	3	X	X	X	X	X	ОНК *	ОНК	ОНК	X	X	О* для гостиниц 1-3 «звезд»
39.	- не менее 7 шт./место в том числе:	ОНК	3	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК *	X	X	X	X	О* для гостиниц для гостиниц 3 «звезды плюс» -5 «звезд»
40.	-плечики различного типа – для пиджаков, брюк, юбок, текстильные (не менее 3-х)		2							X	X	X	X	

41.	Стулья: не менее одного на проживающего***	ОНК	3	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК *	ОНК *	ОНК **	ОНК **	ОНК **	ОНК **	ОНК **	*Допускается наличие в двухместном номере 1 кресла и 1 стула/пуфа **Требование не является обязательным при наличии пуфа на каждого гостя *** Требование не является обязательным для хостелов
42.	Кресло: не менее одного на проживающего	ОНК	3	ОНК	ОНК	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК **	X	X	X	X	*Допускается наличие в двухместном номере 1 дивана и 1 кресла или двух кресел О** для гостиниц для гостиниц 3 «звезды плюс» -5 «звезд» **Допускается наличие в двухместном номере 1 кресла и 1 стула; в одноместном номере одного рабочего полукресла (стула с поднимающимися к спинке плавными изгибами по сторонам мягкого сиденья)
43.	Диван (на номер)	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	X	X	X	X	X	*Допускается наличие в двухместном номере 1 дивана и 1 кресла или двух кресел
44.	Стол или столешница со свободной рабочей поверхностью минимальной площади 0,5 кв.м.	ОНК	3	X	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК			
45.	Письменный стол с рабочим креслом	ОНК	3	ОНК	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
46.	Дополнительная розетка рядом с письменным столом/столешницей		3	O	O	O	O	O	O*			X	X	O* для гостиниц для гостиниц 3 «звезды плюс» -5 «звезд»

47.	Розетка рядом с кроватью		3	О	О	О	О	О	О*			X	X	О* для гостиниц для гостиниц 3 «звезды плюс» -5 «звезд»
48.	Журнальный столик		3	О	О	О	О	О	О*	X	X	X	X	О* для гостиниц для гостиниц 3 «звезды плюс» -5 «звезд»
49.	Полка (подставка для багажа)	ОНК	3	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК *			X	X	О* для гостиниц 3 - 5 «звезд»
50.	Корзина для бумажного мусора		1	О	О	О	О	О	О			X	X	
51.	Плотные занавеси (или жалюзи) обеспечивающие полное затемнение помещения однокомнатного номера или спальни многокомнатного номера (рольставни или текстиль типа Blackout) *		2											
52.	Зеркало в полный рост или большого размера в прихожей и/или в комнате		3	О	О	О	О	О	О	X	X	X	X	
53.	Зеркало в прихожей и/или в комнате		2	X	X	X	X	X	X					
54.	Щётки: одёжная, сапожная/губка/салфетка для обуви, рожок для обуви*		3	О	О	О	О	О	О					* Требование не является обязательным для хостелов
55.	Швейный набор в номере		2							X	X	X	X	
56.	Швейный набор по запросу		1	X	X	X	X	X	X					
57.	Графин *		1	X	X	X	X	X						* при отсутствии в коридоре каждого этажа кулера с питьевой водой
58.	Стаканы для питьевой воды (на каждого гостя)		3	О	О	О	О	О	О	О*	О*	О*	О*	*Не требуется при наличии в коридоре каждого этажа кулера с питьевой водой для хостелов данное требование не является

														обязательным при наличии стаканов на кухне
59.	Набор столовой посуды (при наличии мини-кухни)	ОНК	3	X	ОНК	X	ОНК	X	X	X	X	X	X	
60.	Набор посуды для мини-бара (при наличии мини-бара)	ОНК	3	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	X	X	X	
61.	Набор письменных принадлежностей (конверты, почтовая бумага, блокнот для записей, ручка и/или карандаш)		1							X	X	X	X	
62.	Рекламные материалы (буклеты, брошюры и пр.) с туристской и другой информацией (на русском и английском языках)*		1								X	X	X	* размещаются в информационной папке или в электронной форме
63.	Меню завтрака*	ОНК	3	ОНК **	ОНК **	ОНК **	ОНК **	ОНК **	ОНК **	X	X	X	X	*требование не является обязательным для гостиниц и иных средств размещения с количеством номеров 50 и менее, домов отдыха, пансионатов, туристских баз, мини-отелей О** для гостиниц 3 -5 «звезд»
64.	Анкета гостя (на бумаге или электронном виде)		1									X	X	
65.	Свежие ежедневные газеты* (могут быть в электронном виде)		3	O	O	O	O	O	O	X	X	X	X	O*Для гостиниц категории 5 «звезд» Д** Для гостиниц 1-4 звезды X*** Для гостиниц 1-4 «звезды»
66.	В исключительных случаях при наличии в интерьере номера ценных художественных произведений, предметов антиквариата, а также мебели из ценных пород дерева и пр. может быть присвоено дополнительно		2							X	X	X	X	

67.	III. Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера													
68.	Ванная комната (санузел):													
69.	- умывальник, унитаз, ванна или душ	ОНК	3	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК
70.	- двойные умывальники в двухместных номерах		2											
71.	- умывальник, унитаз	ОНК	3	X	X	X	X	X	X	ОНК	ОНК	X	X	
72.	- полный санузел на 2-3 номера)	ОНК	3	X	X	X	X	X	X	ОНК	ОНК	X	X	
73.	- умывальник	ОНК	3	X	X	X	X	X	X	X	X	ОНК	X	
74.	- дополнительный (гостевой) туалет	ОНК	3	ОНК	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
75.	Зеркало:	ОНК												
76.	- над умывальником	ОНК	3	X	X	X	X	X	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	X	
77.	- над умывальником большого размера или зеркальная стенка	ОНК	3	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК *	X	X	X	X	O* для гостиниц 3 «звезды плюс»-5 «звезд»
78.	- косметическое для бритья и макияжа с увеличением	ОНК	3	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК *	X	X	X	X	O* для гостиниц 3 «звезды плюс»-5 «звезд»
79.	- подсветка в косметическом для бритья и макияжа зеркале с увеличением		1							X	X	X	X	
80.	Доступная свободная розетка возле зеркала		1										X	
81.	Полка для туалетных принадлежностей	ОНК	3	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	X	* для гостиниц 1-3 «звезды»
82.	Туалетный стол для туалетных принадлежностей	ОНК	3	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК *	X	X	X	X	O* для гостиниц 3 «звезды плюс»-5 «звезд»
83.	Наличие табурета или стульчика в ванной комнате		1							X	X	X	X	
84.	Занавес для ванны/душа*	ОНК	3	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	X	X	X	* При наличии душа или ванны, кроме душа и ванны со стеклянными ограждающими панелями, а также номеров с угловыми ваннами, ваннами в центре ванной комнаты или угловыми джакузи и душевыми кабинами

100.	Полотенца, в том числе банное (для каждого гостя)													
101.	не менее двух	ОНК	3	X	X	X	X	X	ОНК *	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	*Для гостиниц 1-2 «звезды»
102.	не менее трёх	ОНК	3	X	X	X	X	X	ОНК *	X	X	X	X	*Для гостиницы 3 «звезды»
103.	не менее четырёх (полотенца размером: 30 x 30 см – махровая салфетка, 30x 50 см, 50 x70 см, 70 x140 см)	ОНК	3	X	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК *	X	X	X	X	O* для гостиниц 3 «звезды плюс» -5 «звезд»
104.	не менее пяти (четыре полотенца в ванной комнате и одно дополнительное полотенце в гостевом туалете; при наличии в гостевом туалете душевой кабины или ванны 2 дополнительных полотенца)	ОНК	3	ОНК	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
105.	Халат банный (для каждого гостя)	ОНК	3	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	X	X	X	X	O* для гостиниц «три «звезды+» - 5 «звезд»
106.	Халат банный (по просьбе)*		2							X	X	X	X	* для гостиниц 1-3 «звезды»
107.	Шапочка банная (для каждого гостя)	ОНК	3	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	X	X	X	X	* для гостиниц «три «звезды плюс» -5 «звезд»
108.	Тапочки банные (для каждого гостя)	ОНК	3	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	X	X	X	X	* для гостиниц «три «звезды плюс» -5 «звезд»
109.	Тапочки банные (по просьбе)		2							X	X	X	X	* для гостиниц 1-3 «звезды»
110.	Туалетные принадлежности для каждого гостя (замена по мере использования):													
111.	туалетное мыло (или жидкое мыло в диспенсере)	ОНК	3	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	X	* для гостиниц 1-3 «звезды»
112.	туалетное мыло в фирменной упаковке	ОНК	3	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	X	X	X	X	* для гостиниц 3 «звезды премиум» -5 «звезд»
113.	зубная щётка, зубная паста	ОНК	3	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	X	X	X	X	* для гостиниц 3 «звезды премиум» -5 «звезд»
114.	зубная щётка, зубная паста (по просьбе)	ОНК	3	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	X	X	X	X	* для гостиниц 1-3 «звезды»

115.	расческа, одноразовая бритва, ватные палочки, ватные диски (по просьбе)		1							X	X	X	X	
116.	шампунь	ОНК	3	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	X	X	X	X	* для гостиниц 3 -5 «звезды»
117.	шампунь по просьбе		3	O*	O*	O*	O*	O*	O*	X	X	X	X	* для гостиниц 1 -2 «звезды»
118.	гель, лосьон	ОНК	3	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	X	X	X	X	* для гостиниц «три «звезды плюс» - 5 «звезд»
119.	гель, лосьон (по просьбе)		3	O*	O*	O*	O*	O*	O*	X	X	X	X	* для гостиниц 1 -3 «звезды»
120.	Салфетки бумажные косметические (в диспенсере)	ОНК	3	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	X	X	X	X	* для гостиниц «три «звезды плюс» - 5 «звезд»
121.	Салфетки бумажные косметические (в диспенсере по просьбе)*		1							X	X	X	X	для гостиниц 1 -3 «звезд»
122.	Туалетная бумага:	ОНК	3	X	X	X	X	X	ОНК *	ОНК	ОНК	X	X	* для гостиниц 1 -2 «звезд»
123.	многослойная	ОНК	3	O	O	O	O	O	ОНК *	X	X	X	X	* для гостиниц 3 -5 «звезд»
124.	с резервным рулоном	ОНК	3	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	X	X	X	X	* для гостиниц «три «звезды плюс» - 5 «звезд»
125.	Держатель для туалетной бумаги	ОНК	3	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	X	X	
126.	Держатель для резервного рулона	ОНК	3	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	ОНК *	X	X	X	X	* для гостиниц «три «звезды плюс» - 5 «звезд»
127.	Крышка для унитаза	ОНК	3	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	X	X	
128.	Щётка для унитаза (в футляре)	ОНК	3	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	X	X	
129.	Корзина для мусора	ОНК	3	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	
130.	Пакеты для предметов гигиены (в диспенсере)	ОНК	3	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК *	X	X	X	X	* для гостиниц 3-5 «звезд»
131.	Пакеты для прачечной, химчистки (при наличии прачечной, химчистки) или договора с прачечной/химчисткой	ОНК	1	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК	ОНК *	X	X	X	X	* для гостиниц 3-5 «звезд»

**Базовые критерии балльной оценки выполнения требований к номерам гостиниц различных категорий
(уточняются для конкретной категории номера конкретной гостиницы в соответствии с указаниями приложения 3)**

Статус критерия	Категория номеров гостиницы									
	Сюит	Апартамент	Люкс	Джуниор сюит	Студия	1-ая	2-ая	3-я	4-ая	5-ая
Сумма баллов по обязательным требованиям для заявленной категории $\sum O$	192	192	186	180	186	180	90	78	63	45
Нормативная сумма баллов по дополнительным вариативным требованиям $\sum TV_{норм.}$	34	34	34	35	35	36	41	40	26	28

Порядок определения критериев балльной оценки выполнения требований Положения о классификации (приложение 1) для номеров гостиниц различных категорий

1. Требования, отмеченные символами «О» и «НК» подлежат обязательному выполнению для соответствия номеров гостиницы категории, предусмотренной Положением о классификации без каких-либо замен и компенсаций (выполнение балльных критериев 100 процентов).
2. Требования, отмеченные символами «О» без символа «НК» подлежат обязательному выполнению для соответствия номеров гостиницы категории с возможностью частичной компенсации за счет дополнительных вариативных требований (выполнение обязательных балльных критериев не менее 95 процентов). Компенсация не выполненных балльных критериев (до 10%) в этом случае производится в 2-х кратном размере.
3. Дополнительные вариативные требования для соответствующей категории номеров гостиницы должны быть выполнены в следующих размерах балльных критериев:

	Категория номеров гостиницы											
	Сюит	Апартамент	Люкс	Джуниор сюит	Студия	1-ая			2-ая	3-я	4-ая	5-ая
						3*плюс	3*	1-2*				
Уровень выполнения дополнительных вариативных требований (в % от максимально возможного количества баллов)	30	30	30	30	30	25	15	10	5	5	5	5

Баллы дополнительных критериев, использованные для компенсации обязательных требований, не могут быть засчитаны в выполнение дополнительных вариативных требований.

Методика и алгоритм расчета балльных критериев по Приложению 3

	Определение нормативных требований для конкретной категории номера гостиницы	Допустимое значение суммарного значения балльных критериев	
1	Определяется сумма баллов по обязательным требованиям для заявленной категории и типа отеля $\sum O$ с учетом типа гостиницы и возможного неприменения отдельных требований		
2	Определяется сумма баллов по обязательным требованиям, не подлежащая компенсации для заявленной категории и типа отеля $\sum O_{нк}$	100%	
3	Определяется сумма баллов по обязательным требованиям, часть которых может быть компенсирована за счет дополнительных требований $\sum O_{комп.норм.} = \sum O - \sum O_{нк}$	95-100%	
4	Определяется по результатам экспертной оценки фактическая сумма баллов по обязательным требованиям, часть которых может быть компенсирована за счет дополнительных требований	$\sum O_{комп.факт}$	
5	При значении $\sum O_{комп.факт}$ менее 100% $\sum O_{комп.норм.}$ (но не менее 90%) определяется количество баллов для компенсации (КБ)	Необходимое количество баллов для компенсации $КБ + 3x(\sum O_{комп.норм.} - \sum O_{комп.факт})$	
6	Определяется нормативная сумма баллов по дополнительным вариативным требованиям ($\sum ТВ_{норм.}$)	Номера категории 2,3,4,5 категорий	0,05 $\sum ТВ_{норм.}$
		Номера первой категории гостиницы 1-2 звезды	0,1 $\sum ТВ_{норм.}$
		Номера первой категории гостиницы 3 звезды	0,15 $\sum ТВ_{норм.}$
		Номера первой категории гостиницы 3 звезды плюс	0,25 $\sum ТВ_{норм.}$
		Номера высшей категории категории	0,3 $\sum ТВ_{норм.}$
7	Определяется общая сумма баллов по требованиям приложения 1, которому должен соответствовать объект классификации ($\sum Б_{норм.}$)	$\sum O_{нк} + \sum O_{комп.факт} + КБ + \sum ТВ_{норм.}$ (2+4+5+6)	
8	Общая сумма баллов по требованиям приложения 1, которому должен соответствовать объект классификации ($\sum Б$), сравнивается с общей фактической суммой баллов, полученной в результате экспертной оценки ($\sum Б_{факт.}$)	$\sum Б_{факт.} \geq \sum Б_{норм.}$	

**Критерии балльной оценки санитарного состояния и технического качества номерного фонда гостиниц
(оценка проводится по номерам каждой категории отдельно)**

№ п/п	ТРЕБОВАНИЕ	Количество баллов
1	2	3
1.	Качество и состояние оборудования и оснащения номерного фонда (во всех номерах):	
1.1	Санитарное состояние и качество уборки номеров	от 1 до 3*
1.2.	Напольное покрытие	от 1 до 3*
1.3.	Мебель	от 1 до 3*
1.4.	Занавеси	от 1 до 3*
1.5	Постельные принадлежности, полотенца	от 1 до 3*
1.6	Стены	от 1 до 3*
1.7	Потолок	от 1 до 3*
1.8	Окна	от 1 до 3*
1.9	Двери	от 1 до 3*
1.10	Освещение	от 1 до 3*
2.	Качество, состояние оборудования ванных комнат (санузлов) для номеров высшей, первой, второй и третьей категории; (для номеров четвертой категории - оборудование умывальника):	
2.1	Санитарное состояние и качество уборки ванных комнат	от 1 до 3*
2.2.	Стены	от 1 до 3*
2.3	Пол	от 1 до 3*
2.4	Потолок	от 1 до 3*
2.5.	Сантехническое оборудование	от 1 до 3*
2.6.	Краны	от 1 до 3*
<p>* Примечание. Оценка производится по 3-х балльной шкале: 3 балла - "отлично", 2 балла - "хорошо", 1 балл - "удовлетворительно". Баллы не присваиваются, если состояние "неудовлетворительное". Критерии оценок технического качества номерного фонда см. приложение 6</p>		

Для номеров гостиниц устанавливается следующее минимальное количество баллов, для соответствия определенной категории по показателям приложения 4:

Категории номеров	Суммарное количество баллов по пунктам должно быть не менее:
для категории "высшая": "сюит", "апартамент", "люкс", "джуниор сюит", "студия"	48
для категории "первая" (в средствах размещения "5 звезд")	48
для категории "первая" (в средствах размещения "4 звезды")	46
для категории "первая" (в средствах размещения "3 звезды Премиум")	44
для категории "первая" (в средствах размещения "3 звезды Премиум»	38
для категории "первая" (в средствах размещения "1-2 звезды"	32
для категорий "вторая"	28
для категории "третья"	22
для категории "четвертая"	18
для категории "пятая"	16




Критерии оценок технического качества здания, общественных помещений и номерного фонда

№п/п	Показатели	Баллы
	Качество и состояние	
	Внешний вид– качество и состояние фасада, балконов, лоджий, цокольной части: Отсутствие трещин, подтеков, механических повреждений, поверхность ровная (без перепадов). Облицовочная плитка (покраска, сайдинг и пр.) не имеют дефектов, швы ровные и одинаковые. Отделка фасадов соответствует требованиям архитектурного паспорта, производится регулярный косметический ремонт. Все водостоки и сливы укомплектованы, без механических повреждений. Лоджии, балконы чистые. Навес для прохода гостей от автомобиля до входа в гостиницу в надлежащем состоянии, прозрачное покрытие (при наличии) чистое.	3
	Отсутствие явных трещин, подтеков, механических повреждений, поверхность ровная (без перепадов). Облицовочная плитка (покраска, сайдинг и пр.) не имеют явных дефектов, швы ровные. С момента последнего косметического ремонт фасада на момент экспертной оценки прошло не более трех лет.	2
	Допускаются мелкие трещины, незначительные подтеки, механические повреждения, перепады. Облицовочная плитка (покраска, сайдинг и пр.) имеют незначительные дефекты поверхности и швов. Гостиница не имеет предписаний надзорных органов архитектуры о необходимости ремонта фасада здания.	1
I. Качество и состояние оборудования, оснащения общественных помещений и номерного фонда (в 100% номеров)		
1.	Напольное покрытие:	
1.1	Отсутствие механических повреждений, пятен, стыки и заделка под плинтус без недостатков, без видимых следов произведенного ремонта, износ не более 10 процентов	3
1.2	Отсутствие механических повреждений, пятен, стыки и заделка под плинтус без недостатков, допускаются видимые следы восстановления(ремонта), износ не более 25 процентов	2
1.3	Отсутствие механических повреждений, пятен, стыки и заделка под плинтус без недостатков, допускаются видимые следы восстановления(ремонта), износ не более 50 процентов	1
1.4	Пожаростойкость	2
2.	Стены, пол:	
2.1	Отсутствие трещин, подтеков, механических повреждений, недостатков в покраске или материалах подвесного потолка, в местах соединения со стенами, поверхность ровная (без перепадов). Облицовочная плитка (при наличии) и покраска стен не имеют дефектов, стыки обоев ровные, практически незаметны и одинаковые по толщине, в выполнены качественно, , поверхность чистая без налета и пятен.	3
2.2.	Отсутствие явных трещин, подтеков, механических повреждений, грубых недостатков в покраске или материалах подвесного потолка, в местах соединения со стенами, поверхность ровная (без перепадов). Облицовочная плитка (при наличии) и покраска стен не имеют дефектов, стыки обоев ровные выполнены качественно, поверхность обоев чистая без налета и пятен.	2
2.3.	Отсутствие явных трещин, подтеков, механических повреждений, грубых недостатков в покраске или материалах подвесного потолка. Обои на стенах практически не имеют дефектов, соединения ровные, поверхность стен и потолка без пятен.	1
3	Мебель:	
3.1.	Отсутствие механических повреждений, пятен различного происхождения (в результате термического или химического воздействия), наличие всех кромок, надежное соединение узлов (не поддается расшатыванию), не оставляет механических	3

	повреждения напольного покрытия при передвижке, без видимых следов произведенного ремонта, износ не более 10 процентов	
3.2.	Отсутствие механических повреждений, пятен различного происхождения (в результате термического или химического воздействия), наличие всех кромок, надежное соединение узлов (не поддается расшатыванию), не оставляет механических повреждения напольного покрытия при передвижке, допускаются видимые следы восстановления(ремонта), износ не более 25 процентов	2
3.3.	Отсутствие механических повреждений, пятен различного происхождения (в результате термического или химического воздействия), наличие всех кромок, надежное соединение узлов (не поддается расшатыванию), не оставляет механических повреждения напольного покрытия при передвижке, допускаются видимые следы восстановления(ремонта), износ не более 50 процентов	1
3.4.	Антивандальное покрытие	1
4	Потолок:	
4.1	Отсутствие трещин, подтеков, механических повреждений, недостатков в покраске или материалах подвесного потолка, швах обойного материала, в местах соединения со стенами, прилегания карнизов, поверхность ровная (без перепадов). Не допускается применение в жилых комнатах и прихожих окраски потолков масляной краской, панелей пластиковых и на основе ДВП в качестве подвесного потолка. Давность проведенного косметического ремонта потолка не более 2-х лет	3
4.2	Отсутствие трещин, подтеков, механических повреждений, недостатков в покраске или материалах подвесного потолка, швах обойного материала, в местах соединения со стенами, прилегания карнизов, поверхность ровная (без перепадов). Не допускается применение в жилых комнатах и прихожих окраски потолков масляной краской, панелей пластиковых и на основе ДВП в качестве подвесного потолка. Давность проведенного косметического ремонта потолка не более 2-х лет.	2
4.3	Отсутствие трещин, подтеков, механических повреждений, недостатков в покраске или материалах подвесного потолка, швах обойного материала, в местах соединения со стенами, прилегания карнизов, поверхность ровная (без перепадов). Не допускается применение в жилых комнатах и прихожих окраски потолков масляной краской, панелей пластиковых и на основе ДВП в качестве подвесного потолка. Давность проведенного косметического ремонта потолка не более 2-х лет.	1
5	Окна:	
5.1	Отсутствие механических повреждений, дефектов и других недостатков (пыль и грязь, отставание обоев в месте примыкания к откосам), оконных переплетов, откосов и подоконника, стекол с трещинами, качественная работа механизмов открывания, закрывания и режима проветривания (при наличии) окон (без усилий), плотное прилегание створок к коробке, наличие уплотнителя, режима проветривания или ограничителя открывания, идеальная чистота стекол, наружного слива.	3
5.2	Отсутствие явных механических повреждений, дефектов и других недостатков (пыль и грязь, отставание обоев в месте примыкания к откосам), оконных переплетов, откосов и подоконника, стекол с трещинами, качественная работа механизмов открывания, закрывания окон (без усилий), плотное прилегание створок к коробке, чистота стекол, наружного слива.	2
5.3	Отсутствие явных механических повреждений, и других недостатков (пыль и грязь), оконных переплетов, откосов и подоконника, стекол с трещинами, качественная работа механизмов открывания, закрывания окон (без усилий), чистота стекол.	1
5.4	Обеспечивающие звукоизоляцию (менее 35 ДБ)	1
6	Занавеси:	
6.1	Отсутствие механических повреждений, пятен различного происхождения (в результате термического или химического воздействия), соответствие общему интерьеру помещения, легко перемещаются по направляющим карниза, наличие ограничителей (при соответствующей конструкции карниза), надежное крепление карниза, без видимых следов произведенного ремонта, достаточное число точек крепления к карнизу (шаг не более 10-15 см.), наличие всех крючков крепления к карнизу. Срок эксплуатации не более 4 лет.	3

6.2	Отсутствие явных механических повреждений, пятен различного происхождения (в результате термического или химического воздействия), соответствие общему интерьеру помещения, легко перемещаются по направляющим карниза, наличие ограничителей (при соответствующей конструкции карниза), надежное крепление карниза, без видимых следов произведенного ремонта, наличие всех крючков крепления к карнизу. Срок эксплуатации не более 5 лет.	2
6.3	Отсутствие явных механических повреждений, пятен различного происхождения (в результате термического или химического воздействия), легко перемещаются по направляющим карниза, наличие ограничителей (при соответствующей конструкции карниза), надежное крепление карниза, наличие всех крючков крепления к карнизу. Срок эксплуатации не более 6 лет.	1
6.4	Пожаростойкость	2
7	Постельные принадлежности:	
7.1	Отсутствие механических повреждений, пятен различного происхождения (в результате термического, бытового или химического воздействия), соответствие размеру матраца (наматрасник, простынь), одеялу (пододеяльник), подушки(наволочка), простынь бесшовная, сохранение цвета (отсутствие серого оттенка), идеально отглажены, без видимых следов произведенного ремонта. Срок эксплуатации не более 1 года	3
7.2	Отсутствие явных механических повреждений, пятен различного происхождения (в результате термического, бытового или химического воздействия), соответствие размеру матраца (наматрасник, простынь), одеялу(пододеяльник), подушки(наволочка), простынь бесшовная, сохранение цвета (отсутствие серого оттенка), отглажены, без видимых следов произведенного ремонта. Срок эксплуатации не более 1,5 лет.	2
7.3	Отсутствие явных механических повреждений, пятен различного происхождения (в результате термического, бытового или химического воздействия), соответствие размеру матраца (наматрасник, простынь), одеялу(пододеяльник), подушки(наволочка), отглажены. Срок эксплуатации не более 2-х лет.	1
8	Телевидение в номерах:	
8.1	- телевизор с кабельным или спутниковым каналом для внутреннего показа фильмов или аренда видеомэгагнитофона, видеокассет в 100% номеров;	2
8.2	интерактивное телевидение	3
II. Качество и состояние оборудования и оснащения ванных комнат		
9	Стены, пол, потолок	
9.1	Отсутствие трещин, подтеков, механических повреждений, недостатков в покраске или материалах подвесного потолка, в местах соединения со стенами, поверхность ровная (без перепадов). Облицовочная плитка и покраска стен не имеют дефектов, плиточные швы ровные и одинаковые по толщине, затирка швов выполнена качественно, соединение облицовочной плитки в наружных углах выполнено с помощью специального плитгуса(рейки), поверхность плитки чистая без специфического для ванных комнат налета.	3
9.2	Отсутствие явных трещин, подтеков, механических повреждений, грубых недостатков в покраске или материалах подвесного потолка, в местах соединения со стенами, поверхность ровная (без перепадов). Облицовочная плитка и покраска стен не имеют дефектов, плиточные швы ровные, затирка швов выполнена качественно, поверхность плитки чистая без специфического для ванных комнат налета.	2
9.3	Отсутствие явных трещин, подтеков, механических повреждений, грубых недостатков в покраске или материалах подвесного потолка. Облицовочная плитка и покраска стен не имеют дефектов, плиточные швы ровные, поверхность плитки чистая без специфического для ванных комнат налета.	1
10	Сантехническое оборудование:	
10.1	Отсутствие трещин, сколов, иных механических повреждений и дефектов, надежное крепление оборудования к стене или к полу, комплектующих изделий к оборудованию, идеальное санитарное состояние(чистота, отсутствие известкового налета и	3

	ржавчины), качественно выполненное примыкание ванной к стене(исключается протекание воды под ванну, место примыкания чистое, никелированные части(сливы) вычищены , слив воды происходит беспрепятственно, стойка умывальника(при наличии) без подтеков. Створки душевой кабины (при наличии) закрываются свободно и полностью, надежно закреплены в направляющих. Держатели душевых сеток ванной или душа надежно закреплены, все отверстия душевых сеток находятся в рабочем состоянии.	
10.2	Отсутствие явных трещин, сколов, иных механических повреждений и дефектов, надежное крепление оборудования к стене или к полу, комплектующих изделий к оборудованию, хорошее санитарное состояние (чистота, отсутствие известкового налета и ржавчины), качественно выполненное примыкание ванной к стене (исключается протекание воды под ванну, место примыкания чистое, никелированные части(сливы) вычищены, слив воды происходит беспрепятственно, стойка умывальника (при наличии) без подтеков. Створки душевой кабины (при наличии) закрываются полностью, надежно закреплены в направляющих. Держатели душевых сеток ванной или душа надежно закреплены	2
10.3	Отсутствие явных трещин, иных механических повреждений и дефектов, надежное крепление оборудования к стене или к полу, комплектующих изделий к оборудованию, удовлетворительное санитарное состояние (чистота, отсутствие известкового налета и ржавчины), качественно выполненное примыкание ванной к стене (исключается протекание воды под ванну, место примыкания чистое, слив воды происходит беспрепятственно, стойка умывальника (при наличии) без подтеков. Створки душевой кабины (при наличии) закрываются полностью, надежно закреплены в направляющих. Держатели душевых сеток ванной или душа надежно закреплены.	1
11	Краны:	
11.1	Отсутствие механических повреждений и иных дефектов, отсутствие следов ржавчины, надежное крепление к сантехническому оборудованию, подтеков в местах соединения с подводными трубопроводами(соединительными шлангами), свободное вращение и перемещения механизмов открывания и закрывания подачи воды, соответствие подачи горячей и холодной воды указателям на кранах, надежная работа переключателей нижней и верхней подачи воды в смесителях ванны или душа, полное наличие всех комплектующих(вентилей и декоративных заглушек), плавное регулирование процесса смешивания горячей и холодной воды, отсутствие подкапывания воды при закрытом кране, чистота и отсутствие специфического «мыльного» налета. Срок эксплуатации не более 3-х лет.	3
11.2	Отсутствие явных механических повреждений и иных дефектов, отсутствие следов ржавчины, надежное крепление к сантехническому оборудованию, свободное вращение и перемещения механизмов открывания и закрывания подачи воды, соответствие подачи горячей и холодной воды указателям на кранах, надежная работа переключателей нижней и верхней подачи воды в смесителях ванны или душа, полное наличие всех комплектующих(вентилей и декоративных заглушек), отсутствие подкапывания воды при закрытом кране, чистота и отсутствие специфического «мыльного» налета. Срок эксплуатации не более 4-х лет.	2
11.3	Отсутствие явных механических повреждений и иных дефектов, отсутствие следов ржавчины, надежное крепление к сантехническому оборудованию, соответствие подачи горячей и холодной воды указателям на кранах, надежная работа переключателей нижней и верхней подачи воды в смесителях ванны или душа, полное наличие всех комплектующих(вентилей), отсутствие подкапывания воды при закрытом кране, чистота и отсутствие специфического «мыльного» налета. Срок эксплуатации не более 5-х лет.	1

	профессиональной переподготовки по направлению «Сервис и туризм»)										
11.	Среднее профессиональное образование кроме специальностей «Гостиничное дело» или «Гостиничный сервис» и дополнительное профессиональное образование (программы повышения квалификации, по направлению «Сервис и туризм»)	3									
12.	Среднее профессиональное образование кроме специальностей «Гостиничное дело» или «Гостиничный сервис»	2									
13.	Профессиональное обучение - программы профессиональной подготовки по должностям служащих, программы переподготовки служащих	1									
14.	Количество баллов для оценки каждой должности (принимается по уровню образования, соответствующему минимальной балльной оценке по каждой должности)	∑БО	БО	БО	БО	БО	БО	БО	БО	БО	БО
15.	Требования к опыту практической работы («БОР») (оценка выставляется только при условии, что указанному уровню опыта практической работы соответствуют 100% работников по соответствующей должности)										
16.	Не менее одного года в должности портье или администратора службы приема и размещения	5	X	X	X		X	X	X	X	X
17.	Не менее двух лет практического опыта не ниже 5-го квалификационного уровня для специалистов, имеющих среднее профессиональное	5	X		X	X	X	X	X	X	X
18.	Не менее года практического опыта не ниже 5-го квалификационного уровня для специалистов, имеющих высшее образование.	5	X		X	X	X	X	X	X	X

19.	Не менее одного года практического опыта не ниже 4-го квалификационного уровня	5	X	X	<input type="checkbox"/>	X	X	X	X	X	X
20.	Не менее пяти лет практического опыта не ниже 6-го квалификационного уровня	5	<input type="checkbox"/>	X	X	X	X	<input type="checkbox"/>	X	X	+
21.	Не менее трех лет работы в организациях питания по руководству деятельностью бригады официантов/барменов	5	X	X	X	X	X	X	<input type="checkbox"/>	X	X
22.	Не менее шести месяцев работы в организациях питания по обслуживанию потребителей под руководством официанта / бармена	5	X	X	X	X	X	X	X	X	<input type="checkbox"/>
23.	Не менее одного года работы в организациях питания по обслуживанию потребителей блюдами и напитками	5	X	X	X	X	X	X	X	<input type="checkbox"/>	X
24.	Количество баллов для оценки каждой должности	ΣБОР	БОР	БОР	БОР	БОР	БОР	БОР	БОР	БОР	БОР
25.	Оценка уровня владения иностранным языком («БИЯ») (выставляется одна оценка того уровня владения, которому соответствуют 100% работников по соответствующей должности)										
26.	Свободное владение двумя языками международного общения, в т.ч. английский	5		X	X			X			
27.	Свободное владение английским языком, вторым –разговорный уровень	4		X	X			X			
28.	Свободное владение английским языком	3		X	X			X			
29.	Разговорный уровень владения английским языком	2		X	X			X			
30.	Количество баллов для оценки каждой должности	ΣБИЯ	БИЯ	X	X	БИЯ	БИЯ	X	БИЯ	БИЯ	БИЯ

Справочно:

*Должности:	Уровень квалификации	Профессиональный стандарт
Руководитель гостиницы (гостиничного комплекса, пансионата, дома отдыха)	7	Профессиональный стандарт Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 282н)
Заместитель руководителя, руководитель департамента (управления) гостиницы (гостиничного комплекса, пансионата, дома отдыха)	6	Профессиональный стандарт Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 282н)
Руководитель (управляющий, менеджер) отдела (службы) гостиницы	5	Профессиональный стандарт Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 282н)
Старший смены службы приема и размещения, заместитель руководителя службы приема и размещения	4	Профессиональный стандарт Работник по приему и размещению гостей (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. N 659н)
Администратор службы приема и размещения, портье	3	Профессиональный стандарт Работник по приему и размещению гостей (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. N 659н)
Руководитель (директор) предприятия питания	7	Профессиональный стандарт Руководитель предприятия питания (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 281н)
Администратор зала ресторана, метрдотель	6	Профессиональный стандарт Официант/бармен (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 1 декабря 2015 г. N 910н)
Старший официант (бармен), бригадир официантов (барменов), хостес	5	Профессиональный стандарт Официант/бармен (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 1 декабря 2015 г. N 910н)
Официант, бармен	4	Профессиональный стандарт Официант/бармен (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 1 декабря 2015 г. N 910н)

Оценочная таблица 2

Общие требования к персоналу («БОТ»)

№ п.п.	Количество руководящих работников высшего и среднего звена управления средства размещения, имеющих высшее профессиональное образование в сфере гостеприимства:	Баллы	
31	- 25%	1	
32	- 50%	2	
33	- 60%	3	
34	- 75 %	4	
35	- более 75%	5	
36	Переподготовка или повышение квалификации обслуживающего персонала - не реже 1 раза в 3 года	5	
37	Письменные стандарты для персонала, фиксирующие функциональные обязанности и установленные правила работы	5	
38	Внешний вид персонала:		
39	внешний вид, одежда персонала опрятны	5	
40	форменная одежда	3	
41	служебные значки	3	
42	Знание и соблюдение Стандартов предприятия и технологий обслуживания в части:		
43	внешнего вида сотрудников;	1	
44	поведения сотрудников;	1	
45	техники безопасности;	1	
46	технологий обслуживания в различных службах средства размещения (службы приема и размещения, питания, номерного фонда)	1	
47	Знание и соблюдение санитарно-эпидемиологических норм и правил;	1	
48	Знание и соблюдение мер пожарной безопасности	1	
49	Знание и соблюдение инструкций о действиях в чрезвычайных ситуациях;	1	
50	Умение оказать первую помощь в ЧС;	1	
51	Знание требований нормативных документов на услуги средств размещения;	1	
52	Знание и умение работать с используемыми в различных службах средства размещения компьютерными системами	1	
	Количество персонала для обеспечения надлежащего качества гостиничных услуг –ориентированность на рекомендации ВТО (приближенность в пределах 75% и более):		
61	20 работников на 10 номеров	*****	5
62	12 работников на 10 номеров	****	5
63	8 работников на 10 номеров	****	5
64	6 работников на 10 номеров	** *	5
Суммарное количество баллов по общим требованиям			ΣБОТ

Методика и алгоритм расчета балльных оценок по Приложению 6

Определяется суммарная оценка уровня образования персонала	Σ БО
Определяется суммарная оценка уровня практического опыта персонала	Σ БОР
Определяется суммарная оценка уровня знания персоналом иностранных языков	Σ БИЯ
Определяется суммарная оценка уровня выполнения общих требований к персоналу персонала	Σ БОТ
Определяется суммарное количество баллов по результатам экспертной оценки персонала («БЭОП»)	Σ БЭОП

Для гостиниц устанавливается следующее минимальное количество баллов, для соответствия определенной категории по показателям приложения 6:

Категория гостиницы	Суммарное минимальное количество баллов (БЭОПнорм)
для категории "пять звезд"	77
для категории "четыре звезды"	73
Для категории «три звезды ПЛЮС»	69
для категории "три звезды"	61
для категории "две звезды"	43
для категории "одна звезда"	35

Требования к качеству гостиничных услуг

<i>№ п.п.</i>	<i>Критерии классификации</i>	<i>Баллы</i>
1. Обратная связь с гостями		
2.	Практика пользования рубрикой «Книга отзывов и предложений».	4
3. Бронирование услуг.		
4.	Отвечать на поступающие звонки не позднее третьего звукового сигнала.	4
5.	Работник службы бронирования звонящего поприветствовал, сообщил название отдела, должность, имя и высказал готовность выслушать просьбу.	5
6.	Сотрудник, осуществляющий бронирование, говорит ясно и четко, фоновый шум разговора минимальный.	4
7.	Сотрудник, осуществляющий бронирование, говорит вежливо, с вниманием и доброжелательно	4
8.	Сведения, запрошенные сотрудником у звонящего с целью бронирования: дата прибытия, дата выезда, ф.и.о. лица, для которого бронируется номер. Сотрудник после согласования условий бронирования повторяет звонящему сведения и отвечает о возможности бронирования.	5
9.	Сотрудник, осуществляющий бронирование, владеет сведениями о гостинице, дополнительных услугах и должным образом рекламирует гостиницу звонящему.	5
10.	Сотрудник, осуществляющий бронирование, произносит завершающие фразы, включая «Не нужна ли Вам какая-либо дополнительная информация», «Благодарю Вас».	4
11.	Во время телефонного разговора сотрудником, осуществляющим бронирование, использовалось имя гостя.	4
12.	Общее впечатление гостя от телефонного разговора с сотрудником, осуществляющим бронирование. Его профессионализм, выраженное в разговоре стремление помочь гостю, показать высокую степень гостеприимства отеля.	5
3. Прибытие в гостиницу, регистрация, размещение		
13.	Персонал у входа одет в униформу, опрятно выглядит.	3

14.	Гостя приветствуют и встречают при прибытии через главный вход.	5
15.	Гостю предлагается помощь в доставке багажа на этаж.	2
16.	Персонал у входа должен быть хорошо виден, внимателен, предвидеть необходимость гостя в информации или помощи. Проявлять дружеское расположение и радушие.	4
17.	Персонал у входа говорит четко, улыбается и осуществляет визуальный контакт на уровне глаз.	5
18.	Персонал у входа стоит в надлежащей позе, не складывает руки, не держит их в карманах. Не отвлекается на личные разговоры.	4
19.	Общее впечатление об обстановке радушия, приветливости при входе в гостиницу.	5
4. Прибытие к стойке приема и размещения, общение с персоналом стойки		
20.	Гостю немедленно уделяется внимание.	5
21.	Персонал проявляет дружеское расположение и радушие.	4
22.	Персонал говорит четко, улыбается и осуществляет визуальный контакт на уровне глаз.	4
23.	Персонал находится в соответствующих позах, не «висит» на стойке, не отвлекается на личные разговоры. Не устраивает за стойкой коллективного обмена мнениями при отсутствии гостей непосредственно у стойки, при передаче смены.	4
24.	Проверяется имя гостя в списке постоянных гостей. Гость, приезжающий впервые, приветствуется и приглашается в гостиницу. Постоянные гости приветствуются с использованием имени.	3
25.	Персонал информирует гостя о возможностях гостиницы. Информация должна быть краткой, но исчерпывающе необходимой для осуществления гостем выбора номера и других услуг.	4
26.	Знание персоналом информации о гостинице и услугах для ответа на вопросы гостя.	3
27.	Информация о бронировании должна быть в распоряжении персонала и должна быть проверена (сроки пребывания, тариф, категория и тип номера, специальные просьбы и т.п.).	2
28.	Оформление производится при предъявлении гостем удостоверения личности.	2
29.	Анкета гостя при поселении заполняется администратором на основании удостоверения личности гостя.	2
30.	Номера назначенных комнат не сообщаются персоналом вслух(когда присутствуют другие гости), а записываются на визитной карте и на это обращается внимание гостя при передаче карты.	2
31.	Процесс оформления от прибытия к стойке до вручения ключа от номера не занимает более 15 минут.	5
32.	Персонал интересуется, нужна ли гостю помощь в доставке багажа в номер.	3
33.	Гостя провожает до номера сотрудник, если это установлено стандартом гостиницы или имеется возможность.	1

34.	Персонал информирует гостя, как добраться до номера, указывает место расположения лифтов, ориентирует гостя о движении при выходе из лифта на этаже в сторону назначенного номера.	3
35.	Реагирование на просьбы гостя при заселении	4
36.	Персонал желает гостю приятного пребывания в гостинице.	4
37.	При отсутствии возможности сопровождения гостя в номер персонал стойки предлагает гостю рассказать об особенностях номера, его оборудовании (дверной замок, телевизор, сейф, телефон, мини-бар, электро и сантехническое оборудование и т.п.) и информирует гостя при его желании.	4
38.	Общие впечатления от процедуры приема и размещения.	5
5. Ориентирование гостя в номере		
39.	При сопровождении гостя в номер персоналом:	
40.	сотрудник рассказывает гостю о возможных услугах в гостинице	2
41.	сотрудник проявляет дружеское расположение и радушие	3
42.	по прибытии в номер сотрудник взглядом удостоверяется в его готовности к заселению гостя	2
43.	сотрудник размещает багаж на подставку для багажа или помогает сделать это гостю	2
44.	сотрудник предлагает гостю рассказать об особенностях номера, его оборудовании(дверной замок, телевизор, сейф, телефон, мини-бар, электро и сантехническое оборудование и т.п.) и информирует гостя при его желании.	2
45.	сотрудник интересуется нет ли у гостя к нему дополнительных вопросов и желает ему приятного пребывания	2

6. Проживание в номере		
46.	Сотрудники, встречающиеся в коридорах жилых этажей, улыбаются и приветствуют гостя.	3
47.	Общая атмосфера и температура воздуха	2
48.	Качество работы кондиционеров	3
49.	Телевизионные каналы заранее запрограммированы, имеется перечень каналов и он совпадает с фактической настройкой, изображение и звук на всех каналах четкое	2
50.	Информационная папка гостя укомплектована и находится в надлежащем состоянии	3
51.	Текущая уборка номера производится ежедневно и в отсутствие гостя	5
52.	Простыни, наволочки чистые и хорошего качества, аккуратно заправлены, меняются регулярно в соответствии со стандартом	5
53.	Рабочее освещение письменного стола эффективно	1
7. Ванная комната		
54.	Комплект аксессуаров полный и находится на чистом подносе	2
55.	Используемый гостем шампунь остается там, где гость его оставил(на полке держателя или в уголке ванной)	1
56.	Состояние системы канализации обеспечивает нормальный пропуск сточных вод из умывальника, ванны, унитаза	3
57.	Фен для сушки волос чистый, шнур не запутанный	2
58.	Краны чистые, без следов брызг, в исправном состоянии	2
59.	Зеркало чистое, без пятен	2
60.	Туалетный стол протерт, без следов брызг	2
61.	Умывальник чистый, подводка воды выполнены аккуратно	3

62.	Унитаз чистый с гигиенической точки зрения, и в хорошем состоянии	3
63.	Ванная комната укомплектована требуемым количеством полотенец(4), надлежащего качества	2
64.	Урна для мусора очищается регулярно	2
65.	Ванная комната укомплектована полотенцедержателями, крючками для одежды в достаточном количестве, находятся в хорошем состоянии	2
8. УСЛУГИ БИЗНЕС-ЦЕНТРА		
66.	Сотрудник приветствовал гостя, улыбался, сообщил свое имя и осуществлял визуальный контакт на уровне глаз	5
67.	Сотрудник одет в форменную одежду и опрятно выглядит	3
68.	Сотрудник проявляет дружелюбие и воодушевление	4
69.	Условия оплаты за бизнес-услуги(пользование компьютером и Интернетом) разъяснены гостю до оказания услуг	4
70.	Сотрудник хорошо разбирается в услугах, которые оказываются гостю	4
71.	Сотрудник выдает гостю кассовый чек при оплате услуг	4
72.	Сотрудник по окончании предоставления услуг и расчетов желает гостю приятного пребывания в гостинице, вежливо прощается	4
ЗВОНОК-БУДИЛЬНИК		
73.	Ответ на звонок поступил в течение 3-х звуковых сигналов	3
74.	После приветствия называется название службы, должность и имя сотрудника	4
75.	Сотрудник настроен доброжелательно и говорит с воодушевлением	5

76.	Сотрудник говорит четко, фоновый шум не мешает разговору	4
77.	Просьба о звонке - будильнике включает в себя номер комнаты и время, которые должны быть повторены в подтверждение сотрудником	3
78.	Сотрудник желает гостю приятного дня/ночи	5
79.	Звонок-будильник выполняется не ранее 5 минут и не позднее указанного времени	4
80.	Сотрудник сообщает гостю время дня	4
9. ЗАПРОС НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ		
81.	Ответ на звонок поступил в течение 3-х звуковых сигналов	4
82.	Гость информирован о точном времени исполнения запроса	4
83.	Технический специалист, устраняющий неполадки одет в форменную одежду	4
10. Завтрак в ресторане или ином предприятии питания		
Помещение ресторана, оборудование		
84.	Минимальное время обслуживания с 7 до 10 часов.	2
85.	Названия блюд, емкостей для кофе и чая обозначены четко и в хорошем состоянии.	2
86.	Полы, потолки, стены чистые и находятся в хорошем состоянии.	3
87.	Подготовка зала произведена в полном объеме.	2
88.	Фоновая музыка слышна, звучание в пределах разумного.	1
Скатерти, приборы, посуда		
89.	Скатерти чистые, в хорошем состоянии и меняются своевременно	3
90.	Посуда хорошо вымыта и не имеет	3
91.	Приборы чистые и в хорошем состоянии	3

Ассортимент и качество блюд		
92.	Предлагается широкий ассортимент блюд.	5
93.	Выкладка блюд и продуктов оставляет приятное впечатление.	4
94.	Продукты (хлеб, масло, джем, фрукты и т.п.) свежие и хорошего качества.	5
95.	Блюда и продукты вкусные	5
96.	Блюда подаются при надлежащей температуре.	4
97.	Напитки подаются при надлежащей температуре.	3
Персонал		
98.	Персонал одет в форменную одежду.	3
99.	Персонал имеет значок с именем.	2
100.	Персонал, работающий в зале, дружелюбен и радушен.	5
101.	Персонал, находящийся при входе в зал (за стойкой, за столом), стоит в соответствующей позе, не «висит» на стойке, стойка не находится без персонала.	4
102.	Персонал не ведет личных разговоров	4
103.	Персонал приветствует входящих гостей, желает приятного аппетита и интересуется не нужна ли какая информация о порядке завтрака.	4
104.	Персонал благодарит уходящих гостей, интересуется качеством завтрака и вежливо прощается.	4
Посещение бара		
105.	Полы, двери, стены чистые в хорошем состоянии	2
106.	Столы и сидения удобные и в хорошем состоянии	2
107.	Соответствующий уровень освещения	2
108.	Посуда, чистая и в хорошем состоянии	2
109.	Фоновая музыка слышна и корректно подобрана	1
110.	Персонал бара одет в униформу и выглядит опрятно	3
111.	Персонал бара ведет себя по -дружески и с воодушевлением	4
112.	Персонал бара улыбается, говорит четко и осуществляет контакт на уровне глаз	4
113.	Заказ должен приниматься точно и своевременно	2

114.	Напитки должны подаваться на стол в течение 5 минут после заказа	2
115.	Своевременно должен быть представлен чек или счет	2
116.	К гостям обращаются с использованием соответствующих речевых оборотов, свидетельствующих о гостеприимстве и благодарности	4
11. Выезд гостя		
Помощь с багажом при выезде		
117.	У гостя накануне выезда выясняется – нужна ли помощь с подноской багажа из номера к транспорту.	3
Стойка администратора		
118.	Стойка администратора чистая.	1
119.	В холле порядок.	1
120.	Сотрудники на рабочих местах.	3
121.	Сотрудники одеты в форменную одежду и имеют значки с именем.	3
122.	Форменная одежда чистая, опрятно выглядит.	3
123.	Немедленно при появлении гостя ему уделяется внимание.	5
124.	Сотрудник стойки говорит четко, улыбается и осуществляет визуальный контакт на уровне глаз.	5
125.	Сотрудник беседует с гостем стоя, используя в разговоре имя гостя.	4
126.	Сотрудник спрашивает, удовлетворен ли гость своим пребыванием в гостинице.	5
127.	Гостю предлагается помощь в переноске багажа в транспорт.	3
128.	Сотрудник стойки благодарит гостя за пребывание в гостинице, вежливо прощается и приглашает остановиться еще раз.	5
129.	Персонал у выхода не отвлекается на личные разговоры. Вежливо прощается.	4
Всего		432

Критерии балльной оценки качества обслуживания в гостинице

Категория гостиницы	Обязательная сумма баллов за качество обслуживания (БКО)	
	% от максимально возможного	Количество баллов*
Одна звезда	40%	173
Две звезды	50%	216
Три звезды	60%	259
Три звезды Премиум	75%	324
Четыре звезды	80%	345
Пять звезд	90%	389

*Количество баллов корректируется при отсутствии отдельных разделов
(разделы 5,8)

Приложение 8
к Положению о классификации

Порядок итоговой оценки соответствия гостиницы категории, предусмотренной Положением о классификации

Итоги экспертной оценки гостиницы	Соотношение требований балльных критериев и фактической оценки	Выводы	Итоги экспертной оценки гостиницы	Соотношение требований балльных критериев и фактической оценки по	Выводы
-----------------------------------	--	--------	-----------------------------------	---	--------

	по результатам экспертной оценки			результатам экспертной оценки	
Общая фактическая сумма баллов, полученная в результате экспертной оценки больше или равна сумме баллов по требованиям приложения 1, которому должен соответствовать объект классификации	$\sum \text{Бфакт} \geq \sum \text{Бнорм}$	Гостиница соответствует заявленной категории	Общая фактическая сумма баллов, полученная в результате экспертной оценки меньше суммы баллов по требованиям приложения 1, которому должен соответствовать объект классификации	$\sum \text{Бфакт} \leq \sum \text{Бнорм}$	Гостиница не соответствует заявленной категории
Общая фактическая сумма баллов, полученная в результате экспертной оценки больше или равна сумме баллов по требованиям приложения 2, которому должен соответствовать объект классификации	$\sum \text{БКфакт} \geq \sum \text{БКнорм}$	Гостиница соответствует заявленной категории	Общая фактическая сумма баллов, полученная в результате экспертной оценки меньше суммы баллов по требованиям приложения 2, которому должен соответствовать объект классификации	$\sum \text{БКфакт} \leq \sum \text{БКнорм}$	Гостиница не соответствует заявленной категории
Общая фактическая сумма баллов, полученная в результате экспертной оценки больше или равна сумме баллов по требованиям приложения 6, которому должен соответствовать объект классификации	$\sum \text{БЭОПфакт} \geq \text{БЭОПнорм}$	Гостиница соответствует заявленной категории	Общая фактическая сумма баллов, полученная в результате экспертной оценки меньше суммы баллов по требованиям приложения 6, которому должен соответствовать объект классификации	$\sum \text{БЭОПфакт} \leq \text{БЭОПнорм}$	Гостиница не соответствует заявленной категории

<p>Общая фактическая сумма баллов, полученная в результате экспертной оценки больше или равна сумме баллов по требованиям приложения 7, которому должен соответствовать объект классификации</p>	$\sum \text{БКОфакт} \geq \text{БКОнорм}$	<p>Гостиница соответствует заявленной категории</p>	<p>Общая фактическая сумма баллов, полученная в результате экспертной оценки меньше суммы баллов по требованиям приложения 7, которому должен соответствовать объект классификации</p>	$\sum \text{БКОфакт} \leq \text{БКОнорм}$	<p>Гостиница не соответствует заявленной категории</p>
<p>Действия аккредитованной организации</p> <p>Аккредитованная организация принимает решение о присвоении категории и выдает свидетельство</p>			<p>Действия аккредитованной организации</p> <p style="text-align: center;"><u>Вариант 1</u></p> <p>Аккредитованная организация рассматривает вопрос о присвоении гостинице более низкой категории</p> <p style="text-align: center;"><u>Вариант 2</u></p> <p>Аккредитованная организация приостанавливает процедуру классификации, предлагает Заявителю устранению несоответствия и по истечению 90 дней проводит инспекционную проверку выполнения; если они выполнены-рассматривается вопрос о присвоении гостинице заявленной категории если не выполнены-вступает в действие вариант 1</p> <p style="text-align: center;"><u>Вариант 3</u></p> <p>Если гостиница не соответствует ни одной из категорий, предусмотренных Положению о классификации, аккредитованная организация отказывает в выдаче свидетельства.</p>		

Приложение 9
к Положению о классификации гостиниц,

«Система Ключей»

Требования

к гостевым домам, домам охотника, домам рыбака, сельским гостевым домам, шале, бунгалю, виллам, гостевым квартирам (комнатам), сервисным апартаментам, акваделям, хостелам различных категорий

Условные обозначения:

- знаком «О» отмечены обязательные требования
- знаком «Х» отмечены требования не применяемые к данной категории гостиницы
- знаком «ОНК» отмечены требования, не подлежащие компенсации в случае невыполнения
- знаком «ДК» отмечены требования, которые могут быть использованы для компенсации обязательных требований (кроме отмеченных знаком «НК») в порядке, установленном Положением о классификации

Остальные требования являются дополнительными вариативного выполнения для обеспечения общих критериев балльной оценки, которые не оцениваются для определенной категории гостиниц

№ п.п.	Требование	Статус требования	Баллы	Категория			Примечания
				1 ключ	2 ключа	3 ключа	
1.	Помещение или здание и (при наличии) прилегающая к нему территория						
2.	Отдельно стоящее здание	ОНК	3	X	X	ОНК	
3.	Часть здания с отдельным входом	ОНК	3	X	ОНК	X	
4.	Внешнее освещение здания и прилегающей территории в тёмное время суток	ОНК	3	X	X	ОНК	
5.	Площадка для кратковременной парковки автотранспорта	ОНК	3	X	X	ОНК	
6.	Вывеска	ОНК	3	ОНК	ОНК	X	
7.	Вывеска освещаемая или светящаяся	ОНК	3	X	X	ОНК	
8.	наличие видеодомофона на двери в подъезд	ДК	2		X	X	
9.	наличие домофона	ДК	1		X	X	
10.	Техническое оборудование и оснащение						
11.	Аварийное освещение						
12.	аварийное освещение путей эвакуации, зон повышенной опасности, знаков безопасности	ОНК	3	X	ОНК	ОНК	
13.	наличие аккумуляторных фонарей у дежурного персонала)	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК	
14.	Водоснабжение:						

15.	круглосуточное горячее, холодное	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК	
16.	горячее от резервной системы ГВС на время аварии, профилактических работ	ДК	2				
17.	Бутилированная питьевая вода в номере/ в кулере в коридоре (бесплатно)*	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК	при отсутствии гарантии качества питьевой воды
18.	Система отопления, обеспечивающая оптимальную температуру воздуха по Цельсию: - в жилых помещениях в холодный период года 19-20 градусов; - то же, в районах наиболее холодной пятидневки (минус 31 °С и ниже) 20-22 градуса; - в ванных комнатах – 23-27 градусов, - в вестибюле, коридорах и на лестничной клетке 15-17 градусов.	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК	
19.	Кондиционирование воздуха во всех общественных помещениях при плюсовой температуре наружного воздуха	ДК	2				
20.	Кондиционирование воздуха во всех номерах отеля при плюсовой температуре наружного воздуха	ДК	2				
21.	Вентиляция:						
22.	Система принудительной или естественной вентиляции, обеспечивающая циркуляцию воздуха, исключаящую проникновение посторонних запахов в общественные помещения	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК	

23.	Охранная сигнализация, видеонаблюдение в общественных зонах и коридорах жилых этажей	НК ДК (1кл-2кл)	3		ОНК	ОНК	
24.	Лифт в здании:						требование о наличии лифта не является обязательным в случае невозможности установки лифта по техническим причинам (размеры строительной части не позволяют размещение оборудования лифта; недостаточная прочность строительной части с учетом нагрузок, возникающих при эксплуатации и испытаниях лифта) при наличии документального заключения профильной проектной организации с соответствующими расчетами
25.	более 5 этажей	ОНК	3			ОНК	
26.	Телефонная связь:						
27.	кнопка вызова персонала в 100% номеров	ОНК	3	ОНК	X	X	для средств размещения с количеством номеров более 15 для хостелов не является обязательным требованием
28.	городской телефон или мобильный телефон (по запросу проживающих) в 100% номеров		3	X	O	O	для хостелов не является обязательным требованием
29.	междугородный, международный телефон, доступный для использования проживающими (по запросу проживающих)		3			O	
30.	Наличие Интернета:						

31.	беспроводной Интернет для пользователей в общественных помещениях	ДК (1кл)	3		О	О	
32.	беспроводной Интернет для пользователей в общественных помещениях и 100% номеров	ДК (1кл-2кл)	3			О	
33.	наличие Интернет-терминала для гостей		2				
34.	Телевизор в общественных зонах*		2				(холл, общая кухня, зал для завтраков)
35.	Телевизионная комната (салон)		2				требование не является обязательным, если выполняется требования п. 34 или при наличии телевизоров в 100% номеров
36.	Телевизор в 100% номеров	ДК	3				
37.	Телевидение с кабельным или спутниковым каналом для внутреннего показа фильмов		2				
38.	Прием программ, специализирующихся на показе аудио-визуальных материалов об истории и культуре народов Российской Федерации		2				
39.	Безопасность						
40.	Наличие в гостинице систем видеонаблюдения, экстренного оповещения об угрозе возникновения или о возникновении чрезвычайных ситуаций, охранного освещения, пожарной безопасности, тревожной сигнализации (кнопкой экстренного вызова наряда полиции), а также информационных стендов (табло), содержащих схему эвакуации при возникновении	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК	требования постановления Правительства Российской Федерации № 447 от 14.04.2017

	чрезвычайных ситуаций, телефоны ответственных лиц, аварийно-спасательных служб, правоохранительных органов по месту расположения гостиницы						
41.	Наличие оборудования и выполнение мероприятий, предусмотренных Требованиями к антитеррористической защищенности гостиниц	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК	требования по составу оборудования и мероприятий установлены для гостиниц в зависимости от категории антитеррористической защищенности (постановление Правительства Российской Федерации № 447 от 14.04.2017)
42.	Номерной фонд						
43.	Площадь однокомнатного номера (учитывая площадь санузла), м ² не менее:						Требование не является обязательным для гостиниц, находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия
44.	одноместного не менее 9 м ²	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК	
45.	двухместного не менее 12 м ²	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК	для хостелов не менее 9 м ²
46.	многоместного из расчёта на каждого проживающего не менее 5 м ² для гостиниц круглогодичного функционирования (кроме хостелов)	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК	
47.	многоместного из расчёта на каждого проживающего не менее 4,5 м ² для гостиниц сезонного функционирования (кроме хостелов)	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК	
48.	Площадь многоместного номера для хостелов из расчета не менее 4 м ² на	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК	Для трехместного (одна двухъярусная кровать+одна одноярусная), для

	кровать, одноярусную или двухъярусную (двухъярусные кровати допускаются при условии расстояния от верхней спинки кровати до потолка не менее 75 см, трехъярусные кровати не допускаются)						четырёхместного (две двухъярусные кровати) не менее 9 м ²
49.	Одно/двухместные номера не менее						
50.	не менее 25%	ОНК	3		ОНК	ОНК	в гостиницах с количеством номеров 15 и менее допускается менее 25%
51.	не менее 50%		1				
52.	не менее 100%	ДК	2				
53.	Искусственное освещение от потолочного (настенного) или напольного светильника	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК	
54.	Естественное освещение в номере (наличие окон)	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК	Освещенность в соответствии с требованиями СанПиН
55.	Фонарик индивидуальный электрический аварийный*	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК	требование не является обязательным при наличии в номере аварийных настенных аккумуляторных светильников
56.	Матрац с намотасником, подушка, одеяло, простыня, пододеяльник, наволочка на каждое спальное место в 100% номеров	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК	
57.	Шкаф с полками * (допускается встроенный) или ниша для одежды (кроме хостелов)	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК	
58.	Запирающиеся шкафчики/ячейки (локеры) для хранения вещей проживающих, из расчета не менее 1 на каждого проживающего в номере (для хостелов)	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК	

59.	Вешалка или крючки для верхней одежды и головных уборов*	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК	допускается наличие вешалки для верхней одежды в шкафу, разделённом на две части
60.	Свободная розетка в комнате	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК	
61.	Плотные занавеси (или жалюзи), обеспечивающие затемнение помещения	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК	
62.	Информационные материалы (информационная папка для гостя на бумаге или в электронной форме) о работе средства размещения (на русском и английском языках), в том числе:	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК	
63.	телефонный справочник *	ОНК	4	ОНК **	ОНК **	ОНК **	*требование считается выполненным и при наличии телефонного справочника по гостинице и указания номеров телефонов служб экстренной помощи **при наличии в номере телефонной связи
64.	перечень предоставляемых средств размещения услуг	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК	
65.	Противопожарная инструкция (на русском и английском языках)	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК	
66.	Инструкция для проживающих о действиях в случае пожара и в экстремальных условиях, характерных для данного места (на русском и английском языках)	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК	
67.	Санузел в номере (умывальник, унитаз, ванна или душ):						
68.	не менее 25% номеров		1				
69.	не менее 50% номеров	ДК	2				
70.	Предоставление фена по просьбе гостя		1				

71.	5. Санитарные объекты общего пользования						
72.	Туалеты (из расчета на количество человек, живущих в номере без туалета)						
73.	Не менее одной туалетной кабины на 10 человек	ОНК	3	ОНК	ОНК	X	
74.	Не менее одной туалетной кабины на 6 человек	ОНК	3			ОНК	
75.	Душевые или ванны (из расчета на количество человек, живущих в номере без душевой и без ванной)						
76.	Ванная/душевая комната общего пользования из расчёта одна кабина (душевая стойка или ванна) на 15 человек, раздельно мужская и женская	ОНК	3	ОНК	ОНК	X	
77.	Ванная/душевая комната общего пользования из расчёта одна кабина (душевая стойка или ванна) на 10 человек, раздельно мужская и женская	ОНК	3			ОНК	
78.	Раковины (включая раковины в душевых и туалетах), из расчета на количество человек, живущих в номере без раковины)						
79.	Не менее одной раковины общего пользования на 10 человек	ОНК	3	ОНК	ОНК	X	
80.	Не менее одной раковины общего пользования на 6 человек	ОНК	3	X	X	ОНК	
81.	Оборудование туалетов: унитаз, туалетная бумага, держатель для туалетной бумаги, корзина для мусора;	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК	
82.	Оборудование зоны для умывания:	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК	

	мыло или диспенсер с жидким мылом, полотенца (бумажные, или электрополотенце);						
83.	Оборудование ванных комнат/душевых: душевые кабины, умывальник с горячей и холодной водой (смеситель), зеркало, мыло*(5), крючки для одежды, корзина для мусора	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК	
84.	6. Общественные помещения						
85.	Общественные помещения должны иметь мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК	
86.	Наличие гостиных (салонов, комнат для отдыха)		3			О	
87.	Площадь общественных помещений (включая холлы, гостиные, комнаты для завтраков, доступные для проживающих кухни, предприятия общественного питания и проч.) не менее:						
88.	25% площади номеров		4	О	О	О	
89.	50% площади номеров		2*				Добавляются к п.88
90.	Служба приёма и размещения	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК *	Для гостиниц с количеством номеров 50 и менее
91.	Служба приёма и размещения с зоной для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью (кресла, диваны, стулья, журнальные столики), с газетами, журналами*(1)	ОНК	3			ОНК *	Для гостиниц с количеством номеров более 50
92.	Ковры, ковровое или иное напольное покрытие в зоне отдыха		2				

93.	Декоративное озеленение, художественные композиции		1				
94.	Индивидуальные сейфовые ячейки для хранения ценностей гостей	ДК (1кл-2кл)	3			О	Требование не является обязательным при наличии индивидуальных сейфов в 100% номеров
95.	Конференц-зал с соответствующим оборудованием	ДК	2				
96.	Бизнес-центр (электронные средства связи, копировальная техника, помещения для переговоров, компьютеры)	ДК	2				
97.	Спортивно-оздоровительный центр с тренажёрным залом или зала для фитнеса	ДК	2				
98.	Ковровое покрытие (ковры) в коридорах		2				
99.	Магазины и торговые киоски		1*				по 1 баллу за торговую точку, но не более 4-х баллов
100.	Наличие парикмахерской (косметического салона)		2				
101.	Служебные помещения для персонала: столовая/помещение для приёма пищи, санузел, раздевалки, помещения для отдыха, подсобные помещения	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК	для гостиниц с количеством номеров 15 и менее допускается наличие многофункционального служебно-бытового помещения для квартирных отелей и хостелов не является обязательным требованием
102.	Наличие оборудования для обслуживания людей с ограниченными возможностями:						
103.	- наклонный пандус, широкие двери лифта;	ДК	2				

104.	- предоставление инвалидной коляски		2				
105.	- туалет в общественной зоне с необходимыми приспособлениями;	ДК	2				
106.	- оборудованный номер и ванная комната с необходимыми приспособлениями.	ДК	2				
107.	Помещения для предоставления услуг питания или для приготовления и (или) прием пищи						
108.	Ресторан, буфет или другие типы предприятий питания		1*				по 1 баллу за каждое предприятие питания свыше одного, но не более 6 баллов
109.	Наличие полностью оборудованного места для самостоятельного приготовления пищи и питания (при отсутствии предприятия общественного питания является обязательным для хостелов категории два ключа)	ОНК	3		ОНК	ОНК	
110.	Наличие частично оборудованного места для самостоятельного приготовления пищи (в составе: микроволновая печь и одноразовая посуда) питания (при отсутствии предприятия общественного питания является обязательным для хостелов категории один ключ)	ОНК	3	ОНК	X	X	
111.	Время работы предприятий питания (при наличии) или доступности мест для самостоятельного приготовления пищи и питания, не менее:						
112.	- 24 часов в сутки		2				

113.	- во время часов завтрака обеда и ужина, всего не менее 8 часов в сутки		1				
114.	- во время завтрака, не менее 3 часов в сутки	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК	
115.	Услуги						
116.	Служба приёма - круглосуточный приём	ОНК	4	ОНК *	ОНК *	ОНК	*в гостиницах с количеством номеров 15 и менее, домах отдыха и пансионатах в ночное время допускается наличие службы приема, с которой можно связаться по телефону
117.	Вручение корреспонденции гостям		4	О	О	О	
118.	Утренняя побудка (по просьбе)	ОНК	3		ОНК	ОНК	
119.	Поднос багажа (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно по просьбе		2				
120.	Ежедневная уборка номера горничной, за исключением заправки постелей	ОНК	3	ОНК	ОНК	Х	
121.	Ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей	ОНК	3			ОНК	
122.	Смена постельного белья:						
123.	одни раз в пять дней	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК	
124.	один раз в три дня		1*				Дополнительно к п. 124
125.	Смена полотенец:						
126.	один раз в три дня	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК	

127.	Ежедневно (замена использованных)		2				Дополнительно к п. 127
128.	Стирка (допускается предоставление услуг по договору со специализированным предприятием):						
129.	исполнение в течение двух суток		1				
130.	предоставление возможности стирки в автоматической стиральной машине		2				
131.	предоставление средств для ручной стирки (тазик) при отсутствии услуг стирки и стиральной машины		1		X	X	
132.	Глажение: исполнение в течение 1 часа		2				
133.	предоставление утюга, гладильной доски по запросу		4	О	О	О	
134.	Химчистка (допускается предоставление услуг по договору со специализированным предприятием)						
135.	исполнение в течение двух суток		1				
136.	исполнение в течение суток		2				
137.	Мелкий ремонт одежды		1				
138.	Зонт на стойке регистрации		1				
139.	Автомат для чистки обуви	ДК	2				
140.	Почтовые услуги (отправка корреспонденции по просьбе гостя почтой, электронной почтой или по факсу)		1				
141.	Хранение багажа	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК	
142.	Приём платежей по кредитным картам	ОНК	3		ОНК	ОНК	

143.	Вызов такси		3		О	О	
144.	Наличие проката: велосипедов, самокатов, водного и водомоторного транспорта, катамаранов, аквалангов; ездовых животных курортно-бытовых товаров и инвентаря и пр.		1*				По 1 за каждый вид, но не более 3 баллов
145.	Наличие детских кроваток (установка по просьбе)		2				
146.	Наличие детских стульчиков (установка по просьбе)		1				
147.	Наличие прочих услуг (информационные услуги, экскурсионные услуги, услуги переводчика, обмен валюты и другие)		1*				По 1 баллу за услугу, но не более 4 баллов
148.	Бронирование и/или продажа билетов на различные виды транспорта		1				
149.	Бронирование и/или продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия		1				
150.	Туристское обслуживание:						
151.	туристская информация		3		О	О	
152.	экскурсии, гиды-переводчики		2				
153.	Медицинские услуги: вызов скорой помощи, пользование аптечкой	ОНК	4	ОНК	ОНК	ОНК	
154.	Наличие, качество и достоверность информации о отеле:		4	О	О	О	

155.	веб-сайт с информацией о гостинице и услугах		3		О	О	
156.	полнота, своевременность и достоверность информации на веб-сайте о гостинице		2				обязательная информация определяется «Правилами предоставления услуг в Российской Федерации»
157.	наличие веб-сайта отеля на английском языке		2				
158.	Наличие системы сбора и обработки отзывов гостей об услугах отеля		2				системность в работе с отзывами гостей, в том числе информирование о принятых мерах по негативным отзывам
159.	Условия для бронирования отеля:						
160.	Возможность бронирования по телефону ежедневно и круглосуточно		1				
161.	Возможность бронирования при помощи обмена электронными письмами или факсами ежедневно и круглосуточно		1				
162.	Наличие модуля бронирования на сайте отеля		1				
163.	Дополнительно для гостиниц, находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия						
164.	Расположение средства размещения в здании, являющемся объектом культурного наследия		2				
165.	Расположение средства размещения в здании, находящемся в районе исторической застройки		2				

166.	Расположение средства размещения на территории объектов культурного наследия, религиозно-культовых объектов, заповедников, географических достопримечательностей						
167.	Дополнительно для гостиниц, расположенных в курортных и рекреационных зонах						
168.	Расположение у моря, на берегу реки, естественного или искусственного водоема, относительно водораздела:						
169.	на первой линии		2				
170.	на второй линии		1				
171.	на третьей линии		1				
172.	Наличие площадок для тенниса, гольфа, футбола и пр.		1*				по 1 баллу за каждую площадку, но не более 6 баллов
173.	Наличие велосипедной дорожки для велопрогулок (на территории гостиницы)		2				
174.	Наличие помещения с набором игр для проживающих		2				
175.	Наличие библиотеки		2				
176.	Наличие паровой бани		2				
177.	Наличие автомата для продажи напитков и других продуктов на территории хостела		2				

Базовые критерии балльной оценки выполнения требований к гостиницам различных категорий (уточняются для конкретного вида и типа гостиницы в соответствии с указаниями приложения 9)

Статус критерия	Категория гостиницы		
	1 ключ	2 ключа	3 ключа
Сумма баллов по обязательным требованиям для заявленной категории $\sum O$	188	211	238
Нормативная сумма баллов по дополнительным вариативным требованиям $\sum TV_{\text{норм.}}$	141	110	83

Порядок определения критериев балльной оценки выполнения требований Положения о классификации (приложение1) для гостиниц различных категорий

1. Требования, отмеченные символами «О» и «ОНК» подлежат обязательному выполнению для соответствия гостиницы категории, предусмотренной Положением о классификации без каких-либо замен и компенсаций (выполнение балльных критериев 100 процентов).
2. Требования, отмеченные символами «О» подлежат обязательному выполнению для соответствия гостиницы категории с возможностью частичной компенсации за счет дополнительных вариативных требований (выполнение обязательных балльных критериев не менее 95 процентов). Компенсация не выполненных балльных критериев (до 5%) в этом случае производится в 3-х кратном размере за счет выполнения требований, отмеченных знаком «ДК».
3. Дополнительные вариативные требования для соответствующей категории гостиницы должны быть выполнены в следующих размерах балльных критериев:

	Категории		
	1 ключ	2 ключа	3 ключа
Уровень выполнения дополнительных вариативных требований (в % от максимально возможного количества баллов)	5	15	30

Баллы дополнительных критериев, использованные для компенсации обязательных требований, не могут быть засчитаны в выполнение дополнительных вариативных требований.

Методика и алгоритм расчета балльных критериев по Приложению 9

Определение нормативных требований для конкретной категории и типа гостиницы	Допустимое значение суммарного значения балльных критериев
--	--

1	Определяется сумма баллов по обязательным требованиям для заявленной категории и типа отеля $\sum O$ с учетом типа гостиницы и возможного не применения отдельных требований		
2	Определяется сумма баллов по обязательным требованиям, не подлежащая компенсации для заявленной категории и типа отеля $\sum O_{нк}$	100%	
3	Определяется сумма баллов по обязательным требованиям, часть которых может быть компенсирована за счет дополнительных требований $\sum O_{комп.норм.} = \sum O - \sum O_{нк}$	95-100%	
4	Определяется по результатам экспертной оценки фактическая сумма баллов по обязательным требованиям, часть которых может быть компенсирована за счет дополнительных требований, отмеченных знаком «ДК»	$\sum O_{комп.факт}$	
5	При значении $\sum O_{комп.факт}$ менее 100% $\sum O_{комп.норм.}$ (но не менее 90%) определяется количество баллов для компенсации (КБ)	Необходимое количество баллов для компенсации $КБ + 3 \times (\sum O_{комп.норм.} - \sum O_{комп.факт})$	
6	Определяется нормативная сумма баллов по дополнительным вариативным требованиям ($\sum ТВ_{норм.}$)	1 ключ	0,1 $\sum ТВ_{норм.}$
		2 ключа	0,15 $\sum ТВ_{норм.}$
		3 ключа	0,3 $\sum ТВ_{норм.}$
7	Определяется общая сумма баллов по требованиям приложения 1, которому должен соответствовать объект классификации ($\sum Б_{норм.}$)	$\sum O_{нк} + \sum O_{комп.факт} + КБ + \sum ТВ_{норм.}$ (2+4+5+6)	
8	Общая сумма баллов по требованиям приложения 1, которому должен соответствовать объект классификации ($\sum Б_{норм.}$), сравнивается с общей фактической суммой баллов, полученной в результате экспертной оценки ($\sum Б_{факт.}$)	$\sum Б_{факт.} \geq \sum Б_{норм.}$	

Критерии балльной оценки санитарного состояния и технического качества гостиниц для Системы классификации «Ключи» определяются по приложению 2 к Положению

Требования к балльной оценке санитарного состояния и технического качества для категорий гостиниц, предусмотренных Положением о классификации Система «Ключи»

Для гостиниц устанавливается следующее минимальное количество баллов, для соответствия определенной категории по показателям приложения 2:

Категория	Суммарное минимальное количество баллов (Бнорм.)
Для категории 3 ключа	50
Для категории 2 ключа	42
Для категории 1 ключ	35

Требования к номерам гостевых домов, домов охотника, домов рыбака, сельских гостевых домов, шале, бунгало, вилл, гостевых квартир (комнат), сервисных апартаментов, аквателей, хостелов установлены в приложении 3 Положения.

Критерии балльной оценки номеров гостевых домов, домов охотника, домов рыбака, сельских гостевых домов, шале, бунгало, вилл, квартирных отелей, сервисных апартаментов, аквателей, хостелов установлены в приложении 4 Положения.

Требования к персоналу гостевых домов, домов охотника, домов рыбака, сельских гостевых домов, шале, бунгало, вилл, квартирных отелей, сервисных апартаментов, аквателей, хостелов установлены в приложении 6 Положения.

Для оценки персонала гостевых домов, домов охотника, домов рыбака, сельских гостевых домов, шале, бунгало, вилл, квартирных отелей, сервисных апартаментов, аквателей, хостелов устанавливается следующее минимальное количество баллов, для соответствия определенной категории по показателям приложения 6:

Категория гостиницы	Суммарное минимальное количество баллов (БЭОПнорм)
для категории "3 ключа"	30
для категории "2 ключа"	20
Для категории «1 ключ»	15

Оценка качества обслуживания в гостевых домах, домах охотника, домах рыбака, сельских гостевых домах, шале, бунгало, виллах, квартирных отелей, сервисных апартаментах, аквателеях, хостелах производится по следующим критериям:

№ п.п.	Требование	Баллы
1	Обратная связь с гостями	

2	Практика пользования рубрикой «Книга отзывов и предложений».	4
3	Прибытие в гостиницу, регистрация, размещение	
4	Персонал у входа опрятно выглядит.	3
5	Гостя приветствуют и встречают при прибытии через главный вход.	5
6	Персонал у входа должен быть хорошо виден, внимателен, предвидеть необходимость гостя в информации или помощи. Проявлять дружеское расположение и радушие.	4
7	Персонал у входа говорит четко, улыбается и осуществляет визуальный контакт на уровне глаз.	5
8	Персонал у входа стоит в надлежащей позе, не складывает руки, не держит их в карманах. Не отвлекается на личные разговоры.	4
9	Общее впечатление об обстановке радушия, приветливости при входе в гостиницу.	5
10	Прибытие к стойке приема и размещения, общение с персоналом стойки	
11	Гостю немедленно уделяется внимание.	5
12	Персонал проявляет дружеское расположение и радушие.	4
13	Персонал говорит четко, улыбается и осуществляет визуальный контакт на уровне глаз.	4
14	Персонал находится в соответствующих позах, не «висит» на стойке, не отвлекается на личные разговоры. Не устраивает за стойкой коллективного обмена мнениями при отсутствии гостей непосредственно у стойки, при передаче смены.	4
15	Проверяется имя гостя в списке постоянных гостей. Гость, приезжающий впервые, приветствуется и приглашается в гостиницу. Постоянные гости приветствуются с использованием имени.	3
16	Персонал информирует гостя о возможностях гостиницы. Информация должна быть краткой, но исчерпывающе необходимой для осуществления гостем выбора номера и других услуг.	4
17	Знание персоналом информации о гостинице и услугах для ответа на вопросы гостя.	3
18	Информация о бронировании должна быть в распоряжении персонала и должна быть проверена (сроки пребывания, тариф, категория и тип номера, специальные просьбы и т.п.).	2
19	Оформление производится при предъявлении гостем удостоверения личности.	2
20	Анкета гостя при поселении заполняется администратором на основании удостоверения личности гостя.	2
21	Номера назначенных комнат не сообщаются персоналом вслух(когда присутствуют другие гости), а записываются на визитной карте и на это обращается внимание гостя при передаче карты.	2
22	Процесс оформления от прибытия к стойке до вручения ключа от номера не занимает более 15 минут.	5
23	Персонал интересуется, нужна ли гостю помощь в доставке багажа в номер.	3
24	Гостя провожает до номера сотрудник, если это установлено стандартом гостиницы или имеется возможность.	1
25	Персонал информирует гостя, как добраться до номера, указывает место расположения лифтов, ориентирует гостя о движении при выходе из лифта на этаже в сторону назначенного номера.	3
26	Реагирование на просьбы гостя при заселении	4
27	Персонал желает гостю приятного пребывания в гостинице.	4

28	При отсутствии возможности сопровождения гостя в номер персонал стойки предлагает гостю рассказать об особенностях номера, его оборудовании (дверной замок, телевизор, сейф, телефон, мини-бар, электро и сантехническое оборудование и т.п.) и информирует гостя при его желании.	4
29	Общие впечатления от процедуры приема и размещения.	5
30	Проживание в номере	
31	Сотрудники, встречающиеся в коридорах жилых этажей, улыбаются и приветствуют гостя.	3
32	Общая атмосфера и температура воздуха	2
33	Качество работы кондиционеров	3
34	Телевизионные каналы заранее запрограммированы, имеется перечень каналов и он совпадает с фактической настройкой, изображение и звук на всех каналах четкое	2
35	Информационная папка гостя укомплектована и находится в надлежащем состоянии	3
36	Текущая уборка номера производится ежедневно и в отсутствие гостя	5
37	Простыни, наволочки чистые и хорошего качества, аккуратно заправлены, меняются регулярно в соответствии со стандартом	5
38	Рабочее освещение письменного стола эффективно	1
39	Выезд гостя	
40	Стойка администратора	
41	Стойка администратора чистая.	1
42	В холле порядок.	1
43	Сотрудники на рабочих местах.	3
44	Форменная одежда чистая, опрятно выглядит.	3
45	Немедленно при появлении гостя ему уделяется внимание.	5
46	Сотрудник стойки говорит четко, улыбается и осуществляет визуальный контакт на уровне глаз.	5
47	Сотрудник беседует с гостем стоя, используя в разговоре имя гостя.	4
48	Сотрудник спрашивает, удовлетворен ли гость своим пребыванием в гостинице.	5
49	Гостю предлагается помощь в переноске багажа в транспорт.	3
50	Сотрудник стойки благодарит гостя за пребывание в гостинице, вежливо прощается и приглашает остановиться еще раз.	5
51	Персонал у выхода не отвлекается на личные разговоры. Вежливо прощается.	4
Всего		157

Критерии балльной оценки качества обслуживания

Категория гостиницы	Обязательная сумма баллов за качество обслуживания (БКО)	
	% от максимально возможного	Количество баллов*
Категория «1ключ»	20%	31
Категория «1ключ»	40%	62
Категория «1ключ»	60%	94

Порядок итоговой оценки соответствия гостевых домов, домов охотника, домов рыбака, сельских гостевых домов, шале, бунгало, вилл, квартирных отелей, сервисных апартаментов, аквапелей, хостелов категории, предусмотренной Положением о классификации (Система «Ключи»), определен в приложении 8 Положения.

наименование аккредитованной организации

ЗАЯВКА
на проведение классификации гостиниц

наименование организации, индивидуального предпринимателя (далее - заявителя), код ОКВЭД

Юридический адрес

Фактический адрес

_____ Телефон _____ E-mail _____

_____ сайт _____

Банковские реквизиты _____ ОГРН _____

(ОГРНИП) _____ ОКПО _____

БИК _____ ИНН _____ КПП _____

в лице _____ Действующего на

основании _____

должность, фамилия, имя, отчество руководителя

Устава,

доверенности

просит провести классификацию гостиницы и ее номеров на категорию _____

Заявитель обязуется выполнять требования Положения о классификации гостиниц, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от _____ 2018 № _____

Дополнительные сведения (сотрудник, ответственный за связь, контактные телефоны, электронный адрес)

К настоящей заявке прилагаются следующие документы по описи

от « _____ » _____ 20 ____ г.

ОПИСЬ ДОКУМЕНТОВ, ПРИЛАГАЕМЫХ К ЗАЯВКЕ

№ п/п	Наименование документа	Количество листов
1.	Анкета	
2.	копия учредительных документов юридического лица, копию документа о государственной регистрации юридического лица или копию документа о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя (выписка из ЕГРЮЛ/ЕГРИП, подтверждающая виды экономической деятельности, которые идентифицируются кодами Общероссийского классификатора видов экономической деятельности (ОКВЭД2): 55.1; 55.10; 55.2 и 55.20), заверенные Заявителем;	
3.	копия уведомления о начале осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности (по кодам ОКВЭД 55.1, 55.2), зарегистрированного в Роспотребнадзоре (согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 16 июля 2009 г.№ 584);	
4.	копия выписки из Единого Государственного Реестра Прав (ЕГРП)/ свидетельства о праве собственности/договор аренды на здание (помещение) для оказания гостиничных услуг и копию свидетельства на землю;	
5.	копии документов, подтверждающих соблюдение требований пожарной безопасности (приказ об установлении противопожарного режима и назначении ответственных за его соблюдение, удостоверения о прохождении обучения по программе Пожарно-технического минимума, журнал проведения противопожарного инструктажа, акт плановой проверки соблюдения пожарной безопасности (при наличии), декларация пожарной безопасности (для зданий, сооружений, строений и производственных объектов (более 2-х этажей или более 1500 м2), план эвакуации людей при пожаре, инструкция-памятка о мерах пожарной безопасности для постояльцев, договор на техническое обслуживание систем пожарной безопасности (для всех объектов, оборудованных системами)	
6.	копии документов, подтверждающих о соблюдение санитарно-гигиенических и противоэпидемических правил при оказании услуг (программы производственного контроля за соблюдением санитарных правил), заверенные заявителем; копию заключения о соответствии воды, используемой в качестве питьевой, требованиям СанПиН, акт плановой проверки (при наличии), заверенные Заявителем;	
7.	копии документов, подтверждающих качество и безопасность (при наличии) оказываемых гостиницей услуг в части общественного питания, парикмахерской, физкультурно-оздоровительных услуг и др.	
8.	копия документа, подтверждающего соблюдение норм и требований охраны окружающей среды при оказании услуг, заверенную Заявителем, копии договоров на утилизацию отходов по категориям (опасные, малоопасные, не опасные);	
9.	копия документа, подтверждающего безопасность объекта (договор на охранные услуги, тревожную кнопку, видеонаблюдение, паспорт антитеррористической безопасности (для гостиниц, относимых к первой, второй и третьей категориям в зависимости от	

	степени угрозы совершения на территории гостиниц террористических актов, возможных последствий их совершения, предусмотренного постановлением Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2017 г. № 447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов) или акт категорирования в зависимости от категории объекта (титульный лист) и пр.;	
10.	копии хозяйственных договоров (реестр хозяйственных договоров): на холодное водоснабжение и канализацию, на горячее водоснабжение, отопление, подачу электроэнергии, радиофикацию, телефонную связь, интернет, техническое обслуживание котельной, лифтов, стирку белья, химчистку, аренду автомобилей и т.п. В случае отсутствия договора Заявитель должен предоставить справку об обеспечении гостиницы теми или иными инженерными системами).	
10.	копия организационной структуры управления гостиницей, штатного расписания (информацию о количестве персонале), копии должностных инструкций сотрудников, внутренних стандартов, фиксирующих функциональные обязанности и установленные правила работы сотрудников всех служб;	
11.	справка, подтверждающая наличие у обслуживающего персонала квалификации, соответствующей занимаемой должности, заверенная Заявителем;	
12.	справка по площадям номеров гостиницы и площади ванных комнат составленная на основании технического плана и заверенная заявителем.	

Руководитель организации

М.П.

Дата

Приложение № 11
к Положению о классификации гостиниц

АНКЕТА

Просим Вас ответить на следующие вопросы:

Наименование гостиницы _____

Организационно-правовая форма _____

Адрес юридический _____

Адрес фактический _____

Телефон _____ Факс _____ E-mail _____ Сайт _____

ФИО руководителя _____

Общее число сотрудников _____ Категория, на которую претендует гостиница _____

Год постройки _____ Год ввода в эксплуатацию _____ Год реконструкции _____ Количество корпусов _____

Количество этажей (при наличии нескольких корпусов указать по каждому корпусу отдельно) _____

Сезонность эксплуатации: круглогодичная _____ сезонная: _____

	Высшая категория					Категория «Стандарт»	Категория «Эконом»			
	Сюит	Апартамент	Люкс	Джуниор-сюит	Студия		I категории	II категории	III категории	IV категории
Количество номеров										
Количество мест										

Итого в средстве размещения: номеров _____ мест _____

Сведения о номерном фонде и общественных помещениях (при наличии нескольких корпусов указать по каждому корпусу отдельно):

Категория номера	Нумерация номеров	Площадь номеров, min/max кв.м.	Площадь санузлов, min/max кв.м.
Высшая категория			

Сюит			
Апартамент			
Люкс			
"Джуниор сюит"			
Студия			
Категория «Стандарт»			
I категория			
Категория «Эконом»			
II категория			
III категория			
IV категория			
V категория			

- Высота потолков в номерах _____ м.

Сведения о предприятиях общественного питания (или в таблице на отдельном листе): принадлежность- к заявителю или нет

№ п/п	Наименование	Расположение	Сезонность работы	Режим работы	Площадь зала, количество мест
1	2.	3.	4.	5.	6.
1.					

2.					
3.					
4.					

Номер контактного телефона сотрудника, ответственного за проведение классификации _____

Руководитель _____
М.П

ФИО

АККРЕДИТОВАННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ПО КЛАССИФИКАЦИИ ГОСТИНИЦ _____
номер аттестата аккредитации

ПРОТОКОЛ № 1

обследования на соответствие требованиям к гостинице " _____ ", установленным приложением 1 к Положению о классификации гостиниц
Дата обследования

Наименование гостиницы, фирменное наименование гостиницы					
Вид гостиницы					
Организационно-правовая форма и наименование организации- заявителя					
Адрес гостиницы					
Статус критерия	№ ° критерия	Наименование критерия	Фактическое состояние	Количество баллов по критериям балльной оценки	Выводы
		1. Здание и прилегающая к нему территория			

От Аккредитованной организации по классификации гостиниц

_____ (Ф.И.О.)

От Заявителя « _____ »,
директор

_____ (Ф.И.О.)

Приложение № 13
к Положению о классификации гостиниц

АККРЕДИТОВАННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ПО КЛАССИФИКАЦИИ ГОСТИНИЦ _____

номер аттестата аккредитации

ПРОТОКОЛ № 2

соблюдения критериев бальной оценки санитарного состояния и технического качества гостиницы " _____ ", установленных приложением 2 к Положению о классификации гостиниц

Наименование гостиницы, фирменное наименование гостиницы			
Вид гостиницы			
Организационно-правовая форма и наименование организации- заявителя			
Адрес гостиницы			
№ ° критерия	Наименование критерия	Количество баллов по критериям балльной оценки	Количество баллов по экспертной оценке

От Аккредитованной организации по классификации гостиниц

_____ (Ф.И.О.)

От Заявителя «_____»,
директор

_____ (Ф.И.О.)

Приложение № 14
к Положению о классификации гостиниц

АККРЕДИТОВАННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ПО КЛАССИФИКАЦИИ ГОСТИНИЦ _____
номер аттестата аккредитации

ПРОТОКОЛ № 3

Обследования номеров _____ (всего _____ номеров) _____
на соответствие требованиям, установленным приложением 3 к Положению о классификации гостиниц, и
предъявляемым к номерам категории _____ (указывается категория номеров)
Дата обследования

Наименование гостиницы, фирменное наименование гостиницы	
Вид гостиницы	
Организационно-правовая форма и наименование организации-заявителя	
Адрес гостиницы	

Статус критерия	№ ° критерия	Наименование критерия	Фактическое состояние	Количество баллов по критериям балльной оценки	Выводы
-----------------	--------------	-----------------------	-----------------------	--	--------

От Аккредитованной организации по классификации гостиниц

_____ (Ф.И.О.)

От Заявителя « _____ »,
директор

_____ (Ф.И.О.)

Приложение № 15
к Положению о классификации гостиниц

АККРЕДИТОВАННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ПО КЛАССИФИКАЦИИ ГОСТИНИЦ _____
номер аттестата аккредитации

ПРОТОКОЛ № 4

соблюдения критериев балльной оценки санитарного состояния и технического качества, предъявляемым к номерам категории _____ (указывается категория номеров)
установленным приложением 4 к Положению о классификации гостиниц
Обследовано номеров _____ (всего _____ номеров) _____
Дата обследования _____

Наименование гостиницы, фирменное наименование гостиницы	
Вид гостиницы	
Организационно-правовая форма и наименование организации-заявителя	
Адрес гостиницы	

№ ° критерия	Наименование критерия	Фактическое состояние	Количество баллов по критериям балльной оценки	Выводы

От Аккредитованной организации по классификации гостиниц

_____ (Ф.И.О.)

От Заявителя « _____ »,
директор

_____ (Ф.И.О.)

Приложение № 16
к Положению о классификации гостиниц

АККРЕДИТОВАННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ПО КЛАССИФИКАЦИИ ГОСТИНИЦ _____
номер аттестата аккредитации

ПРОТОКОЛ № 5

Оценки соответствия персонала гостиницы по критериям, соответствующим установленным требованиям (приложение 6 к настоящему Положению).

Дата обследования

Наименование гостиницы, фирменное наименование гостиницы	
Вид гостиницы	
Организационно-правовая форма и наименование организации-заявителя	
Адрес гостиницы	

№ ° критерия	Наименование критерия	Фактическое состояние	Количество баллов по критериям балльной оценки	Выводы
I. Квалификационные требования				

От Аккредитованной организации
по классификации гостиниц

_____ (Ф.И.О.)

От Заявителя « _____ »

_____ (Ф.И.О.)

Приложение № 17
к Положению о классификации гостиниц

АККРЕДИТОВАННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ПО КЛАССИФИКАЦИИ ГОСТИНИЦ _____
номер аттестата аккредитации

ПРОТОКОЛ № 6

Оценки соответствия персонала гостиницы по критериям, соответствующим установленным требованиям (приложение 6 к настоящему Положению).
Дата обследования

Наименование гостиницы, фирменное наименование гостиницы	
Вид гостиницы	
Организационно-правовая форма и наименование организации- заявителя	
Адрес гостиницы	

№ ° критерия	Наименование критерия	Фактическое состояние	Количество баллов по критериям балльной оценки	Выводы
I. Квалификационные требования				

От Аккредитованной организации
по классификации гостиниц

_____ (Ф.И.О.)

От Заявителя «_____»

_____ (Ф.И.О.)

АККРЕДИТОВАННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ПО КЛАССИФИКАЦИИ ГОСТИНИЦ

номер аттестата аккредитации

АКТ

оценки соответствия гостиницы «(наименование)» _____,

требованиям Положения о классификации гостиниц, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации

« » _____ 20__ г.

В период с « » _____ по « » _____ 20__ года комиссия в составе: председателя комиссии _____ и членов комиссии _____ в присутствии _____ провели оценку соответствия гостиницы « _____ » категориям, установленным Положением о классификации гостиниц, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации

Номерной фонд _____ номера на _____ мест.

1. В соответствии с процедурой, установленной Положением о классификации гостиниц, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации, оценка соответствия гостиницы « _____ » категории проводилась по следующим этапам:

Первый этап - проводится оценка соответствия гостиницы заявленной категории, по результатам которой составляется протокол № 1;

Второй этап - проводится балльная оценка технического качества гостиницы по критериям, соответствующим установленным требованиям, по результатам которой составляется протокол № 2;

Третий этап - проводится оценка номеров гостиницы в соответствии с установленными требованиями настоящего Положения, по результатам которой составляется протокол № 3;

Четвертый этап - проводится балльная оценка технического качества номеров гостиницы по критериям, соответствующим установленным требованиям, по результатам которой составляется протокол № 4;

Пятый этап – проводится балльная оценка качества обслуживания по критериям, соответствующим установленным требованиям, по результатам которой составляется протокол № 5;

Шестой этап - проводится оценка соответствия персонала гостиницы по критериям, соответствующим установленным требованиям, по результатам которой составляется протокол № 6

На основании проведенных оценок установлено:

1. Гостиница « _____ » (далее указывается организация-собственник) соответствует категории « _____ ».

2. Номера гостиницы « _____ » соответствуют следующим категориям:

Категория	Номера
Сюит	№№ (всего-) пример
Апартамент	№№ (всего-) пример
Далее по всем имеющимся категориям	№№

Рекомендации (предписания), данные комиссией в ходе оценки соответствия, приведены в приложении к акту.

Предлагается:

Выдать гостинице « _____ » _____ свидетельство категории « _____ » сроком на 3 года.

Председатель комиссии _____ (Ф.И.О.)

Член комиссии _____ (Ф.И.О.)

Член комиссии _____ (Ф.И.О.)

**От Аккредитованной организации
по классификации гостиниц**

_____ (Ф.И.О.)

От Заявителя « _____ »

_____ (Ф.И.О.)

Приложение №19
к Положению о классификации гостиниц

ФОРМА СВИДЕТЕЛЬСТВА О ПРИСВОЕНИИ ГОСТИНИЦЕ ОПРЕДЕЛЕННОЙ КАТЕГОРИИ

СИСТЕМА КЛАССИФИКАЦИИ ОБЪЕКТОВ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

Аккредитованная организация, осуществляющая классификацию гостиниц

_____ (наименование аккредитованной организации)

Регистрационный номер аттестата аккредитации № _____
Аттестат аккредитации действителен до « _____ » _____ 20__ г.

СВИДЕТЕЛЬСТВО

о присвоении гостинице категории

№ _____ от " _____ " _____ 20__ г.
(регистрационный номер) (дата выдачи)

Вид гостиницы _____

Система классификации (система звезд, система ключей) _____

Свидетельство о присвоении гостинице категории действительно до « ____ » _____ 20 ____ г.

наименование гостиницы, фирменное наименование гостиницы

фактический адрес (место нахождения) гостиницы

наименование юридического лица, индивидуального предпринимателя, которому гостиница принадлежит
на праве собственности, аренды или ином законном основании

ИНН, ОГРН юридического лица /ОГРНИП индивидуального предпринимателя, которому гостиница
принадлежит на праве собственности, аренды или ином законном основании

юридический адрес

телефон, адрес официального сайта в сети "Интернет", адрес электронной почты

Присвоена категория _____

Основание: _____

реквизиты решения аккредитованной организации о выдаче свидетельства

Эксперт (эксперты) по классификации гостиницы _____
(ФИО)

Руководитель аккредитованной организации _____
(подпись) (инициалы, фамилия)

М.П.

СИСТЕМА КЛАССИФИКАЦИИ ОБЪЕКТОВ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

Аккредитованная организация, осуществляющая классификацию гостиниц

(наименование аккредитованной организации)

Регистрационный номер аттестата аккредитации № _____
Аттестат аккредитации действителен до « ____ » _____ 20 ____ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ

к свидетельству о присвоении гостинице определенной категории

Регистрационный номер свидетельства _____

Свидетельство о присвоении гостинице определенной категории действительно до
« ____ » _____ 20 ____ г.

наименование гостиницы, фирменное наименование гостиницы
Фактический адрес местонахождения гостиницы _____

НОМЕРНОЙ ФОНД _____ номеров
количество номеров

ПРИСВОЕННАЯ КАТЕГОРИЯ НОМЕРАМ

Наименование категории номеров	Количество номеров определенной категории	Нумерация номеров

Руководитель аккредитованной организации _____
(подпись) (инициалы, фамилия)

М.П.