

Чем отличаются отели по звездам.

Всемирная Туристическая Организация выработала критерии, которые являются базовыми для присвоения **звезд отелям** в разных странах. Обязательные требования к **отелям** с любым количеством **звезд**:

- пожаробезопасность,
- санитарию и гигиена в **отеле**,
- полностью рабочая сантехника в номере,
- гарантия безопасности отдыхающих и неприкосновенность их имущества,
- достаточное количество питьевой воды в **отеле**,
- круглосуточное присутствие дежурных сотрудников на ресепшн,
- ежедневная замена полотенец и регулярная уборка номеров,
- предоставление неотложной медицинской помощи отдыхающим,
- кондиционирование воздуха или вентилятор в номере,
- минимальная площадь одноместного номера – восемь квадратных метров.

Теперь непосредственно отличия отелей по звездам:

- Санузел в номере - для **отелей 2, 3, 4, 5** звезд.
- Постельные принадлежности в номере меняют дважды в неделю для **отелей 2** звезды, ежедневно меняют – в **отелях 3** звезды и больше.
- Отели 4 и 5** звезд гарантируют уборку номеров по просьбе отдыхающего, а в **пятизвездочном отеле** уборка проводится в любое время суток.
- Телевизор в номере будет в **отеле 4 или 5** звезд.
- Мини-бар в номере с напитками и личный сейф обязателен в **отеле 5** звезд.
- Питание в кафе или ресторане в **отелях от 2 до 4** звезд.
- Четырехзвездные отели** обеспечивают подачу легких закусок и напитков в номер круглосуточно.
- Пятизвездочные отели** доставляют горячую еду в номера.
- В **отелях 4 и 5** звезд, вероятно, будут ещё какие-то дополнительные услуги.

Требования к гостиницам категории "три звезды"

(новые требования 2015 г.)

Требования к категориям гостиниц и других средств размещения Российской Федерации установлены ["Порядком классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"](#), утвержденным приказом Минкультуры России от 11.07.2014 г. № 1215, зарегистрированному в Минюсте РФ 21.12.2014 г. № 35473.

В соответствии с приложением 1 Порядка, к гостиницам категории "3 звезды" предъявляется следующий набор обязательных требований.

1. Здание и прилегающая к нему территория

- Внешнее освещение здания и прилегающей территории в тёмное время суток
- Площадка для кратковременной парковки автотранспорта
- Вывеска освещаемая или светящаяся
- При наличии отдельного входа в ресторан (кафе, бар) - вывеска с его названием *(не обязательно для малых средств размещения (15 номеров и менее))*
- Вход для гостей:
 - отдельный от служебного входа *(не обязательно для гостиниц с количеством номеров 50 и менее, малых средств размещения (15 номеров и менее));*
 - в ресторан (кафе, бар) из средства размещения; *(при наличии ресторана (кафе, бара и прочего), кроме домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения, малых средств размещения (15 номеров и менее))*

2. Техническое оборудование

- Аварийное освещение и энергоснабжение:
 - аварийное освещение (аккумуляторы, фонари);
 - стационарный генератор, обеспечивающий основное освещение и работу основного оборудования (в том числе лифтов) в течение не менее 24 часов *(требование не является обязательным при использовании аварийного энергоснабжения)*
- Водоснабжение:
 - круглосуточное горячее, холодное *(средства размещения должны быть оснащены и оборудованы холодным и горячим водоснабжением, и канализацией; в районах с перебоями водоснабжения должен быть обеспечен минимальный запас воды не менее, чем на сутки и подогрев воды);*
 - горячее от резервной системы ГВС на время аварии, профилактических работ;
 - бутилированная питьевая вода в номере/ в кулере в коридоре (бесплатно) *(в районах, где отсутствует гарантия качества питьевой воды);*
- Система отопления, обеспечивающая температуру воздуха в жилых помещениях не ниже 21,5 градусов по Цельсию и общественных помещениях не ниже 18,5 градусов по Цельсию.

- Вентиляция: система принудительной вентиляции, обеспечивающая циркуляцию воздуха, исключая проникновение посторонних запахов в общественные и жилые помещения
- Охранная сигнализация, видеонаблюдение в общественных зонах и коридорах жилых этажей
- Лифт в здании *(требование не является обязательным в случае невозможности установки лифта по техническим причинам (при наличии документального подтверждения). При отсутствии лифта обеспечивается бесплатная доставка багажа)*:
 - более 3-х этажей
(не обязательно для домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения);
 - время ожидания лифта не более 45 с.;
 - круглосуточная работа лифта
- Телефонная связь из номера: внутренняя (без выхода за пределы средства размещения) и городская в 100% номеров
(в домах отдыха, пансионатах и других аналогичных средствах размещения допускается наличие внутренней телефонной связи или кнопки вызова обслуживающего персонала) (не обязательно для малых средств размещения (15 номеров и менее))
- Телефоны коллективного пользования в общественных помещениях (вестибюле): междугородный, международный телефон, доступный для использования проживающими

3. Номерной фонд

- Одно/двухместные номера не менее: 100 %.
(это не исключает наличие семейных номеров на 3-х и более человек, из которых, по крайней мере, двое взрослых; требование не является обязательным для апартотелей)
- Многокомнатные или соединяющиеся номера
(требование не является обязательным для апартотелей и для малых средств размещения (15 номеров и менее))
- Площадь номера должна позволять гостю свободно, удобно и безопасно передвигаться, и использовать все оборудование и мебель
- Площадь номера (не учитывая площадь санузла, лоджии, балкона), не менее:
 - однокомнатного одноместного - 12 м²;
 - однокомнатного двухместного - 15 м²
- Санузел в номере (умывальник, унитаз, ванна или душ) - 100% номеров.
- Площадь санузла (за исключением номеров "высшей категории") не менее 2,5 м²
(допускается уменьшение площади на 5%) (требование не является обязательным для гостиниц и иных средств размещения, находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия)

4. Техническое оснащение

- Отопление, поддерживающее температуру воздуха в жилых помещениях не ниже 21,5°C
- Система вентиляции (естественная или/и принудительная), обеспечивающая циркуляцию воздуха и исключая проникновение посторонних запахов в жилые помещения
- Вентилятор (в районах с жарким климатом)
(районы, расположенные в южной климатической зоне)

5. Санитарные объекты общего пользования

- Туалеты: вблизи общественных помещений
(не обязательно для малых средств размещения (15 номеров и менее))
- Оборудование туалетов общего пользования:
 - туалетные кабины,
 - умывальник с горячей и холодной водой (смеситель),

- зеркало,
- электророзетка (*не обязательно для хостелов*),
- мыло (*или диспенсер с жидким мылом*),
- туалетная бумага;
- бумажные полотенца (или электрополотенце);
- крючки для одежды, корзина для мусора

6. Общие помещения

- Общие помещения должны иметь мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения
- Площадь холла (*не обязательно для гостиниц с количеством номеров 50 и менее, малых средств размещения (15 номеров и менее)*), не менее:
 - 30 м², плюс по 1 м² из расчета на каждый номер начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 80 м²
- Служба приёма и размещения:
 - (*не обязательно для малых средств размещения (15 номеров и менее)*)
 - с зоной для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью (кресла, диваны, стулья, журнальные столики), с газетами, журналами (*не обязательно для гостиниц и иных средств размещения с количеством номеров 50 и менее*)
 - с подачей напитков и музыкальным вещанием
- Ковры, ковровое или иное напольное покрытие в зоне отдыха
- Декоративное озеленение, художественные композиции
- Индивидуальные сейфовые ячейки для хранения ценностей гостей (*не обязательно, при наличии индивидуальных сейфов в 100% номеров*)
- Вешалки в холле и в общественных помещениях
- Ковровое покрытие (ковры) в коридорах
- Служебные помещения для персонала: столовая/помещение для приёма пищи, санузлы, раздевалки, помещения для отдыха, подсобные помещения (*не обязательно для малых средств размещения (15 номеров и менее)*)

7. Помещения для предоставления услуг питания

- Ресторан или другие типы предприятий питания

8. Услуги

- Служба приема - круглосуточный прием
(В домах отдыха, пансионатах и иных аналогичных средствах размещения допускается наличие службы приёма, с которой можно связаться круглосуточно. Для средств размещения с оказанием оздоровительных услуг допускается замена ночных дежурных медработниками, оказывающими неотложную медицинскую помощь)
- Вручение корреспонденции гостям
- Поднос багажа (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно - по просьбе
- Утренняя побудка (по просьбе)
- Ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей
- Смена постельного белья 1 раз в 3 дня
- Смена полотенец ежедневно
- Стирка:
 - исполнение в течение суток
(не обязательно для домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения)
- Глажение: предоставление утюга, гладильной доски
- Химчистка: исполнение в течение суток
(допускается предоставление услуг по договору со специализированным предприятием) (не обязательно для домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения; малых средств размещения (15 номеров и менее))
- Мелкий ремонт одежды
(не обязательно для малых средств размещения (15 номеров и менее))
- Автомат для чистки обуви
- Почтовые и телеграфные услуги
(не обязательно для малых средств размещения (15 номеров и менее))
- Хранение ценностей в сейфе администрации
- Хранение багажа
- Обмен валюты или приём платежей по кредитным картам
(не обязательно для средств размещения с количеством номеров 50 и менее, малых средств размещения (15 номеров и менее))
- Вызов такси
- Туристические услуги:
 - туристская информация
- Медицинские услуги: вызов скорой помощи, пользование аптечкой

9. Услуги питания

- Обслуживание:
 - возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трёхразовое питание);
(не обязательно для апартотелей, средств размещения с количеством номеров 50 и менее, малых средств размещения (15 номеров и менее))
 - расширенный завтрак (7.00-10.00);
(не обязательно для апартотелей)
- Обслуживание в номере:
(не обязательно для домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения, малых средств размещения (15 номеров и менее))
 - в часы завтрака
(не обязательно для средств размещения с количеством номеров 50 и менее)

- меню рум-сервис в номере

10. Требования к персоналу и его подготовке

- Письменные стандарты для персонала, фиксирующие функциональные обязанности и установленные правила работы и их соблюдение сотрудниками всех служб
- Внешний вид персонала: форменная одежда, служебные значки
- Количество персонала должно быть достаточным для обеспечения регулярной бесперебойной работы средства размещения

Критерии бальной оценки

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

- 71 балл* по [критериям бальной оценки для гостиниц с количеством номеров более 50](#);
- 56 баллов* по [критериям бальной оценки для гостиниц с количеством номеров 50 и менее](#);
- 76 баллов* по [критериям бальной оценки для курортных гостиниц](#) ;
- 54 балла* по [критериям бальной оценки для гостиниц, расположенных на территории исторического поселения](#);
- 52 балла* по [критериям бальной оценки для гостиниц в зданиях, являющихся объектами культурного наследия](#);
- 52 балла* по [критериям бальной оценки для апартотелей](#);
- 98 баллов* по [критериям бальной оценки для домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения](#).

**(допускается уменьшение требуемого общего суммарного количества баллов на 10%)*

Критерии бальной оценки персонала

Кроме требований, указанных выше, персоналу средства размещения категории **3 звезды** необходимо набрать:

- 22 балла* по [критериям бальной оценки персонала гостиниц](#)

**(допускается уменьшение суммарного количества на 4 балла в случае работы средства размещения менее 3-х лет)*

Требования к номерному фонду

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