

Стандарты международной федерации хостелов IYHF

1. Хостел-стандарты, принятые Международной федерацией молодежных хостелов

В этой главе приводятся общие требования по хостел-стандартам и работе хостелов, одобренные Международной Федерацией Молодежных Хостелов на Конференции 1994 года.

Несмотря на свою простоту, требования являются основополагающими. Структурно они разбиты на пять разделов:

- "Культура общения и прием"
- "Чистота и порядок"
- "Безопасность"
- "Уединенность/Приватность"
- "Удобство"

В каждом из них приводятся минимальные требования, надлежащее выполнение которых гарантирует хостелу признание Федерации в качестве соответствующего стандартам и дает ему право на использование официального логотипа Федерации.

Культура общения и прием (**Welcome**)

Руководство и персонал хостелов должны придерживаться принципа "открытость для всех". Система обеспечения информацией и приема предварительных заказов по бронированию мест должна быть отлаженной. В хостелах должны быть в наличии членские карты Федерации, а также национальные членские карты, приобретя которые, клиенты получают право на получение скидок в хостелах и других организациях, предоставляющих скидки по этим картам.

Хостелы одного класса должны иметь идентичные часы работы.

Информацию для проживающих и указатели необходимо оформлять в удобочитаемой форме и размещать в заметных местах.

Чистота и порядок (**Cleanliness**)

Технический и обслуживающий персонал должны следить за чистотой и порядком в помещениях хостела, а также – за своей собственной внешностью. Как изнутри, так и снаружи хостел должен выглядеть опрятным, убраным и красиво оформленным.

Безопасность (**Security**)

В хостеле должны приниматься необходимые меры для обеспечения личной безопасности клиентов, а также – для сохранности их вещей.

Уединенность (**Privacy**)

Хостел должен обеспечивать своим клиентам надлежащий уровень уединенности/приватности.

Удобство (**Comfort**)

В дополнение к тому, что хостелы должны соответствовать международным хостел-стандартам, принятым Федерацией, руководство и персонал хостела должны обеспечивать клиентов всем необходимым для комфортного проживания, в т.ч. ночлега.

2. Классификация хостелов

Хостелы разделены на три категории классности. Большая их часть относится к классу стандартных. Классом ниже – хостелы, для которых сделаны определенные исключения в виду различных причин, в т.ч. удаленности расположения. Классом выше – хостелы, предлагающие более качественное размещение и обслуживание. Желательно размещение последних вблизи крупных транспортных магистралей, мест отдыха и проведения отпусков.

Таким образом, хостелы, расположенные в крупных населенных пунктах и рядом с транспортными магистралями, должны предоставлять клиентам услуги не ниже стандартного класса или выше.

Классификация хостелов не предполагает унификацию услуг размещения повсеместно. Одинаковые условия проживания и уровень услуг малопривлекательны, особенно для молодого поколения. К примеру, принимая тот уровень условий проживания и услуг, который предлагается в хостелах развивающихся стран, молодым людям показалось бы, по меньшей мере, странным увидеть тоже самое в хостелах развитых стран.

Только хостелы, полностью соответствующие всем стандартам Федерации, вместе с хостелами из развивающихся стран, которые по своему статусу являются упрощенными хостелами стандартного класса, имеют право на обслуживание клиентов с использованием логотипа Федерации.

3. Проведение проверок в хостелах

Каждая Ассоциация ежегодно проводит проверку своих хостелов на предмет соответствия стандартам Федерации. При этом проверяющим лицом выступает не руководство проверяемого хостела, а независимое лицо. Копии результатов проверки вместе с отзывами клиентов высылаются в Международную Федерацию Молодежных Хостелов по требованию.

4. Общие требования по стандартам, предъявляемые Международной федерацией молодежных хостелов, к хостелам стандартного класса

Кроме обозначенных здесь общих требований по хостел-стандартам, руководству хостелов необходимо соответствовать всем правилам и нормам местного законодательства, даже если последние выше требований, предъявляемых федерацией. В любом случае необходимо соответствовать даже самым высоким стандартам.

Клиенты обязаны следовать правилам, установленным в хостелах тех стран, где они останавливаются, и выполнять их требования.

4.1. Культура общения и прием

а) Членские карты

Хостелы должны соблюдать правила, касающиеся членских карт. Хостелы, члены национальных Ассоциаций, являющихся членами Международной Федерации Молодежных Хостелов, не вправе предоставлять вновь прибывшим скидку на услуги, отличную от предлагаемой всем лицам соответствующей возрастной категории, получившим карту установленного образца от Ассоциации-члена Федерации. В данном случае для Ассоциаций в развивающихся странах может быть сделано исключение: они в праве предоставлять возможность пользоваться более низкими расценками исключительно своим членам, но не членам Ассоциаций из развитых государств.

Общим требованием является внимательное отношение к клиентам, в настоящее время не имеющим соответствующих членских карт. В хостелах всегда должна быть обеспечена выдача национальных членских карт, членских карт Федерации и марок к членским картам Федерации.

Иностранцы, не являющиеся членами национальных Ассоциаций Хостелов, а также Международной Федерации Молодежных Хостелов, должны покупать марки за каждую ночь, проведенную в хостеле, пока членская карта Федерации не будет заполнена.

Администрация хостела вправе изъять членскую карту у клиента хостела, но только в крайнем случае в связи с вопиющим нарушением закона или правил поведения, а именно:

- сексуального домогательства;
- кражи;
- сильного алкогольного опьянения;
- намеренного и длительного нарушения общественного порядка, в т.ч. домогательств по отношению к другим постояльцам;
- намеренной и серьезной порчи служебного имущества или личного имущества других постояльцев.

Во всех указанных случаях изъятые у нарушителей карты вместе с протоколом происшествия высылаются в национальную Ассоциацию Хостелов и в Ассоциацию, выдавшую членскую карту.

б) Продолжительность проживания

Клиент должен иметь возможность проживания в хостеле на максимально возможный срок.

В соответствии с целями учреждения молодежных хостелов и их назначением, продолжительность проживания в них определяется количеством свободных мест или местными законами об аренде жилья. В любом случае не рекомендуется поощрять длительное проживание в хостелах.

в) Ущемление прав проживающих

Руководство и персонал хостелов не должны проводить различий между расами, цветом кожи, национальностями, религиозными вероисповеданиями, физической неполноценностью, полом и политическими убеждениями постояльцев.

Руководство хостела имеет право отказывать в обслуживании клиентам, но только по отличным от вышеуказанных причинам.

г) Запрет на пропаганду и принцип доброй воли

Ни хостелы, ни публикации, выпущенные ими, не могут быть использованы в качестве пропагандистских политических, религиозных или иных средств воздействия или агитации.

Участие в любых, организуемых хостелами, мероприятиях и культурных программах является добровольным.

д) Информационное обеспечение и прием заказов на размещение в хостелах

Работа с телефонными звонками, факсимильными сообщениями и письмами должна вестись постоянно и незамедлительно. Особое внимание необходимо уделять случаям возникновения языкового барьера между клиентом и принимающим хостелом.

Для проживающих и вновь прибывших должна существовать система предварительного заказа мест. Система бронирования с помощью IBN (международная система бронирования, установленная Федерацией) и/или факса должна быть обеспечена там, где это возможно. Наличие информации о ближайших хостелах и хостелах, расположенных в других местах, правилах регистрации и приема заказов в них также обязательно.

Каждый хостел обязан активно рекламировать сеть хостелов, как свою национальную, так и международную, путем грамотного и оперативного доведения информации до своих клиентов.

Место в хостеле гарантируется и сохраняется только при условии полной предоплаты, произведенной клиентом. Предварительное бронирование без предоплаты сохраняется только до 18.00 часов дня предполагаемого приезда клиента, если иное не оговорено между сторонами.

е) Прибытие и регистрация

Указатели месторасположения хостела должны быть размещены на подходе к хостелу, на самом здании, где расположен хостел, и внутри него.

Регистрация и прием вновь прибывших должны осуществляться в часы работы хостела или по крайней мере с 8.00 до 10.00 и с 17.00 до 22.00. Возможность убыть из хостела, в т.ч. в ранние часы (если того требуют проездные документы), должна предоставляться проживающим по крайней мере до 10.00. Информация о часах работы хостела, регистрации новых проживающих и освобождении номеров должна быть четко представлена на двери комнаты, где находится администратор.

В часы временного закрытия хостела в дневное время, проживающие должны иметь право доступа в хостел, уборную и багажное отделение. Кроме того, им должна предоставляться информация о свободных местах в хостеле и при наличии таковых осуществляться их бронирование.

По договоренности, клиентам предоставляется возможность доступа в хостел в ночное время или ранние утренние часы.

Требования к персоналу и информационному обеспечению

В каждом хостеле, признанном Федерацией, для обеспечения комфортного проживания клиентов должен находиться менеджер, администратор, или другое лицо с соответствующими функциями.

В хостеле постоянно должна функционировать система предотвращения или ликвидации чрезвычайных ситуаций. Как правило, в часы работы хостела персонал должен быть всегда готов предоставить проживающим необходимую информацию по интересующей их теме.

При общении с проживающими и на рабочем месте персонал должен всегда следить за своим поведением и внешностью и в случае обращения за помощью – вежливо и корректно оказывать ее.

Информация для проживающих должна предоставляться в удобочитаемой форме. Кроме правил пользования услугами хостела, которые должны указываться четко, вежливо и с учетом безопасности проживающих, в информации должны содержаться краткие и лаконичные данные о местных достопримечательностях и местах для отдыха или времяпрепровождения.

Обращение за помощью

При необходимости по эксплуатационно-экономическим соображениям администрация хостела в вежливой форме может обращаться к проживающим с просьбами хозяйственно-бытового характера.

4.2. Чистота и порядок

а) Общие положения

Вся мебель, оборудование, постельные принадлежности и помещения хостела должны быть чистыми.

В хостеле регулярно должна проводиться профилактика появления домашних насекомых.

Обслуживающий персонал должен соблюдать требования личной гигиены, следить за своей внешностью, особенно при приготовлении или сервировке блюд и напитков.

В случае предъявления местными органами власти более жестких – по сравнению со стандартами Федерации – требований к личной гигиене и здравоохранению вообще, руководство хостела обязано добиваться от персонала выполнения этих требований.

В хостеле должны быть установлены урны и другие специальные приспособления для мусора и отходов, в т.ч. для использованных средств личной гигиены, с надлежащей защитой от распространения запахов и проникновения насекомых.

Как изнутри, так и снаружи хостел должен выглядеть опрятным, убраным и красиво оформленным.

б) Постельные принадлежности

В зависимости от местных требований или требований национальной Ассоциации – вновь прибывшие и проживающие могут пользоваться матрасами и подушками хостела только при наличии своих или предоставляемых хостелом чистых спальных мешков или простыней и наволочек. Если спальные комплекты или мешки выдает хостел, то они должны быть не только чистыми, но и выглаженными.

Смена постельного белья должна осуществляться регулярно или при необходимости чаще.

К использованию допускаются спальные мешки размером 80 на 210 см.

В хостелах некоторых стран проживающим разрешается пользоваться личными спальными мешками при условии, что они чистые и используются вместе с подушкой и чистой наволочкой.

в) Питание

По возможности для проживающих в хостеле оборудуется кухня со всеми необходимыми моющими средствами, приспособлениями для приготовления блюд, столовыми приборами, емкостями для хранения продуктов и др., которыми проживающие могут воспользоваться в любое удобное для них время.

В этих и других местах общего пользования должна быть размещена информация о качестве местной воды – со всеми необходимыми указаниями по ее использованию с учетом того, что приезжие не всегда могут привыкнуть к качеству местной воды.

При наличии в хостеле кафе или ресторана, должно быть четко указано время их работы и время предоставления завтраков, обедов и ужинов, если такие услуги оказываются.

г) Санузлы и сантехника

Все туалеты, раковины, душевые и другая сантехника в хостеле должна находиться в исправном состоянии, иметь чистую поверхность без трещин, обломков, сколов и других провоцирующих

появление бактерий повреждений. Также в хостеле обязательна соответствующая регулярная санитарная обработка.

4.3. Безопасность и сохранность

Несмотря на то, что безопасность и сохранность вещей является личным делом каждого человека, постояльцы вправе рассчитывать на поддержку со стороны руководства и персонала хостела, в т.ч. в обеспечении собственной безопасности и сохранности личных вещей.

Ценности и личные вещи постояльцев могут храниться в специально отводимых для этого местах. Проживающие должны быть проинформированы об их расположении и правилах пользования.

Возможность проникновения в хостел посторонних лиц должна быть сведена к минимуму. Служба безопасности контролирует все входы и выходы хостела, следит за общественным порядком и поведением входящих туда лиц и постояльцев. Охранники должны быть всегда готовы вовремя отреагировать на возникновение чрезвычайной ситуации.

Хостел должен быть оборудован противопожарными средствами. Пожарные выходы и лестницы обозначаются соответствующими указателями; пути подхода к ним не должны иметь заграждений. Местные противопожарные меры обязательны для всех. Повышенное внимание следует уделять потенциально опасным в пожарном отношении объектам.

Проживающие должны знать обо всех потенциальных угрозах и рисках для жизни и посильных мерах, принимаемых в хостеле для их максимального недопущения.

С целью свести к минимуму риск сексуальных преступлений и домогательств любого рода особое внимание следует уделять проживающим в многоквартирных номерах. Многоместные номера должны разделяться на женские и мужские, за исключением случаев, когда приезжающие хотят поселиться вместе.

Многоместные номера должны оборудоваться с учетом соответствующих ограничений доступа в них посторонних и требований по безопасности.

Риск возникновения опасных для жизни ситуаций, в т.ч. падения с лестниц, верхних коек и выпадения из окон, должен быть сведен к минимуму.

4.4. Уединенность

Многоместные номера в хостеле должны быть отдельными (для мужчин и женщин). Для родителей с детьми делается исключение. Многоместные номера должны быть оборудованы кроватями, каждая из которых должна иметь матрас, подушку и надлежащее количество одеял (покрывал) – в зависимости от местных климатических условий.

Душевые, умывальные комнаты и туалеты также должны быть отдельными, а по возможности – персональными по причине того, что не каждый человек готов поддерживать личную гигиену или пользоваться туалетом даже совместно с лицами одного с ним пола.

В хостеле необходимо наличие общей комнаты для отдыха, где проживающие могли бы общаться между собой. Если курение в хостеле разрешено, то для курящих и некурящих должны быть свои, отдельные места отдыха и времяпрепровождения.

Окна номеров должны быть оборудованы шторами или жалюзи.

4.5. Удобство проживания

При отсутствии более высоких требований к обеспечению комфортных условий проживания, предъявляемых местным законодательством, хостелы должны соответствовать следующим техническим стандартам Федерации:

а) Спальни

Пространство, выделяемое на одного человека, - не менее 5 м³, где площадь (под одноместную или двухъярусную кровать) – 4 м², и расстояние от спинки двухъярусной кровати до потолка – не менее 75 см.

Размер кровати – не менее 80 на 190 см, расстояние между кроватями – не менее 75 см (если отсутствует перегородка).

Плата за выдачу постельного белья должна быть по возможности включена в стоимость проживания; при отсутствии такой услуги, хостел должен за отдельную плату предоставить чистое белье во временное пользование.

б) Туалеты и душевые

1 туалет – на 12 человек (по меньшей мере, по одному для каждого пола);

1 раковина – на 6 человек;

1 душевая или ванна – на 15 человек.

Обязательно наличие горячей воды (централизованно или через нагреватели), мыла и сушилок для рук (в местах общего пользования).

в) Другие места общего пользования

В хостелах, которые в виду своего статуса и/или ограничений местных органов власти не обеспечивают проживающих питанием, создаются гостевые кухни – со всеми необходимыми для приготовления пищи приспособлениями: плитами, сковородками, кастрюлями и т.д., или предоставляются минимальные услуги по приготовлению пищи для постояльцев.

В случае самообслуживания в хостеле должна быть организована продажа основных продуктов питания (или размещена исчерпывающая информация о ближайших продуктовых магазинах).

Освещение помещений должно быть достаточным, в т.ч. в местах общего пользования и на лестничных клетках.

Для проведения встреч и совместного времяпрепровождения, проживающих в хостеле, должна быть соответствующая комната или площадка на открытом воздухе (если это позволяют климатические условия).

Структурные особенности хостелов должны позволять в разумных пределах приглушать исходящий внутренний и внешний шум.

5. Общие требования по стандартам, предъявляемые Международной федерацией молодежных хостелов, к хостелам класса выше стандартного

Хостелы, претендующие на получение класса выше стандартного, должны соответствовать следующим требованиям:

5.1. Культура общения и прием

Доступ в хостел, также как и к уборным, камерам хранения и бару должен быть открыт в течение всего дня; исключения составляют многоместные номера, доступ к которым из соображений безопасности должен быть ограничен.

Прием и регистрация ведутся с 7.00 до 24.00 минимум.

Постояльцам, которые возвращаются в хостел в часы его закрытия, выдается ключ от входных дверей, или предусматривается иная возможность их возвращения.

Исчерпывающая информация о туристических маршрутах, местных торговых центрах, ресторанах, барах и т.д. предоставляется на нескольких языках.

Кроме того, должны приводиться данные об услугах хостелов национальной Ассоциации, предоставляемых ими на национальном и международном уровне; должна обеспечиваться продажа справочников Федерации, где содержится информация о хостелах в различных странах мира.

В хостелах должна быть размещена необходимая информация о предоставлении услуг по бронированию мест в хостелах, в т.ч. через онлайн.

Хостелы должны выдавать своим клиентам специально заготовленные формы для отзывов и предложений унифицированного образца, которые должны заполняться постояльцами и затем отсылаться для проверки в Федерацию.

Качество обслуживания в хостелах данного класса должно быть выше стандартного, причем обязательно предоставление большей части из указанных ниже услуг:

Культурные программы на базе хостела

Детская игровая площадка

Игры на открытом воздухе

Гараж для автомобилей и велосипедов

Закуски и напитки

Спортивные снаряды и площадки

ТВ/видео

Прачечная

5.2. Чистота и порядок

Для данного класса хостелов представляется достаточным выполнение требований подпункта 4.2. настоящих Положений.

5.3. Безопасность

При выполнении службой безопасности хостела требований подпункта 4.3. настоящих Положений - введение продленных часов работы и допуска в хостел, рассматривается как повышение риска для безопасности проживающих и, поэтому, не эффективно и не должно иметь место.

В хостеле должны быть предусмотрены соответствующие камеры для надежного хранения багажа и ценных вещей постояльцев.

5.4. Уединенность

В хостелах рассматриваемого класса должны предлагаться номера, оборудованные не более 6 (в идеале – 4 или менее) спальными местами. При этом для достижения неприкосновенности частной жизни необходимо максимально правильно расположить кровати или поставить между ними перегородки.

Вид и качество сантехники в туалетах и душевых должны быть на порядок выше, чем в стандартных хостелах, в т.ч. на 1 душевую должно приходиться максимум 10 че-ловек, на 1 туалет – 8.

5.5. Удобство проживания

Качество обслуживания в спальнях должно быть выше стандартного, причем обязательно предоставление большей части из указанных ниже услуг:

Шкафы для одежды

Персональные источники света

Стол и стулья

Зеркало

Простыни

Урна для использованной бумаги

Спальные мешки

Сушилка для волос

Место для бритья

Больше индивидуального пространства

Улучшенный дизайн

В зависимости от наличия свободных мест приезжающим должны предоставлять возможность заказать приватные или семейные номера.

Обязательно наличие телефона (телефонов) для общего пользования.

Администрация гостиницы не должна обращаться к проживающим с просьбами хозяйственно-бытового характера.

В дополнение к вышесказанному, хостелы, расположенные вблизи магистралей и других главных транспортных путей, должны выполнять следующие требования:

- Регистрация вновь прибывающих в течение всего дня;
- Наличие возможности онлайн бронирования в хостеле;
- Администраторы должны уметь приветствовать прибывающих и постояльцев и сообщать им необходимую информацию на их родном языке;
- При доставке клиентов транспортом из аэропорта, с парома или железнодорожной станции или их отправке – в хостелах должны работать соответствующие службы приема и отправления в любые часы дня и ночи;
- Прием оплаты по кредитным картам, наличие пунктов обмена валют непосредственно в самом хостеле или в зданиях по соседству.

6. Исключения для хостелов "простого" класса

Под "простым" понимается хостел, расположенный в развивающейся стране, имеющий количество мест меньше стандартного и находящийся в удаленном месте. Это – упрощенный хостел стандартного класса. Для таких хостелов допускаются следующие исключения:

6.1. Культура общения и прием

Частичное или полное отсутствие обслуживающего персонала в течение дня. Возможно сокращение часов приема, что доводится до постояльцев и вновь прибывших через соответствующие брошюры, проспекты или циркуляры. Правила приема заказов по бронированию мест, регистрации, убытию и т.д. должны быть оформлены в удобочитаемой форме и размещены вместе с местной информацией.

Возможно отсутствие телефона, факса и службы отправки/приема писем; при необходимости желающие могут обратиться к другим организациям, предоставляющим такие услуги.

6.2. Чистота и порядок

Для данного класса хостелов не допускается исключений; обязательно выполнение условий подпункта 4.2. настоящих Положений.

6.3. Безопасность

Удаленное расположение и возможное отсутствие обслуживающего персонала в течение всего дня обязывают для хостелов данного класса сохранить требования подпункта 4.3. настоящих Положений. При этом проживающие должны четко знать обо всех потенциальных угрозах и рисках для их жизни.

6.4. Уединенность

Возможно послабление некоторых уже указанных выше требований уединенности, за исключением индивидуализации по половому признаку.

6.5. Удобство проживания

Несмотря на то, что удаленность и месторасположение хостелов в развивающихся странах, как факторы, негативно сказываются на уровне обслуживания и удобствах проживания в хостелах такого класса, руководство и персонал должны обеспечивать постояльцев всем минимально необходимым для комфортного проживания, в т.ч. ночлега.

Возможно отсутствие постельного белья в хостелах.

Случаи обращения администрации хостела к проживающим с просьбами хозяйственно-бытового характера имеют место чаще, чем в стандартных хостелах.

7. Членские карты

На 39 Конференции Федерации было отмечено, что индивидуальные членские карты Федерации должны стать более привлекательными для их пользователей и иметь для них ценность. Хостелы, являющиеся членами национальных Ассоциаций Хостелов, должны предоставлять скидки на проживание по картам Федерации, если таковые предъявляются клиентами при регистрации в хостеле.

Ассоциациям надлежит контролировать выполнение этого решения всеми своими хостелами.

8. Возрастные ограничения и контроль над несовершеннолетними

Каждая национальная Ассоциация вправе устанавливать свои минимальные возрастные ограничения для проживающих, единственным условием здесь является обязательность унификации всех возрастных ограничений по хостелам внутри одной Ассоциации.

Ниже приводятся рекомендованные ограничения возраста для несовершеннолетних:

Дети от 5 лет – в случае сопровождения взрослым одного с ними пола;

От 10 лет – в случае сопровождения взрослым противоположного пола;

От 14 лет – для несовершеннолетних подростков без сопровождающих лиц.

Несмотря на то, что минимальный детский возраст в данном случае составляет 5 лет, в хостелах, предлагающих семейные номера и/или любое другое размещение подобного рода, могут быть зарегистрированы дети и младше пяти лет – вместе со своим родителями или сопровождающими, по усмотрению администратора/менеджера или директора.

При обслуживании клиентов на международном уровне Ассоциации-члены Федерации не имеют права устанавливать свои собственные максимальные ограничения по возрасту без соответствующего согласия Международной Конференции.

Примечание: допускается, что не все хостелы внутри той или иной Ассоциации могут предоставить клиентам семейные номера и/или любое другое размещение подобного рода. В таких случаях прибывшие семьи размещаются в специально отведенных для этого комнатах или свободных номерах хостела; дети находятся под постоянным контролем родителей. Если такое размещение не представляется возможным в данном хостеле, администратор должен рекомендовать вновь прибывшим другой хостел. При этом, важно учитывать местные условия, например, удаленность расположения; решение принимается администратором.

9. Паспорта

Администрация хостела не имеет право изымать у вновь прибывших паспорта – за исключением случаев, когда это временно необходимо для регистрационных целей.

10. Наркотики

В хостелах запрещено распространение, использование и т.д. как слабых, так и сильнодействующих наркотиков.

11. Ответственность национальной ассоциации

Акт Соответствия хостела минимальным международным стандартам подписывается Президентом национальной Ассоциации.

Ответственность за соблюдение данных стандартов возлагается на национальную хостел Ассоциацию. В случае обнаружения недостатков или каких-либо несоответствий во время ежегодной инспекции, национальная Ассоциация имеет право исключить хостел (в случае грубого нарушения вышеперечисленных стандартов) или приостановить членство хостела в Ассоциации (в случае мелких нарушений) до исправления недостатков.