

ДСТУ 4269:2003

НАЦІОНАЛЬНИЙ СТАНДАРТ УКРАЇНИ

**ПОСЛУГИ ТУРИСТИЧНІ
КЛАСИФІКАЦІЯ ГОТЕЛІВ**

**УСЛУГИ ТУРИСТИЧЕСКИЕ
КЛАССИФИКАЦИЯ ГОСТИНИЦ**

**TOURIST SERVICES
CLASSIFICATION FOR HOTELS**

ДСТУ 4269:2003

ПЕРЕДМОВА

1 РОЗРОБЛЕНО: Державне підприємство «Науково-дослідний інститут метрології вимірювальних і управляючих систем» (ДП НДІ «Система»)

РОЗРОБНИКИ: А. Гергуль; **М. Лаврентьева**; **Л. Мещерських**; **Т. Ткаченко**, канд. екон. наук;
Є. Федяєва, д-р екон. наук; **Л. Шишкіна** (керівник розробки); **О. Штефан**; **А. Яцук**

2 ПРИЙНЯТО ТА НАДАНО ЧИННОСТІ: наказ Держспоживстандарту України від 23 грудня 2003 р.
№ 225

3 УВЕДЕНО ВПЕРШЕ

03. СОЦІОЛОГІЯ. ПОСЛУГИ. ОРГАНІЗУВАННЯ ТА КЕРУВАННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ. АДМІНІСТРУВАННЯ. ТРАНСПОРТ

03.080.30

ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів

Місце поправки	Надруковано	Повинно бути
С. II, ПЕРЕДМОВА	З УВЕДЕНО ВПЕРШЕ	З УВЕДЕНО ВПЕРШЕ (зі скасуванням чинності ГОСТ 286814-95 від 0109.2004)

Примітка. Підстава — наказ Держспоживстандарту України від 17 серпня 2004 р. Ns 181

(ІПС № 8-2004)

ЗМІСТ

	с.
1 Сфера застосування	1
2 Нормативні посилання	1
3 Терміни та визначення понять	1
4 Загальні положення.....,	1
5 Вимоги до готелів різних категорій	3
6 Загальні вимоги щодо урахування потреб інвалідів	11
7 Загальні вимоги до якості устаткування та оснащення готелів різних категорій	12

НАЦІОНАЛЬНИЙ СТАНДАРТ УКРАЇНИ

ПОСЛУГИ ТУРИСТИЧНІ
КЛАСИФІКАЦІЯ ГОТЕЛІВ
УСЛУГИ ТУРИСТИЧЕСКИЕ
КЛАССИФИКАЦИЯ ГОСТИНИЦ
TOURIST SERVICES
CLASSIFICATION FOR HOTELS

Чинний від 2004-07-01

1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Цей стандарт встановлює класифікацію готелів та аналогічних засобів розміщування незалежно від форм власності та відомчої належності.

Стандарт придатний для застосування з метою сертифікації.

2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

У цьому стандарті наведено посилання на такі нормативні документи:

ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги

ДСТУ 4094-2002 Послуги перукарень. Загальні вимоги

ДБН В.2.2-9-99 Будинки і споруди. Громадські будинки і споруди. Основні положення.

3 ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ

Нижче подано терміни, вжиті у цьому стандарті, та визначення позначених ними понять.

3.1 готельні послуги

Діяльність з розміщування та надавання тимчасового проживання споживачам у засобах розміщування, а також інша діяльність, пов'язана з розміщуванням та тимчасовим проживанням

3.2 готель

Підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що надає готельні послуги, не обмежені щоденним заправлінням ліжок, прибиранням кімнат та санвузлів.

4 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

4.1 Класифікацію готелів та аналогічних засобів розміщування (далі за текстом для цілей цього стандарту — готелі) за категоріями здійснюють згідно із загальною характеристикою готелю, яку визначають комплексом вимог до:

- матеріально-технічної оснащеності;
 - переліку надаваних послуг;
 - кваліфікації персоналу.
-

4.2 Категорії позначають символом — «*» (зірка). Готелі класифікують за п'ятьма категоріями. Найвищу категорію готелю позначають — «*****», найнижчу — «*».

Категорію готелю зазначають на його вивісці, на квитанціях, у реєстраційній картці гостя та в рекламних документах.

Вимоги до кожної категорії готелів, наведені в цьому стандарті, є мінімальні і їх потрібно виконувати у повному обсязі.

4.3 Можуть бути відхили від вимог до матеріально-технічної оснащеності готелів та переліку надаваних в них послуг, якщо будинок готелю відноситься до пам'яток історії чи архітектури, за виконання таких умов:

— керівництво готелю надає документальне підтвердження, засвідчене уповноваженим органом, що виконання вимоги неможливе з погляду збереження історичного характеру будинку, навколишніх забудов та прилеглої території;

— відхил не призведе до значного зниження вимог, встановлених для даної категорії готелю;

— в інформаційних та рекламних матеріалах, що стосуються готелю, подають інформацію про історичний характер будинку і пов'язані з цим відхили від вимог до матеріально-технічної оснащеності чи переліку надаваних послуг.

4.4 Вимоги до готелів усіх категорій

4.4.1 Готель повинен мати зручні під'їзні шляхи з необхідними дорожніми знаками, упорядковану і освітлену прилеглу територію, майданчик з твердим покриттям для короткочасного паркування і маневрування, за наявності окремого входу в ресторан — вивіску з його назвою.

Готель, що займає частину будинку, повинен мати окремий вхід.

4.4.2 Архітектурно-планувальні і будівельні елементи готелю та використовуване технічне устаткування повинні відповідати вимогам ДБН В.2.2-9.

4.4.3 У готелі потрібно створити умови, щоб забезпечити життя, здоров'я туристів, зберегти їхнє майно та захистити навколишнє середовище згідно з ДСТУ 4268 та розділу 5 цього стандарту.

4.4.4 Готелі мають бути оснащені інженерними системами і устаткуванням, які забезпечують:

— постійне електропостачання;

— гаряче і холодне водопостачання (цілодобово);

— каналізацію;

— опалення, що забезпечує температуру в межах від 18 °С до 22 °С у житлових і громадських приміщеннях;

— вентиляцію (природну або примусову), яка забезпечує нормальну циркуляцію повітря і запобігає проникненню сторонніх запахів у номери і громадські приміщення;

— телебачення (підведення до усіх номерів);

— телефонний зв'язок;

— освітлення у номерах: природне (не менше одного вікна), штучне, забезпечене лампами розжарювання — 100 лк; люмінесцентними лампами — 200 лк; у коридорах — цілодобове освітлення.

4.4.5 Готель потрібно розміщувати у сприятливих екологічних умовах.

4.4.6 Проектуючи нові та реконструюючи наявні готелі, треба передбачати устаткування для задоволення потреб інвалідів та інших маломобільних груп населення згідно з вимогами ДБН В.2.2-9 та розділу 6 цього стандарту.

Під новими готелями розуміють готелі, окремі корпуси, введені в експлуатацію або реконструйовані після надання чинності цьому стандарту.

4.4.7 У готелі потрібно створювати всі необхідні умови для особистої гігієни, харчування і відпочинку персоналу. Приміщення для персоналу готелю повинні мати відповідне категорії готелю сучасне устаткування, зокрема санітарне.

5 ВИМОГИ ДО ГОТЕЛІВ РІЗНИХ КАТЕГОРІЙ

Вимоги до готелів наведено у таблиці 1,

Таблиця 1

№ ч/ч	Вимога	Категорія готелю				
		*	**	***	****	*****
	1 Облаштування території, зовнішні елементи благоустрою					
1	Вивіска 1) із зовнішнім освітленням або що світиться; 2) що світиться з емблемою	o	o	o	o	o
2	Вхід до готелю 1) безпосередньо до вестибюля, де міститься служба приймання, захищений від попадання холодного повітря; 2) окремий службовий вхід; 3) вхід для гостей з дашком над дверима або з подвійними дверима, що відчиняються автоматично; 4) вхід для гостей з повітряно-тепловою завіскою та дашком на шляху від автомобіля	o	o	o o	o o	o o
3	Вхід до ресторану (кафе, бару) 1) з готелю; 2) окремий вхід з вулиці до об'єкта ресторанного господарства (не стосується закладів ресторанного господарства, розташованих на поверхах, вище другого)		o	o o	o o	o o
4	Автостоянка 1) автостоянка біля готелю або на відстані не більше ніж 400 м від нього з урахуванням особливостей забудови району. Кількість місць не менша ніж 20 % від кількості номерів, для мотелів — 100 %; 2) автостоянка з охороною або гараж з основними видами технічного обслуговування автомобілів. Кількість місць не менша ніж 25 % від кількості номерів, для мотелів — 100 %	o	o	o	o	o
5	Декоративне і (або) огорожувальне озеленення території (крім готелів, розташованих у суцільній міській забудові)	o	o	o	o	o
	II Громадські приміщення					
6	Устаткування та меблі відповідають функційній призначеності приміщення	o	o	o	o	o
7	Зона приймання (рецепція) 1) з мінімальною площею (м ²), якщо кількість номерів менша ніж 50; 2) додаткова площа (м ²) на кожний номер понад 50	10 0,2	20 0,3	20 0,5	30 0,8	50 1,0
8	Служба приймання та зона відпочинку 1) — меблі (крісла, дивани, стільці, столи, журнальні столики); — спеціальний покрив підлоги: граніт, мозаїка, оздоблювальна плитка; 2) — меблі гарнітурні для відпочинку; — оздоба підлоги та стін зі штучних або натуральних матеріалів; — декоративне озеленення; — оформлення інтер'єру приміщення декоративними елементами, картинами або іншими художніми творами, які гармонують з обстановкою; — освітлювальні прилади, які гармонують із загальним стилем приміщення та забезпечують достатнє освітлення (не менше ніж 10 Вт/м ²); 3) — меблі для відпочинку гарнітурні, виготовлені на замовлення, виняткового дизайну; — оздоба підлоги та стін із натуральних матеріалів найвищої якості; — живі квіти та декоративні рослини;	o	o	o o	o o	o o

№ ч/ч	Вимога	Категорія готелю				
		*	**	***	****	*****
	- декоративні елементи оформлювання інтер'єру та картини в авторському виконанні, що відповідають загальному стилю приміщення; - освітлювальні прилади виняткового дизайну на індивідуальне замовлення, які гармонують із загальним стилем приміщення та забезпечують достатнє освітлення (не менше ніж 10 Вт/м ²)					
9	Килими або килимовий покрив у зонах відпочинку та коридорах	o	o	o	o	o
10	Сейф для зберігання цінностей туристів у зоні приймання	o	o	o	o	o
11	Інформаційні та рекламні матеріали, зокрема іноземними мовами, в зоні приймання або у холах на поверхах			o	o	o
12	Реєстрація з використанням сучасного технічного устаткування (якщо кількість номерів більша ніж 30)				o	o
13	Холи (салони) на поверхах			o	o	o
14	Приміщення або частина приміщення для переглядання телепередач	o	o			
III Загальне технічне устаткування						
15	Аварійне освітлення (ліхтарі, акумулятори) або централізоване аварійне енергопостачання	o	o			
16	Стаціонарний генератор, що забезпечує освітлення громадських та житлових приміщень і роботу ліфтів протягом не менше ніж 24 год (у місцевості, де неможливо забезпечити централізоване аварійне енергопостачання), або централізоване аварійне енергопостачання			o		
17	Стаціонарний генератор, що забезпечує освітлення громадських та житлових приміщень і роботу ліфтів, холодильних установок, кухонного устаткування, оброблення та подавання води протягом не менше ніж 24 год (у місцевості, де неможливо забезпечити централізоване аварійне енергопостачання), або централізоване аварійне енергопостачання				o	o
18	Резервуар для запасу води щонайменше ніж на добу у районах з можливими перебоями у водопостачанні	o	o	o	o	o
19	Резервна система гарячого водопостачання на час аварії чи профілак-			o	o	o
20	Кондиціонування приміщень спільного використання (вестибюль, приміщення для культурних або ділових заходів) 1) кондиціонування або інші системи чи устаткування, які забезпечують заміну повітря та дотримання температури від 18 °С до 22 °С і вологості від 45 % до 60 %; 2) кондиціонування			o		o
21	Кондиціонування житлових приміщень 1) кондиціонування або інші системи чи устаткування, які забезпечують заміну повітря та дотримання температури від 18 °С до 22 °С і вологості від 45 % до 60 %; 2) кондиціонування				o	o
22	Вентиляція санвузлів	o	o	o	o	o

Продовження таблиці 1

№ ч/ч	Вимога	Категорія готелю				
		*	**	***	****	*****
23	Опалення 1) опалювання громадських і житлових приміщень окремими приладами або центральне опалення; 2) центральне опалення; 3) з термостатом для індивідуального регулювання температури (в нових та реконструйованих будинках); 4) підігрівання підлоги у ванній кімнаті	o	o	o	o	o
24	Пасажирський ліфт або ескалатор у будинках {вимога не обов'язкова за наявності документального підтвердження щодо неможливості встановлювання ліфта з технічних причин. У такому випадку потрібно безплатно доставляти багаж у номери) 1) більше чотирьох поверхів; 2) більше трьох поверхів; 3) більше двох поверхів; 4) більше одного поверху; 5) час очікування: — 30 с; — 45 с; 6) цілодобова робота ліфта або ескалатора	o	o	o	o	o
25	Вантажний ліфт (якщо кількість номерів більша ніж 30)				o	o
26	Не менше одного ліфта на кожні 60 номерів (в нових та реконструйованих готелях)				o	o
27	Телефонний зв'язок 1) телефон в рецепції, доступний для гостей; 2) міський телефон на поверсі за відсутності телефонів у номерах; 3) міський телефон в усіх номерах; 4) прямиий телефон з міською, міжміською, міжнародною мережею в усіх номерах; 5) у багатокімнатних номерах — у кожній кімнаті; 6) у багатокімнатних номерах — у санвузлах; 7) телефони колективного користування у вестибюлі в кабіні або під акустичним ковпаком — міський, міжміський, міжнародний	o	o	o	o	o
IV Номерний фонд						
28	Місць в одно-, двомісних номерах не менше ніж	60%	80%	100 %	100 %	100%
29	Житлова площа однокімнатних номерів (без площі санвузла, коридора та балкона) в м ² 1) одномісні; 2) двомісні; 3) тримісні; 4) чотиримісні; 5) для номерів, в яких кількість ліжок більше чотирьох, до площі чотиримісного номера додається на кожного наступного гостя 4,5 м ² ; 6) допущено відхил не більше ніж на 10 % житлової площі номерів, за умови збільшеної площі інших частин номера (лоджія, коридор тощо) і (або) підвищеної функційності меблів	8 10 14 16	9 12 16 18	10 14	12 15	14 16
30	Багатокімнатні номери			o		
31	Багатокімнатні номери, які повинні мати щонайменше: вітальню площею не менше ніж 16 м ² , спальню із санвузлом (ванна, душ, умивальник, уні-				o	o

ДСТУ 4269:2003

Продовження таблиці 1

№ ч/ч	Вимога	Категорія готелю				
		*	**	***	****	*****
	таз), коридор з додатковим туалетом. Кількість — не менша ніж 5 % від загальної кількості номерів					
32	Звукоізоляція номерів на рівні 35 дБА	o	o	o		
33	Усі номери з підвищеною звукоізоляцією дверей та вікон, яка забезпечує захист від вуличного шуму				o	
34	Усі номери з особливою звукоізоляцією стін, дверей та вікон, яка повністю запобігає проникненню стороннього шуму з вулиці та готельних приміщень					o
	V Технічна оснащеність номерів					
35	Двері та замки					
	1) замок;	o	o	o	o	o
	2) із внутрішнім запобіжником;	o	o	o	o	o
	3) замок підвищеної секретності;				o	o
	4) вічко у дверях					o
36	Охоронна сигналізація чи електронні засоби контролювання за безпекою номера					o
37	Освітлення					
	1) загальне освітлення кімнати;	o	o	o	o	o
	2) світильник біля кожного ліжка;	o	o	o	o	o
	3) лампа, яка освітлює робоче місце (стіл);			o	o	o
	4) вимикач дистанційного керування загального освітлення біля узголів'я ліжка (в нових та реконструйованих готелях)				o	o
38	Електричні розетки					
	1) із зазначенням напруги;	o	o	o	o	o
	2) не менше двох на кімнату;	o	o	o	o	o
	3) у санвузлі;	o	o	o	o	o
	4) для під'єднання до інтернету;				o	o
	5) різнопазові				o	o
39	Телевізор					
	1) на прохання гостя;	o	o			
	2) кольоровий у кожному номері;			o	o	o
	3) з прийманням програм основних телекомпаній світу і готельного відео-каналу, з дистанційним керуванням				o	o
40	Радіоприймачі або інша можливість приймання радіопрограм в усіх номерах	o	o	o	o	o
41	Холодильник у багатокімнатних та одномісних номерах			o		
42	Міні-бар або холодильник в усіх номерах				o	
43	Міні-бар					o
44	Міні-сейф у кожному номері або сейф з індивідуальними відділками у службі приймання				o	
45	Міні-сейф у кожному номері					o
	VI Оснащеність номерів меблями та інвентарем					
46	Ліжко (мінімальні розміри)					
	1) односпальне 80 см x 190 см;	o	o			

ДСТУ 4269:2003

Продовження таблиці 1

№ ч/ч	Вимога	Категорія готелю				
		*	**	***	****	*****
	2) односпальне 90 см х 200 см; 3) двоспальне 140 см х 190 см; 4) двоспальне 160 см х 200 см; 5) дитяче або розкладне ліжко (на прохання)	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
47	Комплект постільних речей і білизни: — матрац з намотрацником; — дві подушки; — ковдра, додаткова ковдра, покривало на ліжко; — простирadlo, підковдра, наволоки	0	0	0	0	0
48	Килимок біля кожного ліжка за відсутності килима або килимового покриву підлоги	0	0	0		
49	Килим або килимовий покрив підлоги				0	0
50	Тумбочка (столик) біля кожного спального місця	0	0	0	0	0
51	Вішалка для верхнього одягу і головних уборів	0	0	0	0	0
52	Шафа, вбудована шафа або ніша для одягу з поличками і плічками (не менше ніж 3 шт./місце)	0	0			
53	Шафа з поличками, вішалкою та плічками (не менше ніж 5 шт./місце)			0	0	0
54	Стільці або інші меблі для сидіння (один предмет на кожного гостя, але не менше двох на номер)	0	0	0		
55	Крісло для відпочинку (щонайменше два на номер) або м'який диван				0	0
56	Стіл або письмовий стіл	0	0	0		
57	Письмовий стіл зі стільцем або робочим кріслом				0	0
58	Журнальний столик				0	0
59	Поличка (підставка) для багажу	0	0	0	0	0
60	Цупкі завіски (або жалюзі), що затемнюють приміщення	0	0	0	0	0
61	Прозорі завіски (або жалюзі)	0	0	0	0	0
62	Дзеркало — у кімнаті, додатково до дзеркала у ванній кімнаті або над умивальником; — щонайменше одне великого розміру або у повний зріст	0	0	0	0	0
63	Швацький набір (голка, нитки)			0	0	0
64	Щітки: для одягу, для взуття	0	0	0	0	0
65	Склянки на кожного гостя	0	0	0		
66	Набір посуду для питної води, чаю та міні-бару				0	0
67	Вода мінеральна або столова, 0,2 л на гостя щоденно				0	0
68	Попільничка	0	0	0	0	0
69	Ключ скомбінований (для відкриття пляшок)	0	0	0	0	0
70	Інформаційні матеріали у номері 1) перелік послуг та прейскуранти цін на них;	0	0	0	0	0

Продовження таблиці 1

№ ч/ч	Вимога	Категорія готелю				
		*	**	***	****	*****
	2) рекламні матеріали (буклети, брошури тощо) з туристичною та іншою інформацією;		0	0	0	0
	3) телефонний довідник;		0	0	0	0
	4) матеріали іноземними мовами;			0	0	0
	5) у папці з емблемою готелю			0	0	0
71	Набір письмового приладдя (конверти, поштовий папір, ручка, олівець)			0	0	0
72	Ярлики: «Прошу не заважати», «Можна прибирати»	0	0	0	0	0
73	Пакети для пральні та хімчистки			0	0	0
74	Протипожежна інструкція та інструкція щодо дій в екстремальних умовах	0	0	0	0	0
	VII Санітарне устаткований номера					
75	Кількість номерів із повним санвузлом (умивальник, унітаз, ванна або душ) У нових готелях — 100 % незалежно від категорії	25%	50%	100 %	100 %	100 %
76	Площа санвузла повинна бути достатньою для вільного переміщення по ньому та дозволяти безпечно та комфортабельне використання усього устаткування	0	0	0	0	0
77	Кожний номер без санвузла повинен бути устаткований умивальником з холодною і гарячою водою	0	0			
78	На кожному поверсі, де розташовано номери без санвузлів, повинні бути один туалет та одна ванна або душова на кожні 5 номерів без санвузлів, але не менше ніж два туалети та дві ванни або душові на поверх окремо для жінок та чоловіків	0	0			
79	Інвентар та предмети санітарно-гігієнічного оснащення санвузла					
	1) дзеркало над умивальником з бічним або верхнім освітленням;	0	0	0	0	0
	2) полочка для туалетних речей;	0	0	0	0	0
	3) завіски для ванни чи душу;			0	0	0
	4) килимок на підлозі;	0	0	0	0	0
	5) фен для сушіння волосся;				0	0
	6) тримач для рушників, гачки для одягу;	0	0	0	0	0
	7) склянка;	0	0	0	0	0
	8) рушники на кожного гостя не менше ніж	2	2	3	4	4
	9) зокрема банний рушник;	0	0	0	0	0
	10) халат банний (на кожного гостя);					0
	11) шапочка банна (на кожного гостя);			0	0	0
	12) тапочки банні (на кожного гостя);					0
	13) туалетні речі на кожного гостя (замінюють в міру використання):					
	а) туалетне мило;	0	0	0		
	б) туалетне мило або дозатор рідкого мила, шампунь, піна (сіть) для ванни в гтакованні з емблемою готелю;				0	0
	14) туалетний папір;	0	0	0	0	0
	15) тримач для туалетного паперу;	0	0	0	0	0
	16) щітка для унітаза (у футлярі);	0	0	0	0	0
	17) кошик для сміття з вогнетривкого матеріалу;	0	0	0	0	0
	18) пакети для предметів гігієни				0	0
	19) накривка до унітаза	0	0	0	0	0
	VIII Устаткування санітарних об'єктів загального користування					
80	Туалети: туалетні кабінки, умивальник з дзеркалом, електрична розетка, туалетний папір, мило або дозатор рідкого мила, паперові серветки	0	0	0	0	0

Продовження таблиці 1

№ ч/ч	Вимога	Категорія готелю				
		*	**	***	****	*****
	або електрорушники, гачки для одягу, кошики для сміття з вогнетривкого матеріалу					
81	Ванні кімнати або душові: ванни або душові кабінки, туалетна кабінка, умивальник із дзеркалом та поличкою для туалетних речей, гачки для одягу кошики для сміття з вогнетривкого матеріалу	o	o			
	IX Приміщення для надавання послуг харчування					
82	Ресторан, бар, кафе, їдальня, закусошна — щонайменше один об'єкт із вищеперерахованих		o			
83	Ресторан або кафе: кількість сидячих місць не менша ніж 75 % від кількості місць в готелі			o		
84	Ресторан, кілька залів, окремі кабінети: кількість столів не менша ніж 75 % від кількості номерів; клас обслуговування — не нижчий за «вищий»				o	o
85	Банкетний зал(и), можливо такий(-и), що можна трансформувати у конференц-зал				o	o
86	Бар				o	o
87	Додатковий бар у зоні приймання					o
88	Окреме приміщення для харчування персоналу				o	o
	X Додаткові приміщення для надавання інших послуг					
89	Зал універсальний для проведення культурних або ділових заходів з аудіо- та відеоапаратурою {для мотелів необов'язково}			o	o	o
90	Бізнес-центр з телефаксом, копіювальною технікою, комп'ютерами, під'єднаними до інтернету				o	o
91	Приміщення для біологічного відновлювання організму та занять спортом: 1) плавальний басейн, сауна, тренажерний зал, солярій, масажна, спортивний зал — щонайменше два об'єкти з вищезазначеного (обов'язково для готелів ***, розташованих у курортно-рекреаційній зоні); 2) плавальний басейн			o	o	o
92	Медичний кабінет					o
93	Перукарня першої чи другої категорії відповідно до вимог ДСТУ 4094 (якщо кількість номерів більша ніж 50)			o		
94	Перукарня вищої категорії відповідно до вимог ДСТУ 4094				o	o
95	Кімната побутового обслуговування	o	o	o	o	
96	Камера схову (цілодобово)	o	o	o	o	o
97	Магазини та торговельні кіоски (з продажу сувенірів, парфюмерно-косметичної, тютюнової продукції, газет, журналів та іншої поліграфічної продукції)			o	o	o
	XI Послуги					
98	Служба приймання: цілодобово	o	o	o	o	o
99	Швейцар				o	o
100	Піднесення багажу {з машини в номер і з номера в машину) цілодобово 1) на прохання; 2) обов'язково		o	o	o	o

Продовження таблиці 1

№ ч/ч	Вимога	Категорія готелю				
		*	**	***	****	*****
101	Прибирання номера покоївкою 1) щоденно; 2) контролюючи його стан протягом дня	o	o	o	o o	o o
102	Заправлення ліжок покоївкою	o	o	o	o	o
103	Замінювання постільної білизни 1) один раз на три дні або за бажанням гостя; 2) щоденно або за бажанням гостя	o	o	o	o	o
104	Замінювання рушників 1) один раз на три дні або за бажанням гостя; 2) щоденно або за бажанням гостя	o	o	o	o	o
105	Прання 1) повернення білизни протягом 24 год; 2) повернення білизни протягом 12 год	o	o	o	o	o
106	Прасування 1) надавання праски, прасувальної дошки; 2) протягом години, також у вихідні дні	o	o	o	o	o
107	Чищення одягу (хімчистка)			o	o	o
108	Дрібний ремонт одягу	o	o	o	o	o
109	Чищення взуття 1) персоналом готелю або автоматом; 2) персоналом готелю			o	o	o
110	Послуги секретаря, стенографіста, перекладача, посильного				o	o
111	Надавання в користування (самостійне або за участю обслуговувального персоналу) комп'ютерів, електронних засобів зв'язку, відео-, аудіоустаткування			o	o	o
112	Зберігання цінностей у сейфі адміністрації	o	o	o	o	o
113	Зберігання багажу	o	o	o	o	o
114	Обмінювання валюти 1) для готелів категорії *** допускають наявність пункту обміну валюти або банкомата на відстані до 100 м; 2) цілодобово			o	o o	o o
115	Приймання кредитних карток			o	o	o
116	Організування зустрічей та проведів (в аеропорту, на вокзалі тощо)				o	o
117	Викликання таксі	o	o	o	o	o
118	Оренда (прокат) автомобіля				o	o
119	Паркування автомобіля персоналом готелю та подання з гаража (зі стоянки) до під'їзду автомобіля гостя					o
120	Бронювання квитків на різні види транспорту			o	o	o
121	Бронювання і (або) продаж квитків до театру та на інші розважальні заходи		o	o	o	o
122	Туристичні послуги (туристична інформація, екскурсії, гіді-перекладачі тощо)			o	o	o

Кінець таблиці 1

№ ч/ч	Вимога	Категорія готелю				
		*	**	***	****	*****
123	Прокат спортивного та відпочинкового інвентарю для готелів, розташованих у курортно-рекреаційній зоні			o	o	o
124	Викликання швидкої допомоги, користування аптечкою першої допомоги	o	o	o	o	o
XII Послуги харчування						
125	Надавання сніданків			o	o	o
126	Робота принаймні одного бару цілодобово				o	o
132	Обслуговування в номері 1) з 7.00 год до 24.00 год; 2) цілодобово			o	o	o
XIII Вимоги до персоналу та його підготовленості						
128	Посадові інструкції для персоналу, що фіксують функційні обов'язки і встановлені правила роботи	o	o	o	o	o
129	Кваліфікація: керівники та персонал повинні бути підготовлені: 1) щодо виконуваної роботи; 2) щодо забезпечення перебування в готелі	o o	o o	o o	o o	o o
130	Знання мов 1) добре володіння персоналом служби приймання однією іноземною мовою; 2) вільне володіння персоналом служби приймання англійською та ще однією іноземною мовою, підтверджене документом про відповідну освіту (як мінімум закінчення спеціальних курсів); 3) достатні знання англійської мови покоївками, швейцарами та іншим обслуговувальним персоналом	o	o	o	o	o
131	Персонал повинен бути здатний створювати в готелі атмосферу гостинності, у стосунках з гостями виявляти доброзичливість	o	o	o		
132	Персонал повинен бути добре підготовлений та люб'язний, готовий швидко та ефективно виконати прохання гостей				o	o
133	Персонал повинен проходити періодичний медичний огляд	o	o	o	o	o
134	Зовнішній вигляд персоналу 1) формений одяг, диференційований за службами, службові позначки; 2) уніформа персоналу з характерними для готелю особливостями	o	o	o	o o	o o
0 — виконання вимоги обов'язкове.						

6 ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ЩОДО УРАХУВАННЯ ПОТРЕБ ІНВАЛІДІВ

6.1 Вхід до готелю повинен бути пристосований до потреб інвалідів та інших маломобільних груп населення.

6.2 Служба приймання повинна мати спеціальне місце для обслуговування особи, що рухається на візку.

6.3 Готелі усіх категорій повинні мати щонайменше один номер, пристосований до потреб інвалідів.

6.4 У загальнодоступній частині готелю принаймні один туалет повинен бути пристосований до потреб інвалідів.

6.5 У громадських приміщеннях (вестибюль, холи, приміщення для харчування тощо) потрібно визначити місця для особи, що рухається на візку.

7 ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ЯКОСТІ УСТАТКОВАННЯ ТА ОСНАЩЕННЯ ГОТЕЛІВ РІЗНИХ КАТЕГОРІЙ

7.1 Готелі категорії одна зірка

Готелі категорії одна зірка можуть бути побудовані з недорогих будівельних матеріалів, мати устаткування та меблі, випущені серійно, але усі меблі та електроприлади повинні бути справні, функційні.

Постільна білизна та рушники повинні бути якісні, без пошкоджень.

Санвузли повинні бути оснащені справним устаткуванням, стіни і підлога покриті водонепроникним матеріалом.

7.2 Готелі категорії дві зірки

Усе устаткування готелю може бути недороге, але функційне, справне, у доброму технічному стані.

Постільна білизна в доброму стані, незношена, без пошкоджень, з натуральних або натурально-штучних тканин: може бути однотонна або з малюнком, біла або кольорова, картата або у смужку.

Оснащення санвузлів повинно мати естетичний вигляд, стіни і підлога покриті водонепроникним матеріалом і зроблені якісно, без видимих недоліків.

7.3 Готелі категорії три зірки

Будинок готелю повинен органічно вписуватися в архітектурний ансамбль вулиці (площі), головний фасад будинку повинен відповідати певному архітектурному стилю. Якщо будинок побудовано за невдалим проектом і він має невиразний фасад, повинен бути застосований широкий спектр сучасних будівельних технологій і матеріалів, які дають змогу зробити зовнішній вигляд привабливим.

Меблі та оснащення можуть бути з матеріалів середньої вартості, але добре оформлені, відповідати єдиному стилю. Усе устаткування повинно бути у доброму технічному стані та створювати затишок.

Номери та громадські приміщення повинні бути прикрашені декоративними елементами, картинами або іншими художніми творами.

Постільна білизна з натуральних тканин, незношена, однотонна або з малюнком, біла або кольорова, картата або у смужку.

Санвузли повинні бути оснащені якісним устаткуванням середньої вартості, стіни і підлога покриті відповідним водонепроникним матеріалом, зроблені без недоліків.

7.4 Готелі категорії чотири зірки

Будинок готелю повинен органічно вписуватися в архітектурний ансамбль вулиці (площі).

Усі фасади будинку повинні відповідати певному, чітко вираженому архітектурному стилю; у випадку реконструкції будинку, який є історико-архітектурною пам'яткою, потрібно зберегти початковий вигляд фасадів, фресок, вітражів.

Інтер'єр будинку повинен бути створений відповідно до єдиного дизайн-проекту, стіни прикрашені художніми творами, які гармонують з інтер'єром.

Будівельні матеріали, меблі та устаткування громадських приміщень і номерів повинні бути з дорогих матеріалів, комфортні та у дуже доброму технічному стані. У всіх приміщеннях мають бути килими або килимові покриви відповідної якості.

Постільна білизна з тонкотканих натуральних тканин, біла або кольорова.

Санвузли повинні бути оснащені якісним дорогим устаткуванням у відмінному стані, стіни і підлога покриті відповідним водонепроникним матеріалом не менше ніж на дві третини поверхні за висотою.

7.4 Готелі категорії п'ять зірок

Вимоги до будинку такі самі, як до готелів категорії чотири зірки. Винятковий дизайн інтер'єру. Номери, холи, вестибюль прикрашено авторськими роботами: картинами, декоративними прикрасами, керамікою, гобеленами тощо. Предмети інтер'єру і оформлення повинні створювати респектабельну атмосферу готелю.

Загальне устаткування, устаткування громадських приміщень, кімнат та санвузлів, меблі та килими повинні бути з найдорожчих матеріалів, мати власні неповторні особливості і перебувати у бездоганному стані. Посуд та столові прибори мають бути одного стилю, гарнітурні.

Постільна білизна з тонкотканих натуральних тканин з вишитою або витканою емблемою готелю.

03.080.30

Ключові слова: послуги туристичні, готель, категорія готелю.