

Требования к гостиницам категории «5 звезд» установлены «Системой классификации гостиниц и других средств размещения», утвержденной Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 года № 158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»

В соответствии с Приложением 5 к "Порядку классификации гостиниц и иных средств размещения", к гостиницам категории "пять звезд" предъявляется следующий набор обязательных требований:

Требования к гостиницам

Требование к гостинице	"пять звезд"
1. Внешнее освещение здания и прилегающей территории в темное время суток	
2. Площадка для кратковременной парковки автотранспорта	
3. Вывеска:	
освещаемая или светящаяся	
при наличии отдельного входа в ресторан (кафе, бар) - вывеска с его названием	
4. Вход для гостей:	
отдельный от служебного входа ^{1, 2}	
воздушно-тепловая завеса	
5. Аварийное освещение и энергоснабжение:	
-аварийное освещение (аккумуляторы, фонари)	
-стационарный генератор ³ , обеспечивающий основное освещение и работу основного оборудования (в том числе лифтов) в течение не менее 24 часов	
6. Водоснабжение:	
круглосуточное горячее, холодное ⁴	
горячее от резервной системы горячего водоснабжения на время аварии, профилактических работ	
установка по обработке воды в целях обеспечения ее пригодности для питья ⁵	
бутилированная питьевая вода в номере (бесплатно) ⁵	
7. Система отопления, обеспечивающая температуру воздуха в жилых помещениях не ниже +21,5 градуса по Цельсию и общественных помещениях не ниже +18,5 градуса по Цельсию	
8. Кондиционирование воздуха во всех помещениях при среднесуточной температуре (за последние 5 дней) наружного воздуха не ниже +8 градусов по Цельсию	
9. Вентиляция:	
система вентиляции (естественная и (или) принудительная), обеспечивающая циркуляцию воздуха и исключая проникновение посторонних запахов в жилые помещения	
система принудительной вентиляции, обеспечивающая циркуляцию воздуха, исключая проникновение посторонних запахов в общественные и жилые помещения	
10. Охранная сигнализация, видеонаблюдение в общественных зонах и коридорах жилых этажей	
11. Лифт в здании: ⁶	
этажность здания:	
более 2 этажей ^{7, 8}	
служебный, грузовой (или грузоподъемник) ^{1, 2, 7, 8}	

12. Время ожидания лифта (при наличии):	
не более 30 сек.	
13. Круглосуточная работа лифта (при наличии)	
14. Внутреннее радиовещание с возможностью радиотрансляции во всех помещениях, включая лифты	
15. Телефон:	
телефонная связь из номера:	
внутренняя (без выхода за пределы средства размещения), городская, междугородная и международная (100 % номеров)	
телефоны коллективного пользования в общественных помещениях (вестибюле):	
междугородный, международный телефон, доступный для использования проживающими	
16. Информационно-телекоммуникационная сеть "Интернет" (при возможности предоставления в месте расположения гостиницы):	
во всех номерах и общественных помещениях	
17. Одноместные (двухместные) номера 100%:	
многокомнатные и соединяющиеся номера ^{1, 11}	
номера "высшей категории" ^{1, 8, 11, 12} - не менее 5 процентов от общего количества номеров	
площадь номера, позволяющая гостю свободно, удобно и безопасно передвигаться, и использовать все оборудование и мебель	
площадь номера (без учета площади санузла, лоджии, балкона), кв. м, не менее:	
однокомнатного одноместного:	
14м ²	
однокомнатного двухместного ("дабл" и "твин"):	
16м ²	
19. Санузел в номере (умывальник, унитаз, ванна или душ): 100% номеров	
площадь санузла ⁸ , кв. м, не менее:	
3,8м ² (допускается уменьшение площади на 10%)	
за исключением номеров "высшей категории"	
20. Охранная сигнализация, электронные замки (видеокамеры) в коридорах	
21. Звукоизоляция - повышенная, обеспечивающая уровень шума менее 35 ДБ (дверь, окна, покрытия)	
22. Отопление ¹⁴	
24. Термостат для индивидуальной регулировки температуры (зимой для системы отопления, летом для системы охлаждения (кондиционирования))	
25. Туалет:	
вблизи общественных помещений ¹	
оборудование:	
туалетные кабины, умывальник с горячей и холодной водой (смеситель), зеркало, электророзетка, мыло ¹⁶ , туалетная бумага	
крючки для одежды, корзина для мусора	
диспенсер с разовыми сиденьями для унитаза	
диспенсер с кремом для рук	
махровые салфетки для рук	
диспенсер с пакетами для предметов гигиены	
корзина для использованных махровых салфеток для рук	
27. Общественные помещения с мебелью и другим оборудованием, соответствующие	

функциональному назначению помещения	
28. Холл площадью ^{1, 2} :	
не менее 30 кв. м плюс по 1 кв. м из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, - максимальная площадь может не превышать 160 кв. м	
29. Служба приема и размещения ¹ :	
с зоной для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью (кресла, диваны, стулья, журнальные столики), с газетами, журналами ^{1, 2}	
с подачей напитков и музыкальным вещанием	
30. Ковры, ковровое или иное напольное покрытие в зоне отдыха ^{1, 2}	
31. Декоративное озеленение, художественные композиции	
32. Индивидуальные сейфовые ячейки для хранения ценностей гостей ¹⁷	
33. Гардероб вблизи общественных помещений ^{1, 2}	
34. Вешалки в холле и в общественных помещениях	18
35. Телевизионный зал ¹⁹	
36. Конференц-зал с соответствующим оборудованием ^{1, 2, 7, 8, 11, 12, 20}	
37. Бизнес-центр (электронные средства связи, копировальная техника, помещения для переговоров, компьютеры) ^{1, 7, 11, 20}	
38. Спортивно-оздоровительный центр с тренажерным залом ^{8, 12}	
39. Плавательный бассейн ⁸	
40. Плавательный бассейн (сауна) с мини-бассейном ^{1, 2, 8, 12}	
41. Ковровое покрытие (ковры) в коридорах	
42. Магазины и торговые киоски ^{1, 2, 7, 8}	
43. Служебные помещения для персонала - столовая (помещение) для приема пищи, санузлы, раздевалки, помещения для отдыха, подсобные помещения ¹	
44. Ресторан или другие типы предприятий питания (допускается предоставление услуг питания по договору со специализированным предприятием) ^{1, 11} :	
бар ^{2, 7, 8, 12}	
несколько залов ^{2, 7, 8, 12}	
банкетный зал (залы), возможен трансформируемый в конференц-зал с соответствующей аппаратурой ^{2, 7, 8, 12, 20}	
45. Кафе (лобби-бар) ¹	
46. Служба приема - круглосуточный прием в домах отдыха, пансионатах и других аналогичных средствах размещения (допускается наличие службы приема, с которой можно связаться круглосуточно, а для средств размещения с оказанием оздоровительных услуг допускается замена ночных дежурных медработниками, оказывающими неотложную медицинскую помощь)	
47. Вручение корреспонденции гостям	
48. Швейцар ^{1, 7}	
49. Поднос багажа (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно: обязательно	
50. Утренняя побудка (по просьбе)	21
51. Ежедневная уборка горничной номера, включая заправку постелей	

52. Вечерняя подготовка номера	
53. Смена постельного белья: ежедневно	
54. Смена полотенец: ежедневно	
55. Стирка:	
исполнение в течение суток	
экспресс-обслуживание ^{1, 7}	
56. Глажение: исполнение в течение 1 часа	
57. Химчистка ^{1, 7} (допускается предоставление услуг по договору со специализированным предприятием):	
экспресс-обслуживание	
58. Иные услуги:	
мелкий ремонт одежды ¹	
автомат для чистки обуви	
почтовые и телеграфные услуги ¹	
отправление и доставка телефаксов	
хранение ценностей в сейфе администрации	
хранение багажа	
обмен валюты или прием платежей по банковским картам ^{1, 2}	
организация встреч и проводов	
вызов такси	
аренда (прокат) автомашины ^{1, 7}	
бронирование и (или) продажа билетов на различные виды транспорта	
бронирование и (или) продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия ^{1, 7}	
59. Туристские услуги:	
туристская информация	
экскурсии, гиды-переводчики	
60. Медицинские услуги:	
вызов скорой помощи, пользование аптечкой	
медицинский кабинет ^{1, 2, 7, 8, 12}	
61. Обслуживание:	
возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, 2-разовое, 3-разовое питание) ¹¹	
завтрак "шведский стол" (7.00 - 10.00) ¹¹	
круглосуточное предоставление услуг питания ^{1, 7}	
62. Обслуживание в номере ^{1, 7} :	
круглосуточно	
меню рум-сервис в номере	
63. Письменные стандарты для персонала, фиксирующие функциональные обязанности и установленные правила работы и их соблюдение сотрудниками всех служб	
64. Внешний вид персонала:	
форменная одежда, служебные значки	
количество персонала должно быть достаточным для обеспечения регулярной бесперебойной работы средства размещения	

В соответствии с Приложением 3 к "Порядку классификации гостиниц и иных средств размещения", к номерам высшей категории «сюит», «апартамент», «люкс», «джуниор сюит», «студия»

Одна жилая комната (Однокомнатный номер площадью не менее 25 м ²)	Для категории «джуниор сьюит»
Две жилые комнаты — гостиная/столовая/кабинет и спальня с общей площадью не менее 35 м ²	Для категории «люкс»
Две и более жилые комнаты — гостиная/столовая/кабинет и спальня с общей площадью не менее 40 м ²	Для категории «апартамент»
Три и более жилые комнаты — гостиная/столовая/кабинет и спальня с общей площадью не менее 75 м ²	Для категории «сьюит»
Техническое оснащение	
Одна жилая комната	
Освещение:	
- от потолочного (настенного) или напольного светильника	
- прикроватный светильник	
- настольная лампа	
- светильник над умывальником	
- выключатель дистанционного управления основного источника света у изголовья кровати	
- выключатель освещения у входа в номер и у изголовья кровати	
Фонарь карманный электрический	
Телефонный аппарат:	
- в номере на прикроватной тумбочке	
Дополнительно в ванной комнате (или кнопка вызова обслуживающего персонала)	
Будильное устройство (таймер)	
Телевизор цветной с пультом управления	
- с приемом программ основных телекомпаний мира	
- трансляция телевизионных каналов, специализирующихся на показе аудио-визуальных материалов об истории и культуре народов Российской Федерации	
Мини-бар (мини-холодильник)	
Мини-сейф	
Оснащение мебелью и инвентарем	

Кухонное оборудование	Для категорий «студия» и «апартамент»
Кровати (минимальные размеры): односпальные кровати 90х200; (для всех) двухспальные 160х200 см. (для категорий «люкс, дж. Сьюит, студия) двухспальные 200х200 см. (для категорий «сьюит» и «апартамент»	
Комплект постельных принадлежностей и белья: матрац с наматрацником, две подушки, одеяло, дополнительное одеяло, покрывало на кровать, простыня, пододеяльник, наволочки.	
Белье из натуральных тканей (лен, хлопок, шелк)	
Ковры или ковровое покрытие пола	
Прикроватная тумбочка (столик) у каждого спального места	
Шкаф с полками (допускается встроенный) и плечиками: - не менее 7 шт./место	
Вешалка или крючки для верхней одежды и головных уборов	Допускается наличие вешалки для верхней одежды в шкафу, разделенном на две части
Стулья (пуф): не менее одного на проживающего	Для категорий «джуниор сьюит и студия» допускается наличие в двухместном номере 1 кресла и 1 стула
Кресло: не менее одного на проживающего	Для категорий «люкс, джуниор сьюит и студия» допускается наличие в двухместном номере 1 дивана и 1 кресла или 2 кресел
Стол, письменный стол или столешница со свободной рабочей поверхностью минимальной площади 0,5 м ²	
Розетка в комнате	
Дополнительная розетка рядом с письменным столом/столешницей	
Розетка рядом с кроватью	Рекомендуется: рядом с каждым спальным местом, в рабочей зоне, в прихожей, в санузле.

Полка (подставка для багажа)	
Подставка (полка) под телевизор	
Корзина для бумажного мусора	
Плотные занавеси (или жалюзи), обеспечивающие затемнение помещения	
Зеркало в полный рост или большого размера в прихожей и/или в комнате	
Щетки: одежная, сапожная/губка для обуви, рожек для обуви	
Швейный набор	
Ключ для открывания бутылок	
Набор посуды для мини-бара (при наличии мини-бара)	
Набор письменных принадлежностей (конверты, почтовая бумага, блокнот для записей, ручка и/или карандаш)	
Информационные материалы о работе средства размещения (на русском и английском языках)	
- телефонный справочник	
перечень предоставляемых средством размещения услуг	
- рекламные материалы (буклеты, брошюры и пр.) с туристской и другой информацией	
Противопожарная инструкция	
Инструкция для проживающих о действиях в случае пожара и в экстремальных условиях, характерных для данного места	
Меню завтрака	
Анкета гостя	
Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера	
Умывальник, унитаз, ванна или душ	
Дополнительный туалет	Для категории «сюит»
- большого размера или зеркальная стенка	

косметическое для бриться и макияжа	
Полка для туалетных принадлежностей (туалетный стол)	
Занавес для ванны/душа	
Ручка на ванне или на стене у ванны для страховки от падения при скольжении (при наличии ванны)	
Коврик махровый для ног (для каждого гостя)	
Фен для сушки волос	
Полотенцедержатель, крючки для одежды	
Полотенца, в том числе банное (для каждого гостя):- не менее четырех - не менее 5 (пяти) для категории «сьюит» - (четыре полотенца в ванной комнате одно дополнительное в гостевом туалете душевой кабины или ванны 2 доп. полотенца	
Халат банный (на каждого гостя)	
Шапочка банная (на каждого гостя)	
Тапочки банные (на каждого гостя)	
Туалетные принадлежности на каждого гостя (замена по мере использования):	
- туалетное мыло в фирменной упаковке/диспенсере	
- шампунь, зубная щетка, паста, гель, лосьон	
Салфетки махровые, бумажные косметические (в диспенсере)	
Туалетная бумага многослойная с резервным рулоном	
Держатель для туалетной бумаги	
Держатель для резервного рулона	
Крышка для унитаза	
Щетка для унитаза (в футляре)	
Корзина для мусора	
Пакеты для предметов гигиены (в диспенсере)	

Пакеты для прачечной, химчистки (при наличии прачечной/химчистки) или при наличии договора с прачечной/химчисткой	
---	--

Предлагаем рассмотреть действующие нормативные документы для гостиниц по количеству служебных помещений, которые необходимо предусмотреть для обслуживания заявленного количества номерного фонда:

Выделить/предусмотреть:

- для хранения чистого белья из расчета 1 помещение на 30 номеров площадью 15м² по коридорам жилых этажей для удобства обслуживания номеров горничными (уменьшение трудозатрат); (берем количество полок, количество белья, которое можно разместить, количество комплектов, которое необходимо иметь для номеров на этаже);
- помещение для грязного белья – по 2 помещения на этаж площадью не менее 10м²;
- кладовые для хранения уборочного инвентаря, размещения устройств дозирования профессиональной химии для уборки, уборочных тележек горничных, доп. Матрацев, одеял, подушек, дополнительных спальных мест (раскладушек, складных кроватей, детских кроваток), плечиков для одежды, посуды, чайников и пр.
- помещение для горничных на этаже с туалетом, душем, раковиной, возможностью набора воды и слива технической воды; из расчета – 4 горничные на жилой этаж.
- предусмотреть возможность **постирочной** – установка стиральных машин (для нужд персонала – стирка формы, мопов и прочее и стирка вещей гостей).