

**ПАМЯТКА ДЛЯ ОТЕЛЬЕРОВ**  
на основании:

**ПРИКАЗ Минкультуры России от 11 июля 2014 г. №1215**  
**"ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА КЛАССИФИКАЦИИ ОБЪЕКТОВ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ,**  
**ВКЛЮЧАЮЩИХ ГОСТИНИЦЫ И ИНЫЕ СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ, ГОРНОЛЫЖНЫЕ ТРАССЫ И**  
**ПЛЯЖИ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМОЙ АККРЕДИТОВАННЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ"**

<b>Категория номера</b>	<b>Краткая характеристика номера</b>
<b>Высшая «сюит»</b>	номер в средстве размещения площадью не менее 75 кв.м, состоящий из трёх и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 x 200 см) и дополнительным гостевым туалетом
<b>Высшая «апартамент»</b>	номер в средстве размещения площадью не менее 40 кв.м, состоящий из двух и более комнат (гостиной/столовой/и спальни) с кухонным уголком.
<b>Высшая «люкс»</b>	номер в средстве размещения площадью не менее 35 кв.м, состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного/двух человек.
<b>Высшая «джуниор сюит»</b>	однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25 кв.м, рассчитанный на проживание одного/двух человек с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета
<b>Высшая «студия»</b>	однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25 кв.м, рассчитанный на проживание одного/двух человек с кухонным уголком
<b>Первая категория</b>	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного/двух человек.
<b>Вторая категория</b>	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз, либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного/двух человек.
<b>Третья категория</b>	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с неполным санузлом (умывальник, унитаз, либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчёта на одного проживающего: 6 кв.м в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 кв.м в зданиях сезонного функционирования.
<b>Четвертая категория</b>	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчёта на одного проживающего: 6 кв.м в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 кв.м в зданиях сезонного функционирования.
<b>Пятая категория</b>	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без умывальника (умывальник в коридоре), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчёта на одного проживающего: 6 кв.м в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 кв.м в зданиях сезонного функционирования (Для хостелов допускается площадь номера из расчёта не менее 4 кв.м на одну кровать (однорусную или двухъярусную), расстояние от верхней спинки двухъярусной кровати до потолка не менее 75 см).

**Приложение 1 к Порядку классификации  
Требования к гостиницам и иным средствам размещения  
(Знак "+" означает необходимость выполнения требования)**

Требование	Категория					
	без *	*	**	***	****	*****
<b>1. Здание и прилегающая к нему территория</b>						
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.			+(21)	+(21)	+	+
Вход для гостей:						
отдельный от служебного входа *(1), *(21)				+	+	+
с козырьком для защиты от атмосферных осадков на пути от автомобиля *(14), *(21)					+	+
воздушно-тепловая завеса					+	+
в ресторан (кафе, бар) из средства размещения *(2)			+(21)	+(21)	+	+
<b>2. Техническое оборудование и оснащение</b>						
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				+	+	+
Водоснабжение:						
круглосуточное горячее, холодное *(15)	+	+	+	+	+	+
горячее от резервной системы ГВС на время аварии, профилактических работ				+	+	+
установка по обработке воды с целью обеспечения ее пригодности для питья *(4)					+	+
Бутилированная питьевая вода в номере/ в кулере в коридоре (бесплатно) *(4)	+	+	+	+		
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.	+	+	+	+	+	+
Кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично					+	+
Вентиляция:						
Система принудительной вентиляции, обеспечивающая циркуляцию воздуха, исключаящую проникновение посторонних запахов в общественные и жилые помещения				+	+	+
Охранная сигнализация, видеонаблюдение в общественных зонах и коридорах жилых этажей				+	+	+
Лифт в здании: *(5)						
более 5 этажей	+	+	+			
более трёх этажей *(6)				+		
более двух этажей *(6), *(14)					+	+
служебный, грузовой (или грузоподъёмник) *(1), *(6), *(14), *(21)					+	+
Время ожидания лифта (при наличии):						
не более 45 сек.				+		
не более 30 сек.					+	+
Круглосуточная работа лифта (при наличии)	+	+	+	+	+	+
Внутреннее радиовещание с возможностью радиотрансляции во всех помещениях, включая лифты					+	+
Телефон:						
Телефонная связь из номера:						
внутренняя (без выхода за пределы средства размещения) или кнопка вызова обслуживающего персонала в 100% номеров	+(21)	+(21)				
внутренняя (без выхода за пределы средства размещения) в 100% номеров			+(7), *(21)			

внутренняя (без выхода за пределы средства размещения) и городская в 100% номеров				+*(7), *(21)		
внутренняя (без выхода за пределы средства размещения), городская, междугородная и международная в 100% номеров					+	+
Телефоны коллективного пользования в общественных помещениях (вестибюле):						
городской телефон	+	+	+			
междугородный, международный телефон, доступный для использования проживающими				+	+	+
Интернет:						
в общественных помещениях					+	
во всех номерах и общественных помещениях						+
<b>3. Номерной фонд</b>						
Одно/двухместные номера не менее *(16), *(19):						
25% *(21)		+				
50% *(21)			+			
100%				+	+	+
Многокомнатные или соединяющиеся номера *(19), *(21)				+		
Многокомнатные номера *(19), *(21)					+	
Многокомнатные и соединяющиеся номера *(19), *(21)						+
Не менее 5% от общего количества номеров - номера «высшей категории» *(19), *(14), *(21), *(22)						+
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	однокомнатного двухместного («дабл» и «твин»)					
9 кв.м	12 кв.м		+	+	+	
12 кв.м	15 кв.м				+	
14 кв.м	16 кв.м					+
Многоместные номера должны иметь площадь, определяемую из расчёта на каждого проживающего, * не менее:*(17)						
- 6 - для средств размещения круглогодичного функционирования;	+	+	+			
- 4,5 - для средств размещения сезонного функционирования	+	+	+			
Санузел в номере (умывальник, унитаз, ванна или душ):						
не менее 25% номеров *(1), *(6), *(14), *(21)		+				
не менее 50% номеров			+			
100% номеров				+	+	+
Площадь санузла *(14), не менее:						
1,75 кв.м	+	+				
2,5 кв.м (допускается уменьшение площади на 5%)			+	+		
3,8 кв.м (допускается уменьшение площади на 10%)					+	+
* за исключением номеров «высшей категории»						
Охранная сигнализация, электронные замки/видеокамеры в коридорах						
Звукоизоляция: повышенная, обеспечивающая уровень шума менее 35 ДБ (дверь, окна, покрытие)						
Отопление*(18)						
Система вентиляции (естественная или/и принудительная), обеспечивающая циркуляцию воздуха и исключая проникновение посторонних запахов в жилые помещения						
Вентилятор (в районах с жарким климатом)* (8)						
Термостат для индивидуальной регулировки температуры (зимой системы отопления, летом - охлаждения/кондиционирования)						
<b>4. Санитарные объекты общего пользования</b>						
Туалеты:						
вблизи общественных помещений*(21)						
Оборудование туалетов общего пользования:						
туалетные кабины, умывальник с горячей и холодной водой (смеситель), зеркало, электро-розетка*(17), мыло,*(9) туалетная бумага;						

бумажные полотенца (или электро-полотенце);	+	+	+	+	+	
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						+
Общий туалет из расчёта один на 10 человек, проживающих в номерах без туалета, но не менее двух (мужской и женский) на этаж	+	+	+			
Ванная комната/душевая общего пользования из расчёта одна на 20 человек, проживающих в номерах без ванны или душа	+	+	+			
Оборудование ванных комнат/душевых: душевые кабины, туалетная кабина, умывальник с горячей и холодной водой (смеситель), зеркало, туалетный стол, *(17) мыло, *(9) крючки для одежды, корзина для мусора	+	+	+			
<b>5. Общественные помещения</b>						
Общественные помещения должны иметь мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения	+	+	+	+	+	+
Площадь холла *(1), *(21) не менее:						
9 кв.м плюс по 1 кв.м из расчёта на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 25 кв.м		+				
20 кв.м плюс по 1 кв.м из расчёта на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 40 кв.м			+			
30 кв.м плюс по 1 кв.м из расчёта на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 80 кв.м				+		
30 кв.м плюс по 1 кв.м из расчёта на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 120 кв.м					+	
30 кв.м плюс по 1 кв.м из расчёта на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 160 кв.м						+
Служба приёма и размещения *(21)	+	+	+	+	+	+
Служба приёма и размещения с зоной для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью (кресла, диваны, стулья, журнальные столики), с газетами, журналами *(1), *(21)				+	+	+
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*(10)				+	+	+
Гардероб вблизи общественных помещений *(1), *(21)					+	+
Вешалки в холле и в общественных помещениях	+	+	+	+	+(11)	+(11)
Телевизионный салон *(13)	+	+	+			
Конференц-зал с соответствующим оборудованием *(1), *(6), *(14), *(19), *(20), *(21), *(22)						+
Бизнес-центр (электронные средства связи, копировальная техника, помещения для переговоров, компьютеры) *(6), *(19), *(20), *(21)					+	+
Спортивно-оздоровительный центр с тренажёрным залом *(14), *(22)					+(1), *(21)	+
Плавательный бассейн *(14)						+
Плавательный бассейн или сауна с мини-бассейном *(1), *(14), *(21), *(22)					+	
Ковровое покрытие (ковры) в коридорах				+	+	+
Магазины и торговые киоски *(1), *(6), *(14), *(21)					+	+
Служебные помещения для персонала: столовая/помещение для приёма пищи, санузлы, раздевалки, помещения для отдыха, подсобные помещения *(21)		+	+	+	+	+
<b>6. Помещения для предоставления услуг питания</b>						
Ресторан или другие типы предприятий питания:			+	+		
Ресторан *(19), *(21)					+	+
несколько залов *(1), *(6), *(14), *(22)					+	+
банкетный зал (залы), возможен трансформируемый в конференц-зал с					+	+

соответствующей аппаратурой *(1), *(6), *(14), *(20), *(22)						
ночной клуб/бар *(1), *(6), *(14), *(22)					+	+
Кафе/бар *(21)					+	+
<b>7. Услуги</b>						
Служба приёма - круглосуточный приём*	+	+	+	+	+	+
* 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	+	+	+	+	+	+
Служба поиска проживающих *(6), *(19), *(20), *(21)					+	+
Швейцар *(6), *(21)					+	+
Поднос багажа (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно:						
обязательно *(12)					+	+
по просьбе			+	+		
Утренняя побудка (по просьбе)	+	+	+	+	+	+
Ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей	+	+	+	+	+	+
Смена постельного белья:						
одни раз в пять дней	+	+				
один раз в три дня			+	+		
один раз в два дня					+	
ежедневно						+
Смена полотенец:						
один раз в три дня	+	+	+			
ежедневно				+	+	+
Стирка:						
исполнение в течение суток				+(6)	+	+
экспресс-обслуживание *(6), *(21)						+
Глажение:						
исполнение в течение 1 часа					+	+
предоставление утюга, гладильной доски	+	+	+	+		
Химчистка *(6), *(21) (допускается предоставление услуг по договору со специализированным предприятием)						
исполнение в течение суток				+	+	
экспресс-обслуживание						+
Мелкий ремонт одежды *(21)				+	+	+
автомат для чистки обуви				+	+	+
почтовые и телеграфные услуги *(21)				+	+	+
отправление и доставка телефаксов					+	+
хранение ценностей в сейфе администрации	+	+	+	+	+	+
хранение багажа	+	+	+	+	+	+
Обмен валюты или приём платежей по кредитным картам *(1), *(21)				+	+	+
организация встреч и проводов					+	+
вызов такси				+	+	+
Аренда (прокат) автомашины *(6), *(21)					+	+
бронирование и/или продажа билетов на различные виды транспорта					+	+
бронирование и/или продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия *(6), *(21)					+	+
Туристские услуги:						
туристская информация				+	+	+
экскурсии, гиды-переводчики					+	+
Медицинские услуги:						
вызов скорой помощи, пользование аптечкой	+	+	+	+	+	
медицинский кабинет *(1), *(6), *(14), *(21), *(22)						+
<b>8. Услуги питания</b>						
Обслуживание:						
возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания				+(1)	+	+

(завтрак, двухразовое, трёхразовое питание)*(19)				*(21)		
завтрак «шведский стол» (7.00-10.00)*(19)					+	+
расширенный завтрак (7.00-10.00)*(19)				+		
континентальный завтрак (7.00-10.00)*(19)		+	+			
круглосуточное предоставление услуг питания*(6), *(21)					+	+
<b>Обслуживание в номере*(6), *(21):</b>						
в часы завтрака				+(1)		
круглосуточно					+	+
меню рум-сервис в номере				+	+	+
<b>9. Требования к персоналу и его подготовке</b>						
Письменные стандарты для персонала, фиксирующие функциональные обязанности и установленные правила работы и их соблюдение сотрудниками всех служб		+	+	+	+	+
<b>Внешний вид персонала:</b>						
Форменная одежда, служебные значки			+	+	+	+
Количество персонала должно быть достаточным для обеспечения регулярной бесперебойной работы средства размещения.	+	+	+	+	+	+

- \*(1) Требование не является обязательным для гостиниц и иных средств размещения с количеством номеров 50 и менее.
- \*(2) При наличии ресторана (кафе, бара и прочего), кроме домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения.
- \*(3) Требование не является обязательным при использовании аварийного энергоснабжения.
- \*(4) В районах, где отсутствует гарантия качества питьевой воды.
- \*(5) Требование не является обязательным в случае невозможности установки лифта по техническим причинам (при наличии документального подтверждения). При отсутствии лифта обеспечивается бесплатная доставка багажа.
- \*(6) Требование не является обязательным для домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения.
- \*(7) В домах отдыха, пансионатах и других аналогичных средствах размещения допускается наличие внутренней телефонной связи или кнопки вызова обслуживающего персонала.
- \*(8) Районы, расположенные в южной климатической зоне.
- \*(9) Диспенсер с жидким мылом.
- \*(10) Требование не является обязательным при наличии индивидуальных сейфов в 100% номеров.
- \*(11) Для гостиниц и иных средств размещения с количеством номеров 50 и менее.
- \*(12) Для всех категорий гостиниц и иных средств размещения при отсутствии лифта (см. раздел "Лифт в здании" настоящей таблицы).
- \*(13) Допускается отсутствие отдельного помещения (расположение в общественном помещении, например, в холле гостиницы).
- \*(14) Требование не является обязательным для гостиниц и иных средств размещения, находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия.
- \*(15) 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.
- \*(16) Это не исключает наличие семейных номеров на 3-х и более человек, из которых, по крайней мере, двое взрослых.
- \*(17) Требование не является обязательным для хостелов. Для хостелов допускается площадь номера из расчёта не менее 4 кв.м на одну кровать (одноярусную или двухъярусную), расстояние от верхней спинки двухъярусной кровати до потолка не менее 75 см.
- \*(18) Отопление, поддерживающее температуру воздуха в жилых помещениях не ниже 21,5°C.
- \*(19) Требование не является обязательным для апарт-отелей.
- \*(20) Требование не является обязательным для курортных гостиниц.
- \*(21) Требование не является обязательным для малых средств размещения (15 номеров и менее).
- \*(22) Требование не является обязательным для гостиниц и иных средств размещения, находящихся в зданиях, расположенных на территории исторического поселения.





Фен для сушки волос	+	+	+	+	+	+(4)				
Полотенцедержатель, крючки для одежды	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Полотенца, в том числе банное (для каждого гостя)										
не менее двух						+(9)	+	+	+	+
не менее трёх						+(18)				
не менее четырёх		+	+	+	+	+(2)				
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)	+									
Халат банный (для каждого гостя)	+	+	+	+	+	+(2)				
Шапочка банная (для каждого гостя)	+	+	+	+	+	+(4)				
Тапочки банные (для каждого гостя)	+	+	+	+	+	+(2)				
Туалетные принадлежности для каждого гостя (замена по мере использования):										
туалетное мыло*(22)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	
в фирменной упаковке	+	+	+	+	+	+(2)				
зубная щётка, зубная паста	+	+	+	+	+	+(2)				
шампунь	+	+	+	+	+	+(4)				
гель, лосьон	+	+	+	+	+	+(2)				
Салфетки махровые, бумажные косметические (в диспенсере)	+	+	+	+	+	+(2)				
Туалетная бумага:							+	+		
многослойная	+	+	+	+	+	+(4)				
с резервным рулоном	+	+	+	+	+	+(4)				
Держатель для туалетной бумаги	+	+	+	+	+	+	+	+		
Держатель для резервного рулона	+	+	+	+	+	+(4)				
Крышка для унитаза	+	+	+	+	+	+	+	+		
Щётка для унитаза (в футляре)	+	+	+	+	+	+	+	+		
Корзина для мусора	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Пакеты для предметов гигиены (в диспенсере)	+	+	+	+	+	+(4)				
Пакеты д/прачечной, химчистки (при наличии прачечной, химчистки) или договора с прачечной/химчисткой	+	+	+	+	+	+(4)				

\*(1) Однокомнатный номер площадью не менее 25 кв.м.

\*(2) Для гостиниц и иных средств размещения категории 4-5 «звёзд».

\*(3) Для реконструируемых номеров.

\*(4) Для гостиниц и иных средств размещения категории 3-5 «звёзд».

\*(5) Требование не является обязательным при наличии переносной телефонной трубки.

\*(6) Требование не является обязательным при наличии интерактивного телевидения или программируемой побудки в телефонном аппарате.

\*(7) При наличии в регионе телевизионного вещания.

\*(8) При отсутствии в регионе телевизионного вещания.

\*(9) Для гостиниц и иных средств размещения категории 1-2 «звёзд».

\*(10) Требование не является обязательным при наличии индивидуальных сейфовых ячеек в службе приёма.

\*(11) Допускается отсутствие полок в шкафу при наличии комода с ящиками.

\*(12) Допускается наличие вешалки для верхней одежды в шкафу, разделённом на две части.

\*(13) Требование не является обязательным при наличии пуфа.

\*(14) Допускается наличие в двухместном номере 1 кресла и 1 стула.

\*(13) Допускается наличие в двухместном номере 1 дивана и 1 кресла или двух кресел.

\*(16) Кроме гостиниц и иных средств размещения категории 4-5 "звёзд" и средств размещения категории «3 звезды» с количеством номеров 50 и менее.

\*(17) При наличии душа в ванне, кроме ванн со стеклянными ограждающими панелями, а также номеров с угловыми ваннами, ваннами в центре ванной комнаты или угловыми джакузи и душевыми кабинами.

\*(18) Для гостиниц и иных средств размещения категории 3 «звёзд».

\*(19) Требование не является обязательным для гостиниц и иных средств размещения с количеством номеров 50 и менее, домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения.

\*(20) Допускается отсутствие перегородки между гостиной/столовой и кабинетом при визуальном разграничении помещения на гостиную/столовую и кабинет.

\*(21) Требование не является обязательным для гостиниц и иных средств размещения категории 3 «звёзд» с количеством номеров 50 и менее.

\*(22) Допускается наличие диспенсера с жидким мылом.

\*(23) Требование не является обязательным при отсутствии в регионе выпуска ежедневных газет.

\*(24) Для гостиниц и иных средств размещения категории «5 звёзд».

\*(25) Требование не является обязательным для хостелов.

\*(26) Для хостелов минимальный размер кровати: 140x200.