

МОДУЛЬ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОМЕЩЕНИЯМ И ХАРАКТЕРИСТИКА ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ В РЕСТОРАННОМ И ГОСТИНИЧНОМ ХОЗЯЙСТВЕ

ТЕМА 4. ПОМЕЩЕНИЯ ГОСТИНИЦ И ИХ ОБОРУДОВАНИЕ

1. Группы помещений гостиницы.
2. Функциональное назначение помещений гостиницы.
3. Общественные помещения гостиницы.

Все помещения гостиниц делятся на четыре основные группы:

1. жилые,
2. административно-хозяйственные,
3. инженерно-технические и подсобные помещения,
4. помещения общественного назначения

Вестибюль — это визитная карточка и средоточие жизни любого отеля.

В 2011г. Европейские отели перешли на новую систему оценки категории. Теперь чтобы получить звезду отель должен соответствовать 270 критериям, которые выбраны в соответствии с требованиями потребителей. Нарушение хотя бы одного из них не позволит отелю получить свою «звезду»



Единая система стандартов для отелей Hotelstars Union, основанная 14 декабря 2009 года в Праге и позволившая добиться порядка в определении «звездности» той или иной гостиницы, получила большой успех на европейском рынке.

1 января 2011 года к семи странам-учредителям (Германия, Нидерланды, Австрия, Швеция, Швейцария, Чехия и Венгрия) присоединились балтийские государства – Эстония, Латвия и Литва.

Таким образом, новая «звездная» система охватывает в настоящее время 18 тысяч отелей.

Новая классификация будет работать на основе **270 единых критериев** — для каждой категории будет необходимо иметь обязательную комбинацию базовых критериев и определенные факультативные критерии.

В частности, в число новых критериев входит информационная ценность веб-сайта отеля и возможность для гостей оставить на нем свой ОТЗЫВ.

М – требование обязательное для выполнения в данной категории (must have).

Для гостиниц категории 1 звезда необходимо набрать 90 баллов, гостиниц 2 звезды “Superior” - 170 баллов (выполнение обязательных требований дает только 44 балла).

КОЛИЧЕСТВО МИНИМАЛЬНЫХ БАЛЛОВ

	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Отель – базовое требование по звездам	90	170	250	380	570
Категория Superior для каждого класса отелей*	170	250	380	570	650

Разделы	Пп.	Критерии	Баллы	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
ЗДАНИЕ/НОМЕРА								
Санитарное состояние	01	Чистота и соблюдение гигиенических требований – необходимые условия для каждой категории	-	М	М	М	М	М
Состояние технического оснащения	02	Техническое оснащение и все оборудование в исправном рабочем состоянии		М	М	М	М	М
Общее впечатление	03	Общее впечатление от отеля достаточное для требований определенной категории.		пр.	ср.	пов.	выс.	вас.+
Зона приема	04	Отдельная зона функционально-независимая часть помещения, возможно отдельный стол или стойка	1	М	М			
	05	Отдельная, независимая стойка регистрации	3			М	М	М
Номерной фонд	06	Площадь номеров (включая санузел) ≥ 14м	10					
	07	Площадь номеров (включая санузел) ≥ 18м	15					
	08	Площадь номеров (включая санузел) ≥ 22м	20					
	09	Площадь номеров (включая санузел) ≥ 30м	25					
	10	Санузел ≥ 5 м ²	10					
	11	Количество номеров класса «люкс» (сьют)	*1					мин 2
	12	Минимум 50% номеров для некурящих.	3					
Общественные помещения	13	Отдельные зоны для некурящих в залах для завтраков	3					
	14	Наличие отдельного помещения – ложи для гостей отеля (может быть, зал для завтраков или ресторан)	2					
	15	Мебель для сидения (минимум 3 гостя) в зоне рецепции	1					
	16	Вестибюль с местами для сидения и подачей напитков	5					
	17	Просторный зал зоны приема с несколькими зонами мест для сидения и подачей напитков	10					
	18	Бар (открыт не менее 6 дней в неделю)	4					
	19	Бар (открыт не менее 7 дней в неделю)	6					

Разделы	Пп.	Критерии	Баллы	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
ЗДАНИЕ/НОМЕРА								
Удобства для инвалидов	20	Без препятствий для доступа инвалидов Категория А	5					
	21	Без препятствий для доступа инвалидов Категория В	5					
	22	Без препятствий для доступа инвалидов Категория С	5					
	23	Без препятствий для доступа инвалидов Категория D	5					
	24	Полное отсутствие препятствий для доступа инвалидов Категория Е	5					
Автостоянка	25	Паркинг рядом с отелем	3					
	26	Возможность стоянки для автобусов	1					
	27	Подземный паркинг - гараж						
Иные	28	Балкон или терраса в номерах	2					
	29	Лифт (в случае, если здание выше трех этажей)	15					М М

Разделы	Пп.	Критерии	Баллы	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
II. МЕБЕЛЬ / ОСНАЩЕНИЕ								
Санитарное оснащение	30	100% номеров с душем/туалетом или ванной/туалетом (для класса *.-** возможно не более 15% номеров с санузлом и душем на этаже, гости должны быть проинформированы до поселения)	1	M ¹⁵	M ¹⁵	M	M	M
	31	100% номеров с душем/туалетом или ванной/туалетом и 50% номеров с ванной и душевой кабиной отдельно	10					
	32	30% номеров с отдельным туалетом	5					
	33	Душ с душевой шторой / душевой кабиной	1	M	M	M	M	M
	34	Умывальник	1	M	M	M	M	M
	35	Двойной умывальник в двухместных номерах	5					
	36	Двойной умывальник в апартаментах	2					
	37	Коврик для ванной	1		M	M	M	M
	38	Соответствующее освещение над умывальником	1	M	M	M	M	M
	39	Зеркало	1	M	M	M	M	M
	40	Розетки рядом с зеркалом	1	M	M	M	M	M
	41	Косметическое зеркало	1					
	42	Поворачивающееся косметическое зеркало	2				M	M
	43	Освещенное косметическое зеркало	1					
	44	Держатель для полотенец или крючки для полотенец	1	M	M	M	M	M
	45	Отопление в санузле	3			M ¹⁷	M ¹⁷	M ¹⁷
	46	Полотенцесушитель	3					
	47	Полочка для туалетных принадлежностей	1	M	M	M		
	48	Полочка для туалетных принадлежностей большого размера	3				M	M
	49	Стакан для зубной щетки	1	M	M	M	M	M
	50	Мыло	1	M	M	M	M	M
	51	Гель для душа	1		M	M	M	M
	52	Шампунь	1			M	M	M

Разделы	Пп.	Критерии	Баллы	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
II. МЕБЕЛЬ / ОСНАЩЕНИЕ								
Санитарное оснащение	53	Средства для персонального ухода во флаконах	2					М
	54	Дополнительная продукция (например, шапочка для душа, пилочка для ногтей, ватные тампоны, ватные палочки, лосьон для тела)	1 за одно изделие, макс. 3					М М
	55	Очищающие салфетки	2			М	М	М
	56	Туалетная бумага (с резервным рулоном)	1	М	М	М	М	М
	57	1 полотенце для рук на каждого гостя	1	М	М	М	М	М
	58	1 банное полотенце на каждого гостя	2		М	М	М	М
	59	Халат по требованию гостя	2				М	
	60	Халат	4					М
	61	Тапочки по требованию	1				М	
	62	Тапочки	3					М
	63	Фен по требованию	1					
	64	Фен	2			М	М	М
	65	Стульчик в санузле	3					М
66	Весы	1						
67	Урна для мусора	1	М	М	М	М	М	

Разделы	Пп.	Критерии	Баллы	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
II. МЕБЕЛЬ / ОСНАЩЕНИЕ								
Комфорт для сна	68	Однospальные кровати с минимальными размерами. 0,90 м x 1,90 м и двуспальные кровати с минимальными размерами. 1,80 м x 1,90 м	1	М	М	М		
	69	Однospальные кровати с минимальными размерами 0,90 м x 2,00 м и двуспальные кровати с минимальными размерами. 1,80 м x 2,00 м	10				М	М
	70	Однospальные кровати с минимальными размерами 0,90 м x 2,00 м и двуспальные кровати с минимальными размерами 1,80 м x 2,00 м	15					
	71	10% кроватей длиной 2,10 м	5					
	72	Современные комфортные матрасы с минимальной толщиной 13 см	1	М	М	М	М	М
	73	Гигиенические чехлы для матрасов	10					
	74	Полная термическая чистка матрасов не менее одного раза в два года (Сертификат должен быть размещен в информационных материалах в номере)	10					
	75	Дополнительная детская кровать	3					
	76	Прикроватный коврик	3					
	77	Устройство для пробудки гостя (подробнее - см. пункт 207)	1	М	М	М	М	М
	78	Современные в хорошем состоянии одеяла	1	М	М	М	М	М
	79	Современные в хорошем состоянии подушки	1	М	М	М	М	М
	80	Гигиенические наволочки для подушек	3					
	81	Дополнительная подушка по требованию	1			М	М	
	82	Две подушки на одного гостя	4					М
	83	Выбор из различных типов подушек	4				М	М
	84	Дополнительное одеяло по требованию	2			М	М	М
	85	Возможность затемнения комнаты (например, штора)	1	М	М	М	М	
86	Возможность полного затемнения комнаты (например, светонепроницаемые шторы)	5					М	

Разделы	Пп.	Критерии	Баллы	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
II. МЕБЕЛЬ / ОСНАЩЕНИЕ								
Оснащение номеров	87	Соответствующий шкаф или ниша для одежды	1	М	М	М	М	М
	88	Полки для одежды	1		М	М	М	М
	89	Достаточное количество вешалок (проволочные вешалки недопустимы)	1	М	М	М	М	М
	90	Шкаф или крючки для верхней одежды	1	М	М	М	М	М
	91	Возможность повесить сумку для одежды (вне шкафа)	1			М	М	М
	92	1 стул	1	М	М			
	93	1 стул/кресло из расчета на каждого гостя	2			М	М	М
	94	1 удобное кресло (диванчик) с приставным столиком	4				М	М
	95	1 дополнительное удобное кресло (мягкое кресло или двойной диван) в двухместных номерах или апартаментах	4					М
	96	Стол, письменный стол	1	М	М			
	97	Стол, письменный стол со свободной рабочей поверхностью с минимальной площадью 0,5 м 2 и соответственным освещением	5			М	М	М
	98	Розетка в комнате	1	М	М	М	М	М
	99	Дополнительная розетка рядом с письменным столом	2			М	М	М
	100	Достаточное комнатное освещение	1	М	М	М	М	М
	101	Прикроватная тумбочка	2			М	М	М
	102	Светильник для чтения рядом с кроватью	2		М	М	М	М
	103	Центральный выключатель комнатного освещения	3					
	104	Прикроватный выключатель верхнего света	2					
	105	Прикроватный выключатель для всех источников освещения	3					М
106	Розетка рядом с кроватью	1			М	М	М	
107	Гардеробное зеркало	2			М	М	М	
108	Место для размещения багажа / чемодана	1			М	М	М	
109	Урна для мусора в комнате	2			М	М	М	

Разделы	Пп.	Критерии	Баллы	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
II. МЕБЕЛЬ / ОСНАЩЕНИЕ								
Хранение багажа (ценностей)	110	Предоставление услуги по хранению ценностей на рецепции	1	М	М			
	111	Сейф для хранения ценностей на рецепции	3			М	М	М
	112	Сейф в номере (для класса *** и **** звезды возможно ограничиться требованиями п.111)	6			М	М	М
Хранение багажа (ценностей)	113	Сейф с интегрированным источником питания в номере	8					
	114	Соответствующая звуконепроницаемость окон	8					
	115	Звукопоглощающие двери или двойные двери	8					
	116	Номера с центральным регулированием системы кондиционирования воздуха	8					
	117	Номера с отдельным регулированием системы кондиционирования воздуха	15					
	118	Кондиционирование в общественных помещениях (ресторан, вестибюль, зона входа, помещение для завтраков)	4					
	119	Гармоничная атмосфера (освещение, запах, музыка, цветы и т.д.) в общественных местах	4					
Бытовая электроника	120	Радио (может быть интегрировано в телевизор или центральную систему оповещения гостей)	1			М	М	М
	121	CD-/ DVD-/ MP3-плеер	2					
	122	Динамик в ванной	2					М
	123	Цветной телевизор с пультом дистанционного управления	2	М	М			
	124	Цветной телевизор, соответствующий размерам комнаты, вместе с пультом дистанционного управления и списком каналов	4			М		
	125	Цветной телевизор, соответствующий размерам комнаты, вместе с пультом дистанционного управления, списком каналов и ТВ программой	6				М	М
	126	Дополнительный цветной телевизор в люксах (сьютах), соответствующий размерам комнаты	2					
	127	Спутниковое или кабельное телевидение в номере	2					
	128	Платное телевидение или видеоигры с возможностью блокирования от использования детьми	5					

Разделы	Пп.	Критерии	Баллы	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
II. МЕБЕЛЬ / ОСНАЩЕНИЕ								
Телекоммуникации	129	Факс в зоне приема	1	М	М	М	М	М
	130	Телефон доступный для использования гостями	1	М	М	М	М	М
	131	По требованию установка телефона в номере (или предоставление мобильного телефона) вместе с инструкцией по эксплуатации на иностранных языках (гость должен быть информирован об этой возможности во время регистрации)	3			М		
	132	Телефон в номере вместе с инструкцией по эксплуатации на иностранных языках	8				М	М
	133	Доступ в Интернет в общественных помещениях	2			М	М	М
	134	Доступ в Интернет в номере	8			М ³⁰	М	М
	135	Доступный Интернет терминал для гостей	5				М	
	136	Компьютер с выходом в Интернет в номере по требованию	1					М
Разное	137	Компьютер с выходом в Интернет в номере	3					
	138	Информационная брошюра об отеле (распорядок работы, основные услуги, время завтрака)	1	М	М			
	139	Каталог услуг А-Я	2			М		
	140	Каталог услуг А-Я на иностранных языках	3				М	М
	141	Местные информационные материалы, доступные на рецепции	1	М	М	М	М	М
	142	Ежедневная газета в номере	3					
	143	Журнал для гостей отеля в номере	1					М
	144	Письменные принадлежности и блокнот	1			М	М	М
	145	Папка для корреспонденции	1				М	М
	146	Гладильный пресс для брюк	3					
	147	Сумка для прачечной	1			М	М	М
	148	Швейный набор по требованию (или соответствующая услуга)	1			М		
	149	Швейный набор в номере	2				М	М
	150	Рожок для обуви в номере	1					М
	151	Принадлежности для чистки обуви по требованию	1			М		
	152	Принадлежности для чистки обуви в номере	2				М	М
	153	Машина для чистки обуви в отеле (или услуга по чистке обуви в отелях ****_*****)	3			М	М	М
154	Дверной глазок	2						
155	Дополнительный механизм для блокирования двери	3						

Разделы	Пп.	Критерии	Баллы	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
III. УСЛУГИ								
Уборка помещений / смена белья	156	Ежедневная уборка номера	1	М	М	М	М	М
	157	Ежедневная смена полотенец по требованию	1	М	М	М	М	М
	158	Смена постельного белья не реже одного раза в неделю	1	М	М	М		
	159	Смена постельного белья не реже двух раз в неделю	2				М	М
	160	Ежедневная замена постельного белья по требованию	4				М	М
	161	Выбор напитков в отеле	1	М	М			
	162	Автомат по продаже напитков	1					
	163	Выбор напитков в номере	2			М	М	М
	164	Заказ напитков в номера (16 часов в сутки)	2					
	165	Заказ напитков в номера (24 часов в сутки) (для **** возможно замена наличием мини-бара)	4				М	М
	166	Мини-бар (для **** возможно замена заказом напитков в течение 24 часов)	5				М	М
167	Кофеварка или бойлер для чая вместе с принадлежностями в номере	4						

Разделы	Пп.	Критерии	Баллы	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
III. УСЛУГИ								
Завтрак	168	Расширенный завтрак (включает по меньшей мере чай или кофе, сок, фрукты или фруктовый салат, вареное яйцо или яичницу/омлет, хлебобулочные изделия, масло, джем, колбасу, сыр, мюсли)	1	М				
	169	То же в виде шведского стола или подача по меню ³⁹	2		М	М		
	170	Шведский стол с дополнительным обслуживанием или отвечающее завтраку меню, также с доставкой в номер	5				М	М
	171	Отдельное меню завтрака в услуге room service	2					М
Питание	172	Длительность обеда не менее двух часов	2					
	173	Длительность ужина не менее трех часов	2					
	174	Меню из трех блюд или "à la carte", или шведский стол	1	М	М			
	175	Меню из трех блюд с возможностью выбора или "à la carte", или шведский стол	2			М	М	М
	176	Room service до 22:00	5				М	
	177	Room Service на протяжении 24 часов	10					М
	178	Ресторан, открытый не менее 5 дней в неделю Если несколько заведений – каждое должно отличаться по концепции и меню	5 за 1 заведение, макс. 10	М (мин. 1)	М (мин. 1)	М (мин. 1)		
	179	Ресторан "à la carte" открытый не менее 6 дней в неделю	8 за каждый, макс. 16				М (мин. 1)	
	180	Ресторан "à la carte" открытый не менее 7 дней в неделю	10 за каждый, макс. 20					М (мин. 1)
	181	Диетическая кухня (квалифицированный повар, диетолог или специалист по питанию)	2					
182	Ресторан с национальной кухней ⁴¹	4						

Разделы	Пп.	Критерии	Баллы	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
III. УСЛУГИ								
Рецепция	183	Служба приема доступна по телефону в отеле и для звонков извне	1	M	M			
	184	Служба приема открыта 14 часов, доступна по телефону 24 часа в отеле и для звонков извне	3			M		
	185	Служба приема открыта 18 часов, доступна по телефону 24 часа в отеле и для звонков извне	4				M	
	186	Служба приема открыта 24 часа, доступна по телефону 24 часа в отеле и для звонков извне	6					M
	187	Персонал, владеющий двумя языками (немецким/ английским)	2			M	M	
	188	Персонал, владеющий несколькими иностранными языками (немецким, английским, и еще не менее чем одним иностранным языком)	4					M
	189	Ксерокс или другая возможность сделать копию документа	2				M	M
	190	Услуги швейцара или парковщика автомобилей	4					M
	191	Парковщик автомобилей (отдельный работник)	15					
	192	Швейцар (отдельный работник)	15					
	193	Консьерж (отдельный работник)	15					M
	194	Рассыльный (отдельный работник)	15					M
	195	Поднос багажа по требованию	2			M	M	
	196	Поднос багажа	5					M
197	Хранение багажа прибывающих и убывающих гостей	5				M	M	

Разделы	Пп.	Критерии	Баллы	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
III. УСЛУГИ								
Услуги химчистки и прачечной	198	Химическая чистка / сухая чистка (доставка до 9:00 утра, возвращение на протяжении 24 часов)	1					
	199	Химическая чистка / сухая чистка (доставка до 9:00 утра, возвращение на протяжении 12 часов)	2					
	200	Услуги глажки (возвращение на протяжении 1 часа)	2					M
	201	Услуги стирки и глажки (возвращение по договоренности)	1			M		
	202	Услуги стирки и глажки (доставка до 9:00 утра, возвращение в тот же день – кроме выходных)	2				M	
	203	Услуги стирки и глажки (доставка до 9:00 утра, возвращение на протяжении 12 часов)	4					M
Оплата	204	Кредитные карты (для **-*** возможно – только дебитные)	2		M	M	M	M
	205	Дебитные карты	2		M	M	M	M
Разное	206	Профессиональная поддержка для предоставляемых услуг IT	2				M	M
	207	Услуга побудки гостя	2					
	208	Зонт в вестибюле / в номере	1					
	209	Продажа билетов или доставка билетов в зону рецепции	1					
	210	Свежие журналы	1					M
	211	Ежедневные газеты	2				M	M
	212	Швейные услуги	2				M	M
	213	Услуги чистки обуви	2			M	M	M
	214	Транспортные услуги или предоставление отдельного автомобиля	2					M
	215	Возможность предоставления индивидуальных туалетных принадлежностей (например, зубная паста, зубная щетка, бритвенный набор)	2		M	M	M	M
	216	Банкетный зал (вне ресторана) - до 50 человек	2					

Разделы	Пп.	Критерии	Баллы	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
III. УСЛУГИ								
Разное	217	Банкетный зал (вне ресторана) - не менее 100 человек	4					
	218	Банкетный зал (вне ресторана) - не менее 250 человек	8					
	219	Персонализированное приветствие для каждого гостя, со свежими цветами или подарок в номере (приветствия на экране телевизора не достаточно)	6					М
	220	Сопровождение гостя в номер по прибытии	2					
	221	Вечерняя услуга по подготовке постели ко сну в качестве дополнительной проверки состояния номера	10					М
	222	Услуги секретаря (отдельный офис и предоставление персонала)	3					
	223	Конференц-сервис (отдельное помещение, отдельный персонал; баллы начисляются только в случае выполнения не менее одного из критериев 253-255)	5					

Разделы	Пп.	Критерии	Баллы	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
IV. Досуг								
Дополнительные возможности	224	Читальный зал (отдельное помещение)	1					
	225	Библиотека (отдельное помещение)	2					
	226	Детская игровая комната или игровая площадка	4					
	227	Фитнес-зал (мин. 20 кв.м), имеющий не менее четырех разных тренажеров	4					
SPA / Салон красоты	228	Солярий	2					
	229	Массаж (например, общий массаж, лимфодренаж, Шиаци, рефлексотерапия ног и т.д.). Площадь кабинета не менее 10 кв.м.	2 за каждый вид, макс 6					
	230	Отдельная комната отдыха (не менее 20 кв.м.)	3					
	231	Джакузи	3					
	232	Сауна (с минимальным размером на 6 мест)	5 за каждый вид, макс 15					
	233	Салон красоты ⁵³ , предоставляющий не менее 4 разных косметических процедур, площадь кабинета не менее 10 кв.м.	5					
	234	Водные оздоровительные процедуры, если предлагается не менее 4 разных видов процедур (мин. площадь помещения для отдельной процедуры – не менее 10 кв.м.)	5					
	235	Открытый бассейн (мин.60 кв.м. с подогревом) или искусственный водоем для плавания со специальной подготовкой воды	10					
	236	Закрытый бассейн (мин. 40 кв.м. с подогревом)	15					
Разное	237	Анимационные программы	3					
	238	Няня по требованию	1					
	239	Помещение для ухода за ребенком (для детей младше трех лет) с квалифицированным персоналом не менее 3 часов в рабочие дни	10					
	240	Помещение для ухода за ребенком (для детей старше трех лет), с квалифицированным персоналом не менее 3 часов в рабочие дни	10					
	241	Прокат спортивного снаряжения (например, лыжи, лодки, велосипеды)	2					
	242	Собственный пляж или зона отдыха на природе	4					

Разделы	Пп.	Критерии	Баллы	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
V. РАБОТА С ЖАЛОБАМИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯМИ КЛИЕНТОВ								
	243	Наличие системы работы с жалобами гостей	3			М	М	М
	244	Системное анкетирование гостей о качестве услуг отеля	5				М	М
	245	Участие в программе скрытого контроля Mystery guesting (обязательна для отелей класса 4 звезды Superior)	15				М*	М
	246	Система управления качеством в соответствии с требованиями HOTREC (1 ступень - Q)	4					
	247	Система управления качеством в соответствии с требованиями HOTREC (2 ступень - QQ)	6					
	248	Система управления качеством в соответствии с требованиями HOTREC (3 ступень - QQQ)	10					
	249	Домашняя Интернет-страница с реальными фотографиями отеля (общий вид, номера, услуги, холл)	5			М	М	М
	250	Он-лайн бронирование	5					
	251	Точное описание маршрута / План размещения по требованию или в Интернете	1		М	М	М	М
	252	Приглашение для гостей писать отзывы о посещении на Интернет-странице отеля	5					

Разделы	Пп.	Критерии	Баллы	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	
VI. ПРОВЕДЕНИЕ КОНФЕРЕНЦИЙ									
Помещения	253	Конференц-зал(ы) площадью от не менее 36 м2 до 100 м2, высотой не менее 2,50 м	5						
	254	Конференц-зал(ы) площадью более 100 м2, высотой не менее 2,75 м	8						
	255	Конференц-зал(ы) площадью более 250 м2, высотой не менее 3,00 м	10						
Телекоммуникации	256	Конференц-офис с возможностями для набора текстов	1						
	257	Комнаты для заседаний /работы в группах (баллы начисляются только в случае наличия больших помещений)	4						
	258	Телефон в каждом из больших конференц - помещений	1						
	259	Доступ в Интернет в каждом из больших конференц -помещений	2						
	260	Мультимедийный проектор в каждом из больших конференц - помещений	2						
	261	Рабочие материалы	1						
	262	3 доски в конференц-зале	1						
	263	1 флип-чарт в конференц-зале	1						
	Оснащение/техника	264	Проекционный экран (соответствующий высоте потолка и размерам помещения, не менее 1,5 x 1,5 м)	1					
		265	Вешалки или шкафы для одежды в конференц-зале	1					
266		Трибуна для выступающего	1						
267		Не менее 8 розеток, удлинитель и распределитель мощности	1						
268		Достаточное освещение естественным светом и возможность затемнения помещения конференц-зала	3						
269		Достаточное освещение (источники света мин. 300 люменов)	2						
270		Отдельная система регулирования кондиционирования воздуха в конференц-зале.	3						

Для гостиниц категории 1 звезда необходимо набрать 90 баллов, гостиниц 2 звезды “Superior” - 170 баллов.

Выполнение обязательных требований дает только 44 балла.

Необходимо набрать 46 дополнительных баллов за счет любых других необязательных требований или требований к более высокой категории гостиниц.

Согласно выдержке из списка критериев **Hotelstars Union**, все **номера отелей 1*** должны иметь санузел с душем или ванной, цветной телевизор с дистанционным управлением, стол и стул, а также мыло и гель для душа. Номера должны убираться каждый день.

В самом отеле должна быть служба рецепции, а факс и телефон – доступны для постояльцев. Также клиентам предлагается расширенный завтрак и возможность приобрести напитки.

Отель категории 2* должен предлагать постояльцам завтрак «шведский стол», в номерах рядом с кроватью должна быть лампа для чтения, в ванных комнатах – полотенца и гель для душа. Постояльцы должны иметь возможность получить предметы личной гигиены, такие как зубная щетка и паста, а также принадлежности для бриться. В отеле этой категории можно оплатить проживание кредитной картой.

В отелях 3* рецепция должна работать 14 часов в сутки и круглосуточно быть доступной по телефону. Рецепционисты должны владеть двумя языками (немецкий или английский). Также должен присутствовать багажный сервис.

В каждом номере обязательны телефон и интернет, большое зеркало и место для размещения багажа, а в ванной комнате – полотенцесушитель, фен и косметические салфетки.

В номере также должны быть наборы для шитья и ухода за обувью. Кроме того, по требованию постоялец может получить дополнительную подушку и одеяло, а также заказать в номер напитки и воспользоваться услугами прачечной и гладильного сервиса. В отеле должна осуществляться постоянная работа с жалобами клиентов.

В отеле категории 4* рецепция должна быть открыта 18 часов в сутки и быть доступной по телефону круглосуточно. В лобби отеля должны быть места для отдыха с возможностью заказать напитки. Кроме ресторана *A la carte* и завтрака «шведский стол», клиентам предоставляется возможность заказать завтрак в номер по меню. В номере должен находиться мини-бар или присутствовать возможность заказать напитки в номер круглосуточно. Обязательно наличие мягкой мебели и журнального столика, в ванных комнатах – широкий выбор банных принадлежностей, предметов личной гигиены и косметических принадлежностей (шапочка для душа, пилка для ногтей, ватные диски и косметическое зеркало). По запросу клиент должен иметь возможность получить банный халат и тапочки.

И, наконец, рецепция **5* гостиницы** должна работать 24 часа в сутки, а персонал знать несколько языков. ОТЕЛЬ обязан предоставлять услуги швейцара, консьержа, рассыльного и сервис по парковке автомобиля. Каждый новоприбывший гость приветствуется свежими цветами или подарком в номере. Служба заказа еды и напитков в номер должна работать круглосуточно. В каждом номере необходим сейф и персональный компьютер, шампунь и гель для душа разлиты в фирменные флакончики, а по запросу клиента специальный сервис должен привести его одежду и обувь в порядок в течение часа. Каждый вечер номер клиента и его кровать должны подготавливаться ко сну. Кроме того, отели категории «пять звезд» обязаны держать имена проживающих

Требования к гостиницам для признания
Участником Программы партнерства города
«Recommended by EXPO-2017»:

- Партнер города Астаны
- Бронзовый партнер города Астаны
- Серебряный партнер города Астаны
- Золотой партнер города Астаны

В ряде европейских стран, например в Испании, повышение количества „звезд” отеля означает резкое повышение налогов, и многие владельцы совершенно сознательно „занижают” ее категорию (хотя, конечно, и не больше, чем на одну „звезду”).

А вот в странах, расположенных восточнее, хозяин иной раз может нарисовать на своем фасаде столько „звезд” сколько его душе угодно.

В ряде европейских стран, например в Испании, повышение количества „звезд” отеля означает резкое повышение налогов, и многие владельцы совершенно сознательно „занижают” ее категорию (хотя, конечно, и не больше, чем на одну „звезду”).

А вот в странах, расположенных восточнее, хозяин иной раз может нарисовать на своем фасаде столько „звезд” сколько его душе угодно.

К примеру, испанские и египетские звезды – две большие разницы.

В каталогах турфирм рядом с фотографией отеля обычно более-менее подробно расписано, что же в действительности есть в номере и в самом отеле, включая сейф, мини-бар, международный телефон, интернет и прочие важные мелочи. Например, по поводу обязательного завтрака – все знают чем скромный „континентальный завтрак” отличается от „шведского стола”.

Но кроме того, в ряде стран существуют и свои особенности классификации гостиниц.

Например, в **Греции** до сих пор класс отелей обозначается латинскими буквами – С – это „среднестатистические” 1–2*, В – 2–3*, А – 3–4*, и наконец, De Luxe – 4–5*.

Нет „пяти звезд” и во **Франции**, но уже по другой причине – „пятизвездчники” здесь обозначаются как 4* de Luxe или Palace (это относится, разумеется, и к **Монако**).

В **Шардже** из-за отсутствия баров (сухой закон!) даже пятизвездочные отели очень часто обозначаются как 4*.

И все же одним из важнейших факторов, влияющих на „звездность“ отеля, среди прочих равных **является его месторасположение.**

Считается, что для экскурсионных маршрутов лучше, если гостиница находится в центре города или около станции метро. **Причем для Европы характерно следующее соответствие: чем ближе к достопримечательностям, тем выше стоимостная категория отеля.**

А вот на уровень „звездности“ курортных гостиниц влияют совершенно иные факторы: **стоит ли отель на первой линии пляжа или в отдалении, имеется ли у него собственный пляж, предусмотрены ли бесплатные лежаки и зонтики. В арабских странах пляжными бывают и 3* гостиницы, а на дорогих европейских курортах собственные участки у моря по карману в основном 4*-5*-звездочным оазисам комфорта.**

Квалификация персонала также играет не последнюю роль при определении статуса отеля: по международным требованиям, в гостиницах с одной или двумя „звездами“ персоналу на рецепшен необходимо знать один иностранный язык, в 4*-5*-звездочной гостинице потребуется владение минимум четырьмя языками.

Часто уровень отеля определяется фактом его принадлежности к престижным гостиничным цепям, таким как „Хилтон“, „Мариотт“, „Рэдиссон“ и др.

В этом случае высочайшая категория им присваивается априори.

Специфика оборудования гостиничного предприятия

В целом, следует выделить следующие типы гостиничного оборудования:

- Холодильное оборудование.
- Механическое оборудование (моечные машины, оборудование прачечной).
- Тепловое и вспомогательное оборудование.
- Торговое оборудование.
- Оборудование для уборки помещений.
- Мебель.
- Оборудование ванных комнат.
- Оборудование средств связи, безопасности и контроля. Автоматизация системы управления гостиничными комплексами.
- Система противопожарной безопасности.
- Оборудование для отдыха и развлечений.