O‘z DSt 3296 :2018

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАНА

Туристские услуги.
Гостиницы и аналогичные средства размещения.
Система классификации

Издание официальное

Агентство «Узстандарт»

Ташкент 2018

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН и ВНЕСЕН Государственным унитарным предприятием «Центр сертификации туристских услуг» Государственного комитета по развитию туризма Республики Узбекистан (Госкомтуризм)

2 ОДОБРЕН Техническим комитетом по стандартизации в области туризма.

3 УТВЕРЖДЕН Постановлением Узбекского агентства стандартизации, метрологии и сертификации (Агентство «Узстандарт») от 02.02.2018 № 05-925.

4 Взамен ГОСТ 28681.4.-95

Информация о введении в действие (прекращении действия) настоящего стандарта и изменений к нему на территории Республики Узбекистан публикуется в указателе, издаваемом Агентством «Узстандарт». Рекомендации по применению настоящего стандарта могут быть представлены разработчиком. В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующая информация будет опубликована в ближайшем выпуске информационного указателя, издаваемого Агентством Узстандарт.

O‘ZBEKISTON DAVLAT STANDARTLASHTIRISH, METROLOGIYA VA SERTIFIKATLASHTIRISH AGENTLIGI
AXBOROT TEXNOLOGIYALARINI JORIY ETISH BOSHQARMASI

Исключительное право официального опубликования настоящего стандарта на территории Республики Узбекистан принадлежит Агентству «Узстандарт» и Госкомтуризму.

Содержание

1	Область применения	1
2	Нормативные ссылки	1
3	Термины и определения	2
4	Классификация гостиниц и аналогичных средств размещения.	2
5	Приложение А	3

OZ STANDART AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH, DAVLAT
AXBOROT TEXNOLOGIYALARINI
JORIY ETISH BOSHQARMASI

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

Туристские услуги
Гостиницы и аналогичные средства размещения.
Система классификации

Туризм хизматлари
Меҳмонхона ва ўхшаш жойлаштириш воситалари.
Таснифлаш тизими

Tourist service.
Hotels and similar accommodation.
Grading scheme

Дата введения *1 августа 2018 г.*

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает систему классификации гостиниц и аналогичных средств размещения.

Стандарт пригоден для применения в целях сертификации органами по сертификации туристских услуг и предприятиями различных форм собственности при оказании гостиничных услуг.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие документы:

O‘z DSt ISO 18513:2017 Туристские услуги. Гостиницы и другие виды средств размещения туристов. Терминология.

O‘z DSt 3220:2017 Туристские услуги. Туристские услуги. Средства размещения.

Примечание – При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверять действие ссылочных стандартов на территории Республики Узбекистан по соответствующему указателю стандартов, составленному по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться замененным (измененным) стандартом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дается ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

Издание официальное

O‘ZSTANDART AGENTLIGI
0398 son bilan
«04» 02 2018 yilda
Davlat ro‘yxatiga olindi

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по O‘z DSt ISO 18513 и O‘z DSt 3220, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **система классификации** – система оценки качества предоставляемых **гостиничных** услуг для присвоения средствам размещения соответствующей категории, основанная на комплексе требований к зданиям, оборудованию, номенклатуре и качеству предоставляемых услуг и уровню обслуживания.

Примечание: Система классификации состоит из пяти категорий, обозначаемые звездами от одного до пяти.

3.2 **категория гостиницы** – классификационная группировка, характеризуемая определенным комплексом требований.

4 Классификация гостиниц и аналогичных средств размещения

4.1 Гостиницы и аналогичные средства размещения должны соответствовать требованиям O‘z DSt 3220.

4.2 Виды гостиниц и аналогичных средств размещения установлены в O‘z DSt 3220.

4.3 Классификация гостиниц и аналогичных средств размещения по категориям основана на комплексе требований к:

- зданиям и прилегающей к ней территории;
- техническому оборудованию и оснащению;
- номерному фонду;
- санитарным объектам;
- общественным помещениям;
- предоставлению услуг.

4.4 Категории обозначают символом «★» (звезда) и классифицируют по пяти категориям. Для гостиниц и аналогичных средств размещения – высшая категория «★★★★★» (5 звезд), низшая «★» (одна звезда).

4.5 Перечень требований классификации приведен в приложении А.

4.6 Оборудование, сооружения, оснащение и инвентарь зданий и помещений средства размещения должно соответствовать установленным функциональным требованиям.

4.7 Средство размещения должно своевременно принимать меры по устранению неисправностей выявленных в оборудовании, сооружении, оснащении и инвентаре зданий и помещений.

4.8 Использование категории гостиницы в целях информационного обеспечения, рекламы и в других целях должно осуществляться на основе присвоенной средству размещения соответствующей категории, согласно сертификату соответствия, полученному в установленном порядке.

O‘z STANDART AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH, DAVLAT
AXBOROT TEXNOLOGIYALARINI
JORIY ETISH BOSHQARMASI

Приложение А

Требования к гостиницам и аналогичным средствам размещения различных категорий

	Требование	Категория				
		★	★★	★★★	★★ ★★	★★ ★★★
	Здание и прилегающая к нему территория [12]					
1	Внешнее освещение здания и прилегающей территории в темное время суток			+	+	+
2	Площадка для кратковременной парковки автотранспорта			+	+	+
3	При наличии отдельного входа в ресторан (кафе, бар) – вывеска с его названием		+[10]	+[10]	+	+
4	Наличие пандуса и отсутствие барьеров для передвижения людей с ограниченными возможностями [10]	+	+	+	+	+
5	Вход для гостей:					
	- с козырьком для защиты от атмосферных осадков на пути от автотранспорта [6]				+	+
	- в ресторан (кафе, бар) из средства размещения [2]	+[10]	+[10]	+[10]	+	+
	- отдельный от служебного входа [5]	+	+	+	+	+
	Техническое оборудование и оснащение [12]					
6	Аварийное освещение и энергоснабжение:					
	- аварийное освещение (аккумуляторы, фонари)	+	+	+	+	+
	- стационарный генератор: обеспечивающий основное освещение и работу основного оборудования в течение 24 часов; обеспечение работы лифтов до первого этажа			+	+	+
7	Водоснабжение:					
	- горячее от резервной системы горячего водоснабжения на время аварии, профилактических работ			+	+	+
	- оборудование по обработке (фильтрации и очистки) воды				+	+
	Примечание: 1 Знак «+» означает обязательность выполнения требования. 2 Примечания к индексам «+*» приведены в конце таблицы (стр. 14).					

O‘z STANDART AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH DAVLAT
AXBOROT TEXNOLOGIYALARINI
JORIY ETISH BOSHQARMASI

	- гарантия безопасности воды [11]	+	+	+	+	+
8	Бутилированная питьевая вода (включено в стоимость проживания):					
	- в кулере в коридоре	+	+			
	- в номере			+	+	+
9	Система отопления (обогрева), обеспечивающая тепловой комфорт в общественных и жилых помещениях	+	+	+	+	+
10	Кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично				+	+
11	Система принудительной вентиляции, обеспечивающая циркуляцию воздуха, исключающую проникновение посторонних запахов в общественные и жилые помещения			+	+	+
12	Охранная сигнализация, видеонаблюдение в общественных зонах и коридорах жилых этажей			+	+	+
13	Лифт в здании (общее количества используемых этажей):					
	- более трех этажей	+	+			
	- более двух этажей [6]			+ [6]	+	+
	- дополнительно служебный/грузовой (или грузоподъемник) [1, 6, 10]				+	+
14	Внутреннее радиовещание	+	+	+	+	+
	с возможностью радиотрансляции во всех общественных помещениях, включая лифты				+	+
15	Интернет (WI-FI)					
	- в общественных помещениях			+	+	+
	- во всех номерах	+	+	+	+	+
	Номерной фонд [12]					
16	Одно/двухместные номера не менее [7, 8]:					
	- 25% [10]	+				
	- 50% [10]		+			
	- 100%			+	+	+
17	Многокомнатные или соединяющиеся номера [8, 10]		+	+		
18	Многокомнатные номера [8, 10]				+	+
19	Не менее 4% от общего количества номеров – номера «высшей категории» [8, 10]				+	+
20	Площадь номера (не учитывая площадь санузла, лоджии, балкона, террасы), m^2 не менее:					
	однокомнатного одноместного	однокомнатного двухместного («дабл» и «твин»)				

OZ STANDART AGENTLIGA STANDARTLASHTIRISH, DAVLAT AXBOROT TEXNOLOGIYALARINI JORIY ETISH BOSHQARMASI

	9	12	+	+			
	12	14			+		
	14	16				+	+
21	Наличие номера (не менее 1% от номерного фонда, но не менее одного номера) с условиями для инвалидов					+	+
	Санитарно-гигиеническое оснащение номеров [12]						
22	Полный санузел с ванной или душевой кабиной в номере		+	+			
23	Полный санузел с ванной в номере				+	+	+
24	Биде или гигиенический душ для унитаза:						
	- не менее 50% номерах		+	+			
	- во всех номерах				+	+	+
25	Дополнительный санузел (умывальник и унитаз) в номерах «высшей категории» [8, 10]					+	+
26	Площадь санузла, m^2 не менее: [6]						
	- 3,8		+	+			
	- 4,0				+		
	- 4,5 и 2,5 – дополнительного санузла					+	
	- 5,0 и 3,0 – дополнительного санузла						+
27	Зеркало:						
	- над умывальником большого размера или зеркальная стенка					+	+
	- косметическое, для бритья и макияжа					+	+
28	Коврик/махровое полотенце для ног		+	+	+	+	+
29	Фен для сушки волос		+	+	+	+	+
30	Полотенца (на каждого гостя):						
	- не менее двух (ручное и банное)		+	+			
	- не менее трех (две ручных и одно банное)				+		
	- не менее шести (для лица, ручное и банное по две)					+	+
31	Халат банный (на каждого гостя)				+	+	+
32	Тапочки банные (на каждого гостя)					+	+
33	Туалетные принадлежности (на каждого гостя):						
	- туалетное мыло, шампунь и гель для душа					+	+

OZ STANDART AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH DAVLAT
AXBOROT TEXNOLOGIYALARINI
JORIY ETISH

	- шапочка банная, зубная паста и щетка, расческа			+	+	+
	- кондиционер для волос, лосьон для тела, ушные ватные палочки и косметические подушки, одноразовая бритва, гель/пена для бритья				+	+
	- пена для ванны					+
	- в фирменных упаковках с наименованием средства размещения или бренда производителя			+	+	+
34	Замена туалетных принадлежностей:					
	- через день и по просьбе	+	+	+		
	- ежедневно и по просьбе				+	+
35	Салфетки:					
	- бумажные		+	+	+	+
	- махровые				+	+
	Техническое оснащение номеров [12]					
36	Двери и замки:					
	- с внутренним предохранителем	+	+	+	+	+
	- электронные замки			+	+	+
	- глазок в двери				+	+
37	Охранная сигнализация				+	+
38	Звукоизоляция: [11]					
	- на уровне 35 ДБ	+	+	+		
	- повышенная, обеспечивающая уровень шума менее 35 ДБ				+	+
39	Освещение:					
	- в помещениях от потолочного, настенного или напольного светильника	+	+	+	+	+
	- прикроватный светильник	+	+	+	+	+
	- настольная лампа			+	+	+
	- светильник над умывальником	+	+	+	+	+
	- выключатель всех источников света у изголовья кровати и у входа				+	+
40	Электророзетки:					
	- с указанием напряжения	+	+	+	+	+
	- наличие разнопазовых розеток или наличие универсального адаптера (по запросу)					+

O‘z STANDART AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH, DAVLAT
AXBOROT TEXNOLOGIYLARINI
JORIY ETISH

41	Подогрев ванной комнаты: теплый пол, сушилка или др.				+	+
42	Кондиционеры (настенные, потолочные или др.)	+	+	+		
43	Централизованные системы вентиляции и охлаждения/кондиционирования воздуха				+	+
44	Термостат для индивидуальной регулировки температуры (зимой системы отопления, летом системы охлаждения/кондиционирования)				+	+
45	Телефон и телефонная связь из номера:					
	- внутренняя (без выхода за пределы средства размещения) или кнопка вызова обслуживающего персонала в 100% номеров	+ [10]				
	- внутренняя (без выхода за пределы средства размещения) в 100% номеров		+ [3, 10]			
	- внутренняя (без выхода за пределы средства размещения) и городская в 100% номеров			+ [3, 10]		
	- внутренняя (без выхода за пределы средства размещения), городская, междугородная и международная в 100% номеров				+	+
46	Телевизор:					
	- с диагональю не менее 32 дюймов	+	+			
	- с диагональю не менее 40 дюймов			+	+	
	- с диагональю не менее 46 дюймов					+
	- в каждой комнате, в номерах «высшей категории»			+	+	+
	- с трансляцией основных программ телекомпаний мира	+	+	+	+	+
47	Холодильник/мини бар			+	+	+
	в многокомнатных номерах и номерах «высшей категории»	+	+	+	+	+
48	Электрочайник с выбором чая и кофе			+	+	+
49	Мини-сейф (с электронным замком)				+	+
	Оснащение номеров мебелью и инвентарем [12]					
50	Кровать (минимальные размеры):					
	- односпальная 80×190 sm	+	+			
	- односпальная 90×200 sm			+	+	+
	- двуспальная 160×190 sm	+	+	+		
	- двуспальная 180×200 sm				+	

O‘z STANDART AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH, DAVLAT
AXBOROT TEXNOLOGIYALARINI
JORIY ETISH BOSHQARMASI

	- двуспальная 200×200 sm					+
	- детские кровати (по просьбе), наличие в средстве размещения не менее 2% от количества номерного фонда (но не менее одной кровати)	+	+	+	+	+
51	Комплект постельных принадлежностей и белья по количеству кроватей: матрац с наматрацником, две подушки с наволочками (на гостя), одеяло, дополнительное одеяло, покрывало на кровать, простыня и пододеяльник	+	+	+	+	+
52	Высота матраца не менее:					
	- 13 sm	+	+			
	- 18 sm			+	+	+
53	Постельное белье из натуральных тканей (льняных, хлопчатобумажных, шелковых)	+	+	+	+	+
54	Махровая простыня – номера «высшей категории»			+	+	+
55	Прикроватный коврик: у каждой кровати при отсутствии ковров или коврового покрытия	+	+	+		
56	Ковры или ковровое покрытие пола				+	+
57	Шкаф с полками, вешалкой и плечиками (не менее 5 шт./место)	+	+	+	+	+
58	Стул на гостя	+	+	+	+	+
59	Кресло для отдыха:					
	- на гостя				+	+
	- на номер		+	+		
60	Стол/письменный стол	+	+			
61	Письменный стол			+	+	+
62	Журнальный столик				+	+
63	Зеркало в полный рост, в каждой комнате	+	+	+	+	+
64	Ключ комбинированный (для открывания бутылок)	+	+	+	+	+
65	Набор посуды для мини-бара				+	+
66	Пепельницы (для курящих номеров)	+	+	+	+	+
67	Информационные материалы в номере:					
	- на английском языке;			+	+	+
	- телефонный справочник;	+	+	+	+	+
	- перечень предоставляемых услуг;	+	+	+	+	+

O‘z STANDART AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH, DAVLAT
AZO ATINI MUV...
AXBOROT TEXNOLOGIYALARINI
JORIY ETISH BO‘YICHA KASI...

	- рекламные материалы (буклеты, брошюры и пр.) с туристской и другой информацией		+	+	+	+
68	Набор письменных принадлежностей (конверты, почтовая бумага, ручка и карандаш)			+	+	+
69	Щетки: одежная, обувная	+	+	+	+	+
70	Зонтик				+	+
71	Пакеты для прачечной, химчистки	+	+	+	+	+
	Санитарные объекты общего пользования [12]					
72	Оборудование туалетов общего пользования:					
	- туалетные кабины, умывальник с горячей и холодной водой (смеситель), зеркало, - электророзетка, диспансер с жидким мылом, туалетная бумага (с резервным рулоном), крючки для одежды, корзина для мусора	+	+	+	+	+
	- бумажные полотенца (или электрополотенце)	+	+	+	+	
	- махровые салфетки для рук, корзина для использованных махровых салфеток для рук					+
	- диспансер с разовыми сиденьями для унитаза					+
	- диспансер с кремом для рук					+
	- диспансер с пакетами для предметов гигиены					+
73	Покрытие/облицовка (стен и полов) санитарных помещений керамическими или мраморными плитками	+	+	+	+	+
	Общественные помещения [12]					
74	Общественные помещения должны иметь мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения	+	+	+	+	+
75	Специальное напольное покрытие: гранитное, мраморное или мозаичное	+	+	+	+	+
76	Художественные композиции	+	+	+	+	+
77	Видеокамеры в коридорах			+	+	+
78	Стойка портье в службе приема и размещения	+	+	+	+	+
79	Площадь холла (вестибюля), не менее:					
	- 9 m^2 плюс по 1 m^2 из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 25 m^2	+				
	- 20 m^2 плюс по 1 m^2 из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 40 m^2		+			
	- 30 m^2 плюс по 1 m^2 из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь					

O‘z STANDART AGENTLIGA
STANDARTLASHTIRISH DAVLAT
AXBOROT TEXNOLOGIYALARINI
JORIY ETISH BOSHQARMASI

	может не превышать 80 m^2					
	- 30 m^2 плюс по 1 m^2 из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 120 m^2				+	
	- 30 m^2 плюс по 1 m^2 из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 160 m^2					+
80	Холл/вестибюль:					
	- стулья и журнальные столики с газетами и журналами	+	+			
	- кресла, диваны и журнальные столики с газетами и журналами			+	+	+
	- с подачей напитков				+	+
	- ковры, ковровое или иное напольное покрытие			+	+	+
	- музыкальное вещание			+	+	+
	- гардероб [1, 10]				+	+
	- вешалки [5]	+	+	+	+ [5]	+ [5]
	- автомат для чистки обуви		+	+	+	+
81	Холл/вестибюль с телевизором с диагональю не менее 40 дюймов с трансляцией основных программ:	+	+	+	+	+
	- национальных телекомпаний	+	+	+	+	+
	- телекомпаний мира			+	+	+
82	Индивидуальные сейфовые ячейки для хранения ценностей гостей [4]			+	+	+
83	Камера для хранения багажа			+	+	+
84	Конференц-зал с: [1, 6, 8, 9, 10]					
	- оборудованием для синхронного перевода				+	+
	- аудио и видео аппаратурой			+	+	+
85	Бизнес-центр (электронные средства связи, копировальная техника, помещения для переговоров, компьютеры) [8, 9, 10]			+	+	+
86	Спортивно-оздоровительный центр с тренажерным залом			+ [1, 6, 10]	+	+
87	Плавательный бассейн				+	+
88	Сауна с мини-бассейном				+	+
89	Плавательный бассейн или сауна с мини-бассейном [1, 6, 10]			+		
90	Ковровое покрытие (ковры) в коридорах			+	+	+
91	Магазины и торговые киоски [1, 6, 10]					+

O‘z STANDART AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH DAVLAT
AZO ATINI MUV...
AXBOROT TEXNOLOGIYALARINI
JORIY ETISH BOSHQARMASI

92	Служебные помещения для персонала: столовая/помещение для приема пищи, санузлы, раздевалки, помещения для отдыха, подсобные помещения [10]	+	+	+	+	+
93	Кафе	+	+			
94	Кафе с баром [10]				+	+
95	Лаундж- Бар “Launch Bar”			+	+	+
96	Ресторан [8, 10]			+		
97	Рестораны:					
	- не менее двух, с разным ассортиментом блюд (меню)				+	+
	- несколько залов [1, 6]				+	+
98	Летний ресторан с садом и естественным озеленением					+
99	Банкетный зал (залы), возможен трансформируемый в конференц-зал с соответствующей аппаратурой [1, 6, 9]				+	+
100	Ночной клуб (с баром) [1, 6]				+	+
	Услуги [12]					
101	Служба приема и размещения:					
	- поиск проживающих [8, 9, 10]				+	+
	- почтовые услуги	+	+	+	+	+
	- организация встреч и проводов (в аэропорту, на вокзале и т.п.) по просьбе гостя			+ [10]	+	+
102	Личное приветствие (персональное письмо) для каждого гостя с цветами и подарком в номере					+
103	По прибытии сопровождение гостя до номера					+
104	Поднос багажа (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно:					
	- обязательно				+	+
	- по просьбе	+	+	+		
105	Вечерняя подготовка номера				+	+
106	Смена постельного белья:					
	- один раз в три дня	+	+			
	- один раз в два дня			+		
	- ежедневно				+	+
107	Смена полотенец:					

O‘ZBEKISTON STANDARTLASHTIRISH, DAVLAT AXBOROT TEXNOLOGIYALARINI JORIY ETISH XIZMATI

	- один раз в два дня	+	+			
	- ежедневно			+	+	+
108	Стирка:					
	- исполнение в течение 12 часов			+	+	
	- экспресс-обслуживание – менее 5 часов [10]					+
109	Глажение:					
	- исполнение в течение 6 часов	+	+	+		
	- исполнение в течение 4 часов				+	+
110	Химчистка [10] (допускается предоставление услуг по договору со специализированным предприятием):					
	- исполнение в течение одной сутки;			+	+	
	- экспресс-обслуживание					+
111	Мелкий ремонт одежды		+ [10]	+ [10]	+	+
112	Почтовые услуги [10]	+	+	+	+	+
113	Хранение ценностей в сейфе администрации	+	+	+	+	+
114	Обмен валюты (круглосуточный)			+	+	+
115	Прием платежей по электронным картам	+	+	+	+	+
116	Услуги шаттл бас				+	+
117	Аренда (прокат) автомобиля [10]				+	+
118	Парковка и подача автомобиля (из гаража/стоянки) персоналом гостиницы				+	+
119	Основные виды технического обслуживания автомобиля гостей					+
120	Услуги бизнес центра					
	- копирование документов			+	+	+
	- использование компьютеров, печатной и копировальной техники			+	+	+
	- предоставление в использование ноутбуков или планшетов					+
	- услуги переводчика в т.ч. синхрониста				+	+
121	Бронирование и/или продажа билетов на различные виды транспорта			+	+	+
122	Бронирование и/или продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия [10]	+	+	+	+	+
123	Туристские услуги:					
	- туристская информация		+	+	+	+
	- организация экскурсий, услуги гидов				+	+

O‘z STANDART AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH, DAVLAT
AXBOROT TEXNOLOGIYALARINI
JORIY ETISH BOSHQARMASI

124	Медицинские услуги: медицинский кабинет [1, 6, 10]				+	+
125	Услуги няни: присмотр за детьми				+	+
126	Детская площадка					+
127	Комната для чтения (библиотека)				+	+
128	Прием жалоб от постояльцев	+	+	+	+	+
129	Активное приглашение выезжающих гостей для предоставления отзывов в службе и размещения гостей или на сайте				+	+
	Услуги питания [12]					
130	Обслуживание (включено в стоимость проживания):					
	- завтрак "шведский стол" (7.00 - 10.00) [8]				+	+
	- расширенный завтрак (7.00 - 10.00) [8]			+		
	- континентальный завтрак (7.00 - 10.00) [8]	+	+			
131	Возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трехразовое питание) [8]			+ [1, 10]	+	+
132	Круглосуточное предоставление услуг питания [10]				+	+
133	Обслуживание в номере: [10]					
	- в часы завтрака;		+	+ [1]		
	- круглосуточно;				+	+
	- меню рум-сервис в номере				+	+
	Требования к персоналу и его подготовке [12]					
134	Письменные стандарты для персонала, фиксирующие функциональные обязанности и установленные правила работы и их соблюдение сотрудниками всех служб	+	+	+	+	+
135	Швейцар			+ [10]	+	+
136	Консьерж				+	+
137	Знание иностранных языков:					
	- достаточное знание персоналом русского и английского языка занятого в зоне обслуживания	+	+			
	- свободное владение персоналом русского и английского языка персоналом			+	+	+
	- в службе приема обеспечение перевода на русский и узбекский язык не менее с трех иностранных языков			+	+	+

O‘z STANDART AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH, DAVLAT
AZO ATINI MUV. TASDIQLASH
AXBOROT TEXNOLOGIYALARINI
JORIY ETISH BOSHQARMASI

138	Внешний вид персонала: форменная одежда, служебные значки		+	+	+	+
139	Количество персонала должно быть достаточным для обеспечения регулярной бесперебойной работы средства размещения	+	+	+	+	+

Примечания:

[1] Требование не является обязательным для средств размещения с количеством номеров 50 и менее.

[2] При наличии ресторана (кафе, бара и прочего).

[3] В домах отдыха, пансионатах и других аналогичных средствах размещения допускается наличие внутренней телефонной связи или кнопки вызова обслуживающего персонала.

[4] Требование не является обязательным при наличии индивидуальных сейфов в 100% номеров.

[5] Для гостиниц и иных средств размещения с количеством номеров 50 и менее.

[6] Требование не является обязательным для средств размещения, находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия или расположенных на территории исторического поселения.

[7] Это не исключает наличие семейных номеров на 3-х и более человек, из которых, по крайней мере, двое взрослых.

[8] Требование не является обязательным для апартотелей.

[9] Требование не является обязательным для спа-гостиниц.

[10] Требование не является обязательным для средств размещения с количеством номеров 15 и менее.

[11] Подтверждение соответствия показателей на основе протоколов измерений/испытаний аккредитованных лабораторий;

[12] Оборудование, сооружения, оснащение, инвентарь и др. зданий, прилегающей территории и помещений должно соответствовать установленным функциональным требованиям.

OZ STANDART AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH, DAVLAT
AXBOROT TEXNOLOGIYALARINI
JORIY ETISH BOSHQARMASI

УДК 658.386:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: средство размещения, классификация гостиниц, система классификации, категория гостиниц, требования

OZ STANDART AGENTLIGA
STANDARTLASHTIRISH DAVLAT
AXBOROT TEXNOLOGIYALARINI
JORIY ETISH BOSHQARMASI

O‘z DSt _____:201

Заместитель председателя
Государственного комитета
Республики Узбекистан по развитию туризма
Председатель Технического комитета
по стандартизации в области туризма Ш.Ш. Шарахметов

СОГЛАСОВАНО

Заместитель начальника
ГУПБ МВД РУз А.А. Султанов
письмо № 343 от 12 май 2017г.

Заместитель председателя
Государственного комитета Республики
Узбекистан по архитектуре и строительству М. Шадиев
письмо № 3464/02-13 от 05 май 2017г.

Заместитель председателя
Государственного комитета Республики
Узбекистан по охране природы Р. Файзиев
письмо № РФ-02/04-3244 от 05 май 2017г.

Директор института
НИИ СГПЗ Министерства
здравоохранения РУз, профессор Р.Д. Усмонов
письмо № 01/235 от 03 май 2017г.

Начальник управления лицензирования,
сертификации и координации деятельности
субъектов предпринимательства Ж.М. Газиев

РАЗРАБОТАН

Директор ГУП "Центр
сертификации туристских услуг"
Секретарь технического комитета
по стандартизации в области туризма Н.Н. Исломов

Заместитель директора ГУП "Центр
сертификации туристских услуг" Б.А. Юлдашев

Начальник отдела инспекционного контроля
ГУП "Центр сертификации туристских услуг" С.У. Миркомилова

OZ STANDART AGENTLIGA
STANDARTLASHTIRISH, DAVLAT
AXBOROT TEXNOLOGIYALARINI
JORIY ETISH BOSHQARMASI