

Стандарты оказания гостиничных услуг «Все включено» и «Ультра все включено»



Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии утвержден новый национальный стандарт *ГОСТ Р 70587-2022 "Туризм и сопутствующие услуги. Услуги средств размещения "Все включено" и "Ультра все включено". Общие требования"*, вступающий в силу с 30.06.2023 г.

Новый ГОСТ Р 70587-2022 устанавливает количественные и качественные стандарты систем «все включено» и «ультра все включено» для применения в средствах размещения всех категорий и видов. При реализации услуг «все включено» и «ультра все включено» требуется наличие инфраструктуры для отдыха и рекреации, требуется создание всех элементов инфраструктуры, предусматривающих комфортное и качественное оказание услуг. Для них установлены требования в части:

☑ *номерного фонда* (наполнение мини-бара, халат/тапочки, утюг, гладильная доска, чайная/кофейная станция, сейф, комплемент при заезде, комплемент детям при заезде, детская комплектация номера);

☑ *питания* (детское меню, диетическое меню, вегетарианское меню, рестораны «А-ля карт», рекомендуемое количество баров и время их работы, рекомендуемое время работы станций питания);

☑ *наличия элементов инфраструктуры, их параметров и характеристик* (анимационная эстрада/сцена, автомобильная парковка, кинотеатр, торговые точки);

☑ *развлекательных мероприятий* (дискотека взрослая, напитки на дискотеке, мини-диско, вечерние программы, дневные развлекательные программы, детские развлекательные программы, количество человек в анимационной команде, водные анимационные программы);

☑ *спортивных услуг* (мини-гольф, баскетбол, тренажерный зал, настольный теннис, волейбол, большой теннис, пляжный волейбол);

☑ *услуг для детей* (детская кровать в номерах, детская игровая площадка, детский бассейн, услуга аренды детских колясок, детские стульчики во всех ресторанах, мини-клуб, услуга аренды детских горшков, мини-диско, детская анимация, детская няня);

☑ *спа-услуг* (хаммам/парная, сауна и (или) русская баня, массажные услуги, косметологические услуги, отдельные спа-услуги для детей);

☑ *услуг водно-развлекательного комплекса — бассейнов и аквапарка* (плавательный бассейн, закрытый формат бассейна, подогреваемый бассейн, водные горки (аквапарк), джакузи);

☑ *пляжа* (пляжные полотенца, шезлонги, матрасы для шезлонгов, оборудование и инфраструктура, трансфер на пляж, пирс/понтон, инвентарь водного развлечения, услуга питания и напитков на пляже);

☑ а также *общего времени предоставления услуг в течение суток*.



Для вышеуказанных категорий в ГОСТе установлено опциональное, либо обязательное наличие тех или иных услуг в отелях различной «звездности», а также представлены рекомендуемые параметры и характеристики указанных услуг.

Согласно стандарту, безалкогольные прохладительные и горячие напитки должны быть представлены в неограниченном количестве на «шведском столе» и точках дополнительного питания, в том числе не менее трех видов безалкогольных коктейлей. Если отель работает по системе «ультра все включено», то его гостям должно быть доступно не менее пяти видов

крепкого алкоголя как локального, так и импортного производства, и не менее семи видов коктейлей на основе крепкого алкоголя. В пятизвездочных отелях с «ультра все включено» на завтрак должно в неограниченном количестве предлагаться игристое вино.



Во всех отелях «все включено» независимо от категории в меню обязательно должно быть детское питание, а в «ультра все включено» еще диетические или вегетарианские блюда. Питание организуется по системе «шведский стол», ассортимент блюд и напитков предусматривает цикличность меню не менее 7 дней, то есть блюда могут повторяться не чаще раза в неделю. На завтрак должны предоставлять мюсли, сухие завтраки, рыбные и мясные закуски, овощи и салаты, блины, оладьи, запеканки, сыр разных сортов, молочные продукты, блюда из яиц, каши и выпечку. На обед в меню должно быть 8-10 наименований холодных закусок, 2-3 супа, 4-6 наименований вторых блюд, соусы, десерты, включая фрукты и кондитерские изделия. На ужин примерно такой же выбор блюд и закусок, исключая супы.

По стандартам в пятизвездочных отелях по системе «все включено» должны предоставляться пляжные полотенца и шезлонги с матрасами, а детские кроватки, стульчики, детские площадки должны быть в отелях "все включено" всех категорий.

Должны быть ежедневные дневные и вечерние программы, в том числе водные, и отдельные детские программы. В «пять звезд», «ультра все включено» требуется наличие кинотеатра.

*Информация подготовлена Консультационным центром
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области»*