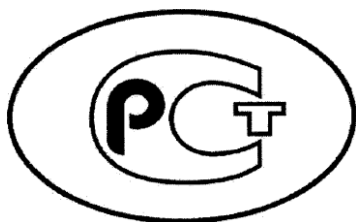


---

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО  
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ**

---



**НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
СТАНДАРТ  
РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**

**ГОСТ Р  
XXXXX—  
20XX**

---

**Туризм и сопутствующие услуги**

**УСЛУГИ «ВСЕ ВКЛЮЧЕНО» И «УЛЬТРА ВСЕ ВКЛЮЧЕНО»**

**Общие требования**

**Москва  
Российский институт стандартизации  
202**

## Предисловие

1 РАЗРАБОТАН ООО «Звезды Отелям» при участии ООО «Алеан», Российского Союза Туриндустрии, Федерального агентства по туризму.

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 401 "Туризм и сопутствующие услуги"

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от №

3 ВВЕДЕН впервые

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет ([www.rst.gov.ru](http://www.rst.gov.ru))*

Оформление, ФГБУ «РСТ», 202

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.

# НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

---

## Туризм и сопутствующие услуги

### УСЛУГИ «ВСЕ ВКЛЮЧЕНО» И «УЛЬТРА ВСЕ ВКЛЮЧЕНО»

#### Общие требования

Tourism and related services. Types of services all inclusive.  
General requirements

---

Дата введения – 202 – –

#### 1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к видам услуг «Все включено» и «Ультра все включено»

Положения настоящего стандарта распространяются на оказание сопутствующих услуг в средствах размещения, различных организационно-правовых форм и дополняют требования нормативных документов Положения о классификации гостиниц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Стандарт применяется в целях дополнительной идентификации услуг класса «Все включено» и «Ультра все включено».

#### 2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов

ГОСТ 32612-2014 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования

ГОСТ Р 53998-2010 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования»

ГОСТ Р 54604-2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования»

ГОСТ Р 54605-2011 «Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования»

СанПиН 2.3/2.4.3590-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения»

**Примечание** – При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования – на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого документа с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

### 3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

**3.1 академия:** Наименование формы организации образовательного, развлекательного или спортивного досуга для гостей различной возрастной категории в сопровождении профессиональных квалифицированных специалистов или педагогов.

**3.2 анимационные мероприятия:** Комплекс развлекательных, спортивных и образовательных услуг, предлагаемых гостям отеля.

**3.3 анимационная эстрада или амфитеатр:** Выделенная территория или объект досуговой инфраструктуры со сценой, с необходимым светозвуковым оборудованием и посадочными местами для проведения анимационных шоу-программ, концертов и развлекательных мероприятий для гостей разных возрастов.

**3.4 анимация:** Деятельность по разработке и реализации комплекса специальных развлекательных, спортивных и образовательных программ проведения свободного времени, организации досуга, предлагаемых гостям отеля. При составлении программ анимационных мероприятий учитываются возрастные и другие особенности целевых групп гостей.

**3.5 а-ля карт ресторан:** Ресторан, расположенный на территории отеля, организованный по принципу индивидуального заказного питания в соответствии с меню.

**3.6 вегетарианское меню:** Перечень блюд, кулинарных, кондитерских и хлебобулочных изделий, напитков, предлагаемых гостям во время основных рационов и на станциях промежуточного питания в средстве размещения, разработанный с учетом потребностей гостей, придерживающихся системы питания преимущественно или исключительно растительной пищей.

**3.7 депозит:** обеспечительный платеж на период действия договора оказания гостиничных или туристических услуг, реализуемый путем внесения по соглашению сторон одной из сторон (турист) в пользу другой стороны (средство размещения) определенной денежной суммы.

**3.6 детская игровая комната:** Комната или общественное помещение, предназначенное для досуга детей, оборудованное детской мебелью и игровым инвентарем. Присмотр за детьми осуществляют родители/ сопровождающие лица или квалифицированный персонал. Детская игровая комната может быть частью других функциональных помещений (выделенная зона) в средствах размещения.

**3.7 детский клуб:** Объект развлекательной и досуговой инфраструктуры, состоящий из отдельных помещений для досуга детей разных возрастных групп до 12 лет, оборудованных детской мебелью, игровым инвентарем, туалетами и спальней комнатой. Присмотр за детьми осуществляет квалифицированный персонал (воспитатель). В течение дня в клубе организуются различные мероприятия для детей.

**3.8 детское меню:** перечень блюд, кулинарных, кондитерских и хлебобулочных изделий, напитков, предлагаемых гостям во время основных рационов и на станциях промежуточного питания в средстве размещения, разработанный с учетом физиологических потребностей детей в калорийности, белках (в том числе животного происхождения), жирах, углеводах, витаминах и минеральных веществах, а также с применением соответствующих элементов сервировки.

**3:9 диетическое меню:** это перечень блюд, кулинарных, кондитерских и хлебобулочных изделий, напитков, предлагаемых гостям во время основных рационов и на станциях промежуточного питания в средстве размещения, разработанный на основе стандартных диет лечебного и профилактического питания, обеспечивающих удовлетворение физиологических потребностей организма человека в пищевых веществах и энергии с учетом механизмов развития заболевания, особенностей течения основного и сопутствующего заболеваний.

**3.10 дискотека:** Культурно-развлекательное танцевальное мероприятие, проводимое в специально отведённом месте либо на открытом воздухе.

**3.11 дополнительное питание:** Питание, организованное между основными рационами питания (завтрак – обед – ужин) в формате «шведский стол» или в формате меню с закусками.

**3.12 дресс-код:** Форма одежды, установленная при посещении помещений или выделенных зон территории средства размещения.

**3.13 живая музыка:** Организация исполнения музыкальных произведений с применением музыкальных инструментов или голоса, без или с частичным использованием обработанного и записанного музыкального материала.

**3.14 игровой клуб:** Открытая зона или помещение, предназначенное для досуга взрослых или детей, в котором расположено игровое развлекательное оборудование, включая электронное и механическое.

**3.15 класс «Все включено» (All inclusive ):** Идентификация определенного пакета услуг в соответствии с настоящим стандартом в дополнении к проживанию.

**3.16 класс «Ультра все включено» (Ultra All inclusive) –** Идентификация определенного пакета услуг в соответствии с настоящим стандартом в дополнении к проживанию.

**3.17 концепция отдыха:** Комплекс гостиничных и туристских услуг, связанных между собой и образующих единую систему сервисов предлагаемых разным целевым группам туристов.

**3.18 консьерж-сервис (менеджер по работе с гостями, guest relation manager):** Сотрудник средства размещения, который отвечает за работу с гостями, коммуникацию, сопровождение запросов гостей (туристов) во время пребывания на территории объекта.

**3.19 кулинарная мастерская:** Объект досуговой инфраструктуры, помещение или его часть, оборудованное соответствующей мебелью, кухонным оборудованием и инвентарем для проведения кулинарных мастер-классов взрослых или детей.

**3.20 кулинарное шоу:** Организованное рабочее место персонала службы общественного питания, расположенное вне производственных помещений, на котором осуществляется приготовление пищи в режиме реального времени, по индивидуальным заказам гостей, в том числе с элементами кулинарного шоу.

**3.21 мини-диско:** Культурно-развлекательное танцевальное мероприятие, проводимое в специально отведённом месте либо на открытом воздухе для детской аудитории.

**3.22 опциональные (иные) услуги:** Услуги, наличие и формат предоставления которых определяется средством размещения самостоятельно.

**3.23 основной ресторан:** Специально оборудованное помещение в средстве размещения, предназначенное для реализации услуг питания во время основных рационов с организацией досуга или без него.

**3.24 пирс (понтон):** Гидротехническое сооружение, обычно открытого типа, выступающее в акваторию и используемое в качестве прогулочной набережной или причала для судов, в том числе плавучие объекты (понтон) – несамоходные плавучие сооружения, не являющиеся судном.

**3.25 подростковый клуб:** Объект развлекательной и досуговой инфраструктуры, предназначенный для досуга подростков возраста 13–18 лет, оборудованный мебелью и необходимым инвентарем. В течение дня в клубе организуются различные мероприятия для подростков.

**3.26 промежуточное питание:** Разновидность обслуживания потребителей (гостей) с узким ассортиментом предлагаемой продукции на предприятиях (объектах) питания в интервале между завтраком и обедом и ужином.

**3.27 творческая мастерская:** Объект досуговой инфраструктуры, помещение или его часть, оборудованное соответствующей мебелью и инвентарем для проведения тематических, творческих мастер-классов с возможностью получения опыта практического мастерства в различных областях (музыка, изобразительное искусство, дизайн, актерское мастерство, ремесло) для новичков или лиц, достигших достаточного уровня профессионализма.

**3.28 трансфер на территории:** Услуга по перевозке гостей (туристов), проживающих в средстве размещения в границах территории комплекса или на маршрутах, связывающих объекты притяжения (показа) туристов, например, по маршруту гостиница-пляжная территория-гостиница.

**3.29 шведский стол:** Организация питания, при котором применяется форма предоставления услуг питания в виде самообслуживания, предусматривающая реализацию блюд в широком ассортименте через буфетные и барные стойки, витрины, прилавки, специально оформленные столы и т.д., при которой потребитель самостоятельно порционирует блюда и напитки, масса и объем которых не зависят от цены.

## **4 Общие положения**

4.1 При организации услуги классов «Все включено» и «Ультра все включено» необходимо соблюдать законодательство Российской Федерации и требования настоящего стандарта.

4.2. Услуги класса «Все включено» и «Ультра все включено» могут оказываться средствами размещения, предназначенными для отдыха, рекреации и оздоровления, расположенными на курортных или загородных территориях.

4.3. Услуги класса «Все включено» и «Ультра все включено», предоставляемые организациями должны быть направлены на развитие внутреннего туризма и совершенствование инфраструктуры по предоставлению качественных и безопасных услуг в части размещения, питания, организации досуга.

4.4. Дополнительные требования к услугам классов «Все включено» и «Ультра все включено» могут устанавливаться в стандартах и других документах регламентирующих процедуры оказания услуг в средствах размещения, оказывающих данные сервисы в зависимости от категории объекта в соответствии с классификацией.

4.5 Настоящий стандарт содержит минимальные количественные и качественные показатели предоставления услуг классов «Все включено» и «Ультра все включено», могут применяться в средствах размещения всех категорий и типов, и не исключают одновременного применения различных концепций отдыха (туристских продуктов).

## **5. Информационное обеспечение услуг классов «Все включено» и «Ультра все включено»**

5.1 При оказании услуг классов «Все включено» и «Ультра все включено» представители средств размещения и туроператоров, турагентов,

предлагающих такие средства размещения, должны доводить до потенциальных туристов основные принципы оказания услуг данных классов.

5.2 Информация для потребителей (гостей, туристов) при реализации и организации услуг сопутствующего класса «Все включено» и «Ультра все включено» должна соответствовать ГОСТ 32612-2014.

5.3 Территорию средства размещения рекомендуется оснащать туристской навигацией, и другой дополнительной информацией. К дополнительной информации относят схемы расположения объектов на территории для оказания сопутствующих услуг, описание и содержание услуг класса «Все включено» и «Ультра все включено», графики анимационных программ, дискотек, трансфертов и пр.

## 6 Требования к услугам классов «Все включено» и «Ультра все включено»

Требования к услугам классов «Все включено» и «Ультра все включено» указаны в Таблице 1.

Таблица 1

п/п	Составляющие концепции	«Всё включено»	«Ультра всё включено»
1	2	3	4
1	Общее		
1.1	Общее время	3* и ниже: 07:30-23:00 4*: 6:30-0:00 5*: 6:00-1:00	3* и ниже: 07:00-23:00 4*- 5*: круглосуточно (станции питания – не менее 1 единицы в ночное время; сервисы, предусмотренные нормативно-правовыми актами в сфере классификации средств размещения; сервисы, изложенные в пунктах 3,4,8,9,10-круглосуточное предоставление опционально)
1.2	Депозит	опционально	опционально
1.3	Дресс-код	4* и ниже: действует в основном ресторане 5*: действует во всех ресторанах	4* и ниже: действует в основном ресторане 5*: действует во всех ресторанах
2	Пляж		
2.1	Пляжные полотенца	3* и ниже: допускается отсутствие пляжных полотенец или	3* и ниже: допускается отсутствие или предоставление их за дополнительную плату



п/п	Составляющие концепции	«Всё включено»	«Ультра всё включено»
1	2	3	4
		предоставление их за дополнительную плату 4*: допускается предоставление бесплатно/за дополнительную плату/под депозит 5*: бесплатно – от 1 шт. на одного гостя, предоставляется в номере или в зоне бассейнов/пляжа	4*-5*: бесплатно – от 1 шт. на одного гостя, предоставляется в номере или в зоне бассейнов/пляжа
2.2	Шезлонги	бесплатно	бесплатно
2.3	Матрасы для шезлонгов	бесплатно (в случае если их наличие предусмотрено конструкцией шезлонга)	бесплатно (в случае если их наличие предусмотрено конструкцией шезлонга)
2.4	Услуга пользования солнцезащитным оборудованием и инфраструктурой (солнцезащитные зонты, тентовые навесы)	бесплатно	бесплатно
2.5	Трансфер на пляж	3* и ниже: опционально 4*-5*: бесплатно (при условии месторасположения объекта вне 1-ой линии от моря)	бесплатно (при условии месторасположения объекта вне 1-ой линии от моря)
2.6	Пирс (понтон)	опционально	опционально
2.7	Инвентарь водного развлекательного: - для детей - для взрослых	в наличии, бесплатный и платный	в наличии, бесплатный и платный
2.8	Услуга питания и напитков на пляже	опционально	обязательно в соответствии с законодательными ограничениями
3	Развлекательные мероприятия		
3.1	Дискоотека взрослая	опционально	опционально
3.2	Напитки на дискотеке	опционально	опционально
3.3	Мини-диско	3* и ниже: опционально 4*-5*: в наличии, бесплатно	минимально 3 раза в неделю
3.4	Вечерние программы	4* и ниже: минимально 3 раза в неделю 5*: ежедневно, в том числе живая музыка и караоке	3* и ниже: минимально 3 раза в неделю 4*: ежедневно, в том числе живая музыка

п/п	Составляющие концепции	«Всё включено»	«Ультра всё включено»
1	2	3	4
			5*: ежедневно, в том числе живая музыка, караоке, тематические вечера
3.5	Дневные развлекательные программы	3* и ниже: минимально 3 раза в неделю 4*-5*: ежедневно Не менее 3 мероприятий в день	Ежедневно Не менее 5 мероприятий в день
3.6	Детские развлекательные программы	4* и ниже: минимально 3 раза в неделю 5*: ежедневно Отдельные программы для детей 3-7 лет; 8-14 лет Продолжительность-от 40 мин	4* и ниже: минимально 3 раза в неделю 5*: ежедневно Отдельные программы для детей 3-7 лет; 8-14 лет Продолжительность-от 40 мин
3.7	Количество человек в анимационной команде	Минимально 3 чел, плюс не менее 1 на 100 гостей на территории	Минимально 3 чел, и не менее 1 на 100 гостей на территории
3.8	Водные анимационные программы	4* и ниже: минимально 3 раза в неделю (по погоде при уличных мероприятиях) 5*: ежедневно	4* и ниже: минимально 3 раза в неделю (по погоде при уличных мероприятиях) 5*: ежедневно
4	Питание		
4.1	Детское меню	в наличии	в наличии
4.2	Диетическое меню	опционально	в наличии
4.3	Вегетарианское меню	опционально	в наличии
4.4	Рестораны а-ля карт	3* и ниже: опционально, 4*-5*: допускается бесплатное посещение по предварительной резервации одного из ресторанов или каждого 1 раз в неделю, далее платно	3* и ниже: в наличии 4*: от 2-х допускается бесплатное посещение по предварительному бронированию одного из ресторанов или каждого 1 раз в неделю, далее платно 5*: допускается бесплатное посещение по предварительному бронированию каждого ресторана, далее платно, при проживании не менее 7 дней, при проживании менее 7 дней - 1 бесплатное посещение 1ого ресторана на выбор
4.5	Рекомендуемое количество баров (зависит от размера отеля)	Минимально для отеля не зависимо от звёздности и также рекомендуемое для 3* и ниже: 2	Минимально для отеля не зависимо от звёздности и также рекомендуемое для 3* и ниже: 2 4*: 4

п/п	Составляющие концепции	«Всё включено»	«Ультра всё включено»
1	2	3	4
		4*: 3 5*: 4	5*: 6
4.6	Рекомендуемое время работы баров	3* и ниже: 11:00-23:00 4*: 10:30-0:00 5*: 10:00-1:00	3* и ниже: 09:00-23:00 4*-5*: круглосуточно (не менее 1 единицы в ночное время)
4.7	Рекомендуемое время работы станций питания	3* и ниже: 07:30-21:00 4*: 6:30-23:00 5*: 6:00-23:00	3* и ниже: 07:00-21:00 4*-5*: круглосуточно (не менее 1 единицы в ночное время)
5	Инфраструктура		
5.1	Анимационная эстрада/сцена	5* и ниже: опционально	4* и ниже: Опционально 5*: обязательно
5.2	Автомобильная парковка	бесплатная парковка - опционально	бесплатная парковка - опционально
5.3	Кинотеатр, вкл. уличный кинотеатр	5* и ниже: опционально	4* и ниже: Опционально 5*: обязательно
5.4	Торговые точки, точки реализации средств первой необходимости	обязательно	обязательно
6	Услуги для детей		
6.1	Детская кровать в номерах	бесплатно	бесплатно
6.2	Детская игровая площадка	бесплатно	бесплатно
6.3	Детский бассейн	в наличии (допускается наличие детского отделения в бассейне), бесплатно	4* и ниже: в наличии (допускается наличие детского отделения в бассейне), бесплатно 5* - детский бассейн отдельно с горками
6.4	Услуга аренды детских колясок	опционально	опционально
6.5	Детские стульчики во всех ресторанах	бесплатно	бесплатно
6.6	Мини-клуб	3* и ниже: опционально 4*-5*: в наличии, бесплатно	в наличии, бесплатно
6.7	Услуга аренды детских горшков	бесплатно	бесплатно
6.8	Мини-диско	3* и ниже: опционально 4*-5*: в наличии, бесплатно	в наличии, бесплатно
6.9	Детская анимация	3* и ниже: опционально 4*-5*: в наличии, бесплатно	в наличии, бесплатно
6.10	Детская няня (бейби-ситтер)	опционально, платно	опционально, платно

п/п	Составляющие концепции	«Всё включено»	«Ультра всё включено»
1	2	3	4
7	Водно-развлекательный комплекс:		
7.1	Плавательный бассейн	в наличии, бесплатно	в наличии, бесплатно
7.2	Закрытый формат плавательного бассейна	4* и ниже: опционально 5*: обязательно	3* и ниже: опционально 4*-5*: обязательно
7.3	Подогреваемый плавательный бассейн, термальный бассейн	4* и ниже: опционально 5*: обязательно	4* и ниже: опционально 5*: обязательно
7.4	Водные горки (аквапарк)	3* и ниже: опционально 4*-5* : обязательно	3* и ниже: опционально 4*-5*: обязательно
7.5	Джакузи	опционально	опционально
8	Спа-услуги:		
8.1	Хаммам (парная)	3* и ниже: опционально, допускается наличие за дополнительную плату 4*-5* : в наличии, бесплатно	3* и ниже: опционально, допускается наличие за дополнительную плату 4*-5* : в наличии, бесплатно
8.2	Сауна и (или) русская баня	3* и ниже: опционально, допускается наличие за дополнительную плату 4*-5* : в наличии, бесплатно	3* и ниже: опционально, допускается наличие за дополнительную плату 4*-5* : в наличии, бесплатно
8.3	Массажные услуги	4* и ниже: опционально, допускается наличие за дополнительную плату 5*: в наличии за дополнительную плату	4* и ниже: опционально, допускается наличие за дополнительную плату 5*: в наличии за дополнительную плату
8.4	Косметологические услуги	4* и ниже: опционально, допускается наличие за дополнительную плату 5*: в наличии за дополнительную плату	4* и ниже: опционально, допускается наличие за дополнительную плату 5*: в наличии за дополнительную плату
8.5	Отдельные спа услуги для детей	опционально, допускается наличие за дополнительную плату	опционально, допускается наличие за дополнительную плату
9	Спортивные услуги:		
9.1	Мини-гольф	4* и ниже: Опционально 5*: в наличии, бесплатно	4* и ниже: Опционально 5*: в наличии, бесплатно
9.2	Баскетбол	4* и ниже: Опционально 5*: в наличии, бесплатно	4* и ниже: Опционально 5*: в наличии, бесплатно
9.3	Тренажерный зал	бесплатно	бесплатно
9.4	Настольный теннис	бесплатно	бесплатно
9.5	Волейбол	4* и ниже: Опционально 5*: в наличии, бесплатно	бесплатно
9.6	Большой теннис	Опционально	Опционально 5*: в наличии, платно

п/п	Составляющие концепции	«Всё включено»	«Ультра всё включено»
1	2	3	4
9.7	Пляжный волейбол	4* и ниже: Опционально 5*: в наличии, бесплатно	4* и ниже: Опционально 5*: в наличии, бесплатно
10	Номерной фонд:		
10.1	Наполнение мини-бара	при заезде – бесплатно; пополнение - опционально	при заезде – бесплатно; пополнение - опционально
10.2	Халат банный (для каждого гостя), тапочки банные (для каждого гостя)	предоставление по запросу, бесплатно в соответствии со звездностью	включая детский банный халат - предоставление по запросу, бесплатно в соответствии со звездностью
10.3	Утюг, гладильная доска	предоставление по запросу, бесплатно, в номере либо на этаже 5*: в номере	предоставление по запросу, бесплатно, в номере либо на этаже 5*: в номере
10.4	Чайная / кофейная станция	пополнение ежедневно, бесплатно	пополнение ежедневно, бесплатно
10.5	Сейф	в номере, бесплатно	в номере, бесплатно
10.6	Комплемент при заезде	опционально	4* и ниже: Опционально 5*: в наличии
10.7	Комплемент детям при заезде	опционально	4* и ниже: Опционально 5*: в наличии
10.8	Детская комплектация номера	опционально	В ванной комнате для детей - подставка для ног, накладка на унитаз.

## 7 Качественные требования к строительству, созданию и особенностям эксплуатации компонентов услуг классов «Все включено» и «Ультра все включено»

При реализации услуг классов «Все включено» и «Ультра все включено» требуется наличие инфраструктуры для отдыха и рекреации требуется создание всех элементов инфраструктуры предусматривающих комфортное и качественное оказание услуг данных классов. Ниже представлены рекомендуемые параметры и характеристики указанных услуг:

### 7.1. Бассейны

7.1.1. Рекомендуемая площадь зеркала воды бассейнов средств размещения составляет не менее 2,2 м<sup>2</sup> на 1 номер объекта. Возможна организация крытого подогреваемого бассейна или открытого подогреваемого бассейна с выплывом из крытого помещения.

7.1.2. Обеспеченность лежаками составляет не менее 9 на каждые 10 номеров объекта. В том числе количество лежаков, размещаемых в теневой зоне, с установкой зонтов или предоставлением навесов, составляет не менее 50% от общего числа лежаков.

### 7.2. Анимационная эстрада \ амфитеатр

7.2.1. Количество посадочных мест в зоне анимационной площадки, сцены, эстрады, амфитеатра составляет не менее 60 % от количества номеров в средстве размещения.

### 7.3. Инфраструктура для детей и подростков

7.3.1. Общая площадь всех открытых детских игровых площадок (комплексов), расположенных на территории средства размещения, составляет не менее 0,5 м<sup>2</sup> в расчете на один номер.

### 7.4. Питание по системе "Все включено"

7.4.1. Для организации питания в форме предоставления услуги "шведский стол" выделяется отдельный зал, включающий отдельные зоны раздаточной линии и приема пищи.

7.4.2. Длительность каждого рациона (приема пищи) не менее 2-х часов.

7.4.3. При предоставлении услуги "шведский стол" возможно применение предварительной сервировки посадочных мест в зоне приема пищи:

для средств размещения категории «три звезды» – салфетки, соль пищевая, перец черный молотый;

для средств размещения категорий «четыре звезды» и «пять звезд» - салфетки, соль пищевая, перец черный молотый, столовые приборы.

7.4.4. Ассортимент блюд и напитков «шведского стола» предусматривает цикличность меню не менее 7 дней:

завтрак - сухие завтраки, мюсли, рыбная гастрономия, мясная гастрономия, овощи натуральные, салаты и винегреты, блины, оладьи, запеканки, сыр мягкий разных сортов, творог, сметана, йогурты, кефир, ряженка, молоко, блюда из яиц, каши, выпечка;

обед - не менее 8–10 наименований холодных закусок, 2–3 наименования супов, 4–6 наименований вторых блюд, соусы, десерты, в том числе фрукты, мучные кондитерские изделия.

ужин - 8–10 наименований холодных закусок, 4–6 наименований вторых блюд, соусы, десерты, в том числе фрукты, мучные кондитерские изделия.

7.4.5. Ассортимент дополнительного питания включает холодные и горячие закуски, блюда (3–5 наименований), кондитерские и мучные изделия, закуски.

### 7.5. Напитки по системе "Все включено"

7.5.1. Безалкогольные прохладительные и горячие напитки в неограниченном количестве представлены на «шведском столе» и на точках дополнительного питания, в том числе, безалкогольные коктейли, не менее 3 видов.

7.5.2. Алкогольные напитки российского производства представлены в неограниченном количестве на «шведском столе» на обед и ужин, а также в точке дополнительного питания:

Пиво - не менее 1 вида;

Вино сухое / полусладкое красное / белое – не менее 3х видов;

Крепкий алкоголь - не менее 2х видов и коктейли на его основе.

### 7.6. Организация развлечений

7.6.1. Анимация включает активности, проходящие на разных площадках для взрослых, детей или совместные в дневное и вечернее время.

дневные активности - не менее 3-х мероприятий для детей и 3-х мероприятий для взрослых, в том числе в бассейне (аква зоне), спортивные турниры или мероприятия;

вечерние активности - дискотека для возрастной группы 3+, длительность мероприятия не менее 30 минут и семейная программа (или дискотека) с длительностью мероприятия не менее 40 минут.

7.6.2. Игровой клуб размещается в помещении площадью из расчета не менее 0,5 м<sup>2</sup> на один номер объекта, в котором размещается не менее 2 видов игрового оборудования (например, бильярд, аэрохоккей, настольный теннис, настольные игры, боулинг, компьютерные игры, VR и т. д.). Количество оборудования размещается с учетом прогнозной загрузки территории игрового клуба.

7.6.3. Творческая мастерская размещается в помещении площадью не менее 30 м<sup>2</sup>, что позволяет проводить не менее одного мастер-класса в день для каждой возрастной категории: дети до 8 лет, 8-13 лет, 13-18 лет, 18+ - взрослые.

7.6.4. Кулинарная мастерская организуется в отдельном помещении или в едином пространстве в зоне одного из ресторанов на территории средства размещения. Площадь для кулинарной мастерской включает помещение площадью не менее 30 м<sup>2</sup> для реализации не менее одного мастер-класса в день для каждой возрастной категории дети до 8 лет, от 8 до 13 лет, 13-18 лет и взрослые старше 18 лет.

## 7.7. Детские пространства

7.7.1. Помещение детской игровой комнаты рекомендуется реализовать площадью не менее 0,3 м<sup>2</sup> на 1 номер средства размещения. Оборудование игровой комнаты должно включать детскую мебель и игровой инвентарь для возраста 1–7 лет и 8–13 лет. Присмотр за детьми осуществляют родители или сопровождающие лица, или воспитатели, педагоги. Режим работы игровой комнаты устанавливается средством размещения, но продолжительность работы не менее 6 часов в день.

7.7.2. Рекомендуется выделение отдельной молодежно (подростковой) зоны с оборудованием адаптированным к данному возрасту инвентарем и мебелью.

7.7.3. Помещение площадью не менее 0,5 м<sup>2</sup> на 1 номер должно быть предусмотрено для детского клуба. Оборудование помещения включает: детскую мебель и игровой инвентарь, детские туалеты и спальная комната. При передаче ребенка в детский клуб воспитатель обязательно регистрирует ребенка с указанием имени, возраста, аллергических реакций, контактов родителей. Режим работы детского клуба устанавливается средством размещения, но не менее 8 часов в день.

7.7.4. Развлекательный клуб для подростков размещается в помещении площадью не менее 0,1 м<sup>2</sup> на один номер. В данном пространстве в течение дня проводятся мероприятия, а также в интервале с 20:00 до 22:00 возможна организация вечерних мероприятий для подростков.

7.7.5. Академия представляет собой организуемую внутри средства размещения образовательную- развлекательную программу для возрастной категории 8+. Обучение в Академии проводится профильными педагогами в игровой форме в недельном цикле, не менее 4 занятий в день, разделенных по специализации или возрастным группам. Цикл обучения всегда завершается обязательным отчетным концертом или демонстрацией полученного результата в ходе обучения. Занятия проводятся в специально оборудованном помещении или пространстве на территории средства размещения.

7.7.6. По запросу гостей (туристов) на территории средств размещения предоставляются в прокат детские прогулочные коляски на бесплатной или платной основе.

#### 7.8. Спортивная и медицинская инфраструктура

7.8.1. На территории средства размещения требуется организовать тренажерный зал (крытый) и рекомендуется организация открытой(ых) спортивной площадки, допускается создание универсальной площадки, фитнес зал.

7.8.2. На территории средства размещения организуется пункт проката спортивного инвентаря (мячи, ракетки, скакалки, велосипеды, самокаты и пр.). Услуги проката могут быть разделены на платные и бесплатные. Сотрудники службы проката обязательно должны инструктировать гостей (туристов) по правилам пользования и безопасности оборудования. Дополнительно рекомендуется предлагать инструкции по маршрутам движения, пробежек по территории и вне ее с указанием протяженности и сложности.

7.8.3. На территории средства размещения размером от 200 номеров должен быть оборудован медицинский пост для оказания неотложной медицинской помощи. Режим работы поста: ежедневно, не менее 6 часов в день.

7.8.4. Дополнительно на территории могут быть организованы площадки для спортивных активных командных игр разных возрастов – лазертаг, гольф, тир и тому подобное.

7.8.5. Услуги проката могут быть дополнены следующим оборудованием: прокат вспомогательных и развлекательных средств (например, велосипеды, самокаты, ролики, коньки, маломерные безмоторные суда, санки, ледянки и т.д.- в зависимости от особенностей курорта).

#### 7.9. Площадь земельного участка

7.9.1. Рекомендации к площади земельного участка средства размещения оказывающие услуги «Все включено» и «Ультра все включено» включают размеры земельного участка, на котором размещено средство размещения должно быть не менее 10.000 квадратных метров (1 гектар) на каждые 100 номеров, при условии плотности застройки земельного участка не более 50%.

#### 7.10. Питание по услугам класса "Ультра все включено"

7.10.1. В дополнении к требованиям по услугам питания класса «Все включено» применяются следующие рекомендации:

Обязательно наличие детского и диетического меню.

Дополнительное оснащение инвентарем для детского питания зоны приема пищи в части блендера, микроволновой печи, стерилизатора для бутылочек, детские стулья для кормления, детская посуда.

Детское питание для детей до 3-х лет должно быть предусмотрено и включать: детское питание баночное (не менее 3 видов), смеси детские (в том числе безмолочные), каши быстрорастворимые (в том числе безмолочные), сок для детского питания (в том числе без мякоти), молоко детское фасованное.

Ассортимент дополнительного питания (промежуточного питания) должен включать холодные закуски или блюда (не менее 3 видов), горячие закуски или блюда (не менее 6 видов), кондитерские изделия (не менее 3 видов),



мороженное в ассортименте (не менее 3 видов), фрукты сезонные (от 2-х видов), сухие закуски (снеки, не менее 2 видов).

7.11. Напитки по услугам класса "Ультра все включено"

7.5.1. В дополнении к требованиям по услугам напитков класса «Все включено» применяются следующие рекомендации:

Безалкогольные прохладительные безалкогольные коктейли, не менее 3 видов.

Алкобольные напитки дополнены игристым вином в неограниченном количестве на «шведском столе» на завтрак (для средств размещения категории «пять звезд»).

Крепкий алкоголь представлен в вариантах не менее 5-ти видов, в том числе локального и/или импортного производства.

Алкобольные коктейли не менее 7 видов на основе крепкого алкоголя входящего в пакет услуг в графике работы баров.

## 8. Требования к персоналу

8.1. Обслуживающий персонал должен отвечать требованиям к персоналу, установленным нормативными документами, для оказания качественных услуг, должен быть обучен и подготовлен для работы по оказанию услуг классов «Все включено» и «Ультра все включено».

8.2. Персонал должен быть обучен оказанию первой помощи на воде (инструктор-спасатель), солнечный удар (первая доврачебная помощь), подготовлен к действиям в чрезвычайных ситуациях (быть обученным и пройти соответствующий инструктаж).

8.3. Рекомендуется наличие письменных стандартов для персонала, фиксирующих функциональные обязанности и установленные правила работы.

8.4. Общие требования, предъявляемые к персоналу средств размещения классов «Все включено» и «Ультра все включено» включают:

знание и соблюдение должностных инструкций, правил внутреннего распорядка;

знание и соблюдение стандартов предприятия, фиксирующих функциональные обязанности и технологии обслуживания сотрудниками всех служб в части:

- а) внешнего вида сотрудников;
- б) поведения сотрудников;
- в) техники безопасности;
- г) технологий обслуживания;
- д) знание и соблюдение санитарно-эпидемиологических норм и правил;
- е) знание и соблюдение правил пожарной безопасности;
- ж) знание и соблюдение инструкций о действиях в чрезвычайных ситуациях;
- з) умение оказать первую помощь в чрезвычайной ситуации;
- и) знание требований нормативных документов на услуги средств размещения;
- к) знание и умение работать с используемыми в различных службах средства размещения компьютерными системами.

8.5. Рекомендуется обеспечение переподготовки или повышение квалификации руководителей высшего и среднего звена средства размещения, а также иные программы обучения персонала (включая собственные внутренние) не реже 1 раза в 3 года.

## **9. Особенности услуг классов «Все включено» и «Ультра все включено»**

9.1. Оказание услуг в средствах размещения, включая ассортимент блюд и закусок рекомендуется формировать с учетом сезонности функционирования объекта и сопутствующих погодных условий.

9.2. Наличие подогреваемых и закрытых плавательных бассейнов популярно и актуально для всесезонных объектов, в то время как в гостиницах и иных средствах размещения в период летнего сезона востребованы открытые подогреваемые бассейны.

9.3. Количество и интенсивность развлекательных мероприятий в осенне-летнем сезоне необходимо увеличивать, так как в связи с погодными условиями гости проводят время преимущественно в средстве размещения.

9.4. Дополнительные индивидуальные (авторские) концепции могут являться только расширяющими указанные в данном стандарте услугами. Такие как «максимум всё включено» (max all inclusive), «золотое ультра всё включено» («gold ultra all inclusive»), «премиум всё включено» («premium all inclusive») и т.п.

9.5. Отдельные типы услуг классов «Все включено» и «Ультра все включено» могут быть дополнены только для взрослых («adults only»), что позволяет обеспечить спокойный отдых или активный отдых для гостей достигших возрастных порогов 14+лет, 16+ лет, 18+ лет.

9.6. Отдельные типы услуг классов «Все включено» и «Ультра все включено» возможны в формате семейных отелей («family club»).

Для объектов семейного формата («family club») рекомендуется утверждение операционных внутренних стандартов средства размещения отклонение заявок на бронирование от гостей без детей.

Дополнительно рекомендуется ввести на территории средства размещения ввести строгий запрет на употребление алкогольных напитков и режим тишины после 23:00.

В объектах семейного формата необходимо обеспечить наличие развитой инфраструктура для детей разного возраста: детские площадки с качелями и батутами, мини-детский сад, игровая комната, скейтпарки, аквапарки и т.д.

9.7. Отдельные типы услуг классов «Все включено» и «Ультра все включено» возможны в средстве размещения, расположенном в горнолыжном комплексе.

В концепцию «всё включено» в гостиницах и иных средствах размещения, расположенных на горнолыжных курортах, рекомендуется включать: предоставление бесплатных ски-пассов либо скидки на приобретение ски-пассов, возможность приобретения ски-пасса в объекте, групповые уроки

катания с инструкторами на лыжах/сноуборде, прокат лыж, сноубордов, санок, тюбингов, горнолыжной экипировки, услуги питания и напитков объектах питания на горе, для детей обучающие уроки катания с инструкторами, посещение снежных парков, для детей до 3-х лет услуги персональной няни на то время, пока родители ребенка находятся на катании.

Дополнительно в состав услуг на территории средства размещения рекомендуется разместить лыжехранилище и сушилку для горнолыжных ботинок, обязательное размещение банных комплексов.

## **10. Требования к охране окружающей среды**

10.1. Оказание услуг в средствах размещения, предоставляющих услуги класса «Все включено» и «Ультра все включено» не должно сопровождаться ухудшением характеристик природной среды, в т.ч. засорением территории, повреждением и гибелью растений, кустарников и деревьев и т.п., и вызывать другие вредные воздействия на окружающую среду.

10.2. Услуги должны оказываться с минимизацией негативного воздействия на окружающую среду (уменьшение объемов и производства отходов).

10.3. Рекомендуется использовать раздельное хранение мусора (сортировка отдельно бумага, стекло, пластик).

## **11. Требования безопасности**

11.1 Безопасные условия проживания отдыхающих гостей (туристов), сохранность их имущества должны быть обеспечены в соответствии с ГОСТ 32611-2014.

11.2. В средствах размещения должны соблюдаться действующие правила оказания услуг, установленные нормативными правовыми актами Российской Федерации и требования нормативных документов федеральных органов исполнительной власти в части безопасности.

11.3. Необходимость соблюдать санитарно-гигиенические и противоэпидемиологические правила и нормы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11.4. Питание должно соответствовать СанПиН 2.3/2.4.3590-20.

11.5. Следует обеспечивать доступность услуг класса «Все включено» и «Ультра все включено» для инвалидов и людей с ограниченными возможностями.

11.6. При организации сопутствующих услуг туризма следует соблюдать требования ГОСТ 32611.

---

УДК

ОКС 03.200.10, 03.200.99

ОКСТУ

Ключевые слова: туризм и сопутствующие услуги, класс «все включено» и «ультра все включено», общие требования

---