Изображение Государственного Герба Республики Казахстан

**НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН**

**ИЗМЕНЕНИЕ № 1 к**

**СТ РК UNE 182001-2015**

**ГОСТИНИЦЫ И ТУРИСТИЧЕСКИЕ АПАРТАМЕНТЫ**

**Требования к услугам**

*Настоящий проект изменения*

*не подлежит применению до его утверждения*

**Алматы**

**Изменение № 1 к СТ РК 2739-2015 «Костюм полевой для подразделений специального назначения. Технические условия»**

**Утверждено и введено в действие** Приказом Председателя Комитета технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года №\_\_\_\_.

**Дата введения 20\_\_.\_\_.\_\_**

Пункт **1 Область применения** абзац 2 заменить на:

Настоящий стандарт распространяется на следующие категории мест размещения туристов: места размещения, номера в месте размещения.

Подпункт **4.2.2. Политика и цели предприятия в области качества**, 5 абзац внести корректировку:

Политика руководства в области качества должна заключается в стремлении занять высокие позиции в своих сферах деятельности, завоевать сильную репутацию надежного, стабильного и перспективного партнера, со штатом сотрудников высокой квалификации, способных исполнять требования клиентов организации, в рамках разработанных стандартов.

Подпункт **4.2.3. Определение перечня услуг**, 2 абзац заменить на: Настоящий стандарт устанавливает требования к услугам определенной категории. Если для услуг низшей категории требования не определены настоящим стандартом, то применяются требования обслуживания начиная с трех звезд и выше.

ПРИМЕР Номера туристического класса категории 2 звезды, которые предлагают услуги кафетерия, должны соответствовать общим требованиям относительно услуг кафетерия и графику работы трехзвездочного отеля.

Примечание - В ряде стран существуют альтернативные классификации гостиниц. Система корон или ключей распространена в Великобритании. Чтобы перейти к привычным звездам, нужно от общего числа корон или ключей отнять одну, т.е. в сравнении с общеевропейской звездой корона или ключ на одну единицу выше (3 звезды соответствует 4 ключам).

Подпункт **4.3.2 Организационная структура и определение обязанностей**, во 2 абзаце подпункт 3 исправить на:

– контролировать процесс оказания услуг при возникновении несоответствия до полного их улаживания.

Подпункт **4.4.2.4 Обслуживание клиентов**, в первом абзаце, в подпункте 1заменить на:

- график оказания услуг должен соответствовать потребностям клиентов и уважать их привычки и обычаи;

Подпункт **5.4 Требования**, в таблицу 1- График работы

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Категории предприятий | Официальная категория | Способ обслуживания |
| Места размещения туристов | Все | Очное обслуживание 24/7 |
| Номера туристского класса | 4 и 3 звезды | Очное обслуживание 24/7 |
| 2 и 1 звезда | Очное обслуживание 12 ч в сутки/ 7 дней в неделю  Очное обслуживание, по телефону или подобным образом в оставшиеся 12 ч в сутки/ 7 дней в неделю |

Подпункт **5.6.3.2 Багаж**, заменить на:

Услуга помощи с багажом или услуги носильщика являются обязательными 24 ч. в сутки в гостиницах и апартотелях категории «5 звезд», 14 ч в сутки для категории «4звезды». Места размещения категории «3 звезды», «2 звезды» и 1 «звезда», предлагающие данные услуги, должны предоставлять их, по крайней мере, в течение 6 ч. в сутки.

Подпункт **5.6.3.3 Услуга заселение и размещение**, первый абзац, подпункт 2 заменить на:

- в местах размещения туристов категории «5 звезд» и «4 звезды» клиенту предоставляют услуги посыльного и помощи с багажом в соответствии с графиком предоставления услуг;

Подпункт **5.7.3 Требования**, в первый абзац в 10 подпункт внести изменения:

j) наличие услуги предоставления полотенец для бассейна в учреждениях категории «5 звезд» и «4 звезды». В заведениях «3 звезды» такая услуга осуществляется по запросу клиента;

Подпункт **5.7.3.1 Оснащение номеров и апартаментов**, **в таблице 2 – Минимальные размеры кровати убрать слово:** или «4 ключа»

**в Таблице 3 – Минимум мебели для номеров гостиниц, апартотелей и апартаментов** прописать кресло или кресло-кровать

в **Таблице 5- Дополнительное оборудование в апартателях** ключи заменить на звезды

в **Таблице 6 – Оборудование в ванной** убрать ключи

в **Таблице 7 – Минимальный набор полотенец в номерах и апартаментах** убрать ключи

в **Таблице 8 – Минимальное количество предметов гигиены**, согласно категории убрать ключи.

Предпоследний абзац прописать:

Места размещения туристов категории «5 звезд» или «4 звезды» могут иметь в наличии и другие предметы гигиены (как, например, набор для ухода за полостью рта, набор для бритья), которые не входят в комплекты стандартного оснащения номера или апартаментов.

Заведения всех категорий должны информировать клиентов о возможности предоставления такой услуги, указывая ее стоимость, если она является дополнительной.

Подпункт **6.1 Общие положения,** в таблице 9 – Ресторанные услуги в отелелях, ключи заменить на звезды, прописать системе питания слово и/или.

в последнем абзаце прописать:

Номера туристского класса, предлагающие ресторанные услуги, должны предлагать эти услуги согласно системе своей категории, эквивалентной для гостиниц (звезды).

Подпункт **6.2 Промежуточный процесс планирования гастрономического предложения**, заменить на:

На предприятиях общественного питания руководство или ответственное лицо должны заранее планировать гастрономическое предложения на каждый сезон, гарантируя следующее:

– разнообразие блюд. Рекомендуется включить в меню фирменные блюда региона;

– предлагаемые блюда должны соответствовать особенностям каждого сезона;

– предлагаемые блюда для одного и того же сезона включают в себя различные методы обработки;

– предлагаемые меню должны быть разнообразными и не должны повторяться.

Подпункт **«6.3.4.2 Хранение продуктов питания»** дополнить:

В целях выполнения требований раздела 6.3 «Работа ресторанного производства» настоящего стандарта рекомендуется также руководствоваться требованиями следующих документов:

- Санитарными правилами «Санитарно-эпидемиологические требования к объектам общественного питания», от 19 марта 2015 года № 234;

- СанПиН 1.02.006-94 Санитарные нормы микроклимата производственных помещений;

- СанПиН 1.02.007-94 Санитарные нормы допустимых уровней шума на рабочих местах;

- СанПиН 4.01.069-03 Санитарно-эпидемиологические требования к объектам общественного питания.

Подпункт **«6.4.4.2 Подготовка к обслуживанию»** изложить в редакции:

в) сервировка столов производится в соответствии с типом завтрака (континентальный, шведский стол), предоставляемым в данном ресторане/гостинице.

Исключить следующие таблицы:

Таблица 10 – Качество салфеток

Таблица 11 – Качество столового белья

Таблица 12 – Минимальная сервировка при системе «шведский стол»

«Таблица 14 – Минимальное количество видов продуктов» сократить показатели вдвое.

Исключить предложение «Рекомендуется также предоставлять меню, отпечатанное по системе Брайля» из текста подпункта **6.4.4.4 «Обслуживание за обедом/ужином».**

Исключить подпункт «c) услуга обслуживания за столиком доступна в течение всего времени работы гостиницы;» из редакции пункта 6.4.4.5 **«Обслуживание в баре/кафетерии/снек-баре»**

Подпункт 8.3.2 **«Расходные материалы»** изложить в редакции:

«Рекомендуется иметь специальные помещения/склады для осуществления технической поддержки, ремонта оборудования, хранения запасных частей и прочего оборудования.

….»

По всему документу заменить термин «ключ» на «звезды».

Удалить примечание под таблицей 21 «Частота проведения уборки комнат в зависимости от их категории».

Изменить таблицу 22 «Частота замены постельного белья в номерах в зависимости от их категории»:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование  заведения | Официальная категория | Частота |
| Гостиницы и апартотели | «5 звезд» | Через день |
| Гостиницы и апартотели | «4 звезды» | Раз в три дня |
| Гостиницы и апартотели | «3 звезды», «2 звезды» и «1 звезда» | 3 раза в течение недели  проживания |
| Апартаменты туристской  категории | «4 ключа» | Раз в три дня |
| Апартаменты туристской  категории | «3 ключа», «2 ключа» и «1 ключ» | Раз в три дня |

**РАЗРАБОТЧИК**

ТК 92 «Туризм и услуги в сфере туризма»

Соразработчик РПГ «КазСтандарт»

**Заместитель**

**Генерального директора С. Радаев**

**Руководитель**

**Департамента разработки**

**нормативно-технических документов А. Сопбеков**

**Специалист**

**Департамента разработки**

**нормативно-технических документов А. Зиятаева**