**ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 18 ноября 2020 года N 1860**

**Об утверждении**[**Положения о классификации гостиниц**](https://docs.cntd.ru/document/566419544#6520IM)

(с изменениями на 7 апреля 2022 года)

Информация об изменяющих документах

В соответствии с частью седьмой [статьи 5 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"](https://docs.cntd.ru/document/9032907#65E0IS) Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемое [Положение о классификации гостиниц](https://docs.cntd.ru/document/566419544#6520IM).

2. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2021 г. и действует до 31 декабря 2026 г.

Председатель Правительства
Российской Федерации
М.Мишустин

**УТВЕРЖДЕНО
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 18 ноября 2020 года N 1860**

**Положение о классификации гостиниц**

(с изменениями на 7 апреля 2022 года)

**I. Общие положения**

1. Настоящее Положение устанавливает:

порядок классификации гостиниц, в том числе порядок принятия решения об отказе в осуществлении классификации гостиницы, приостановления или прекращения действия свидетельства о присвоении гостинице определенной категории, виды гостиниц, категории гостиниц, требования к категориям гостиниц;

форму свидетельства о присвоении гостинице определенной категории;

требования о доведении до потребителей информации о присвоенной гостинице категории, включая требования к размещению, содержанию и форме информационного знака о присвоенной гостинице категории;

порядок представления аккредитованной организацией в Федеральное агентство по туризму сведений о классифицированных гостиницах, содержащихся в сформированном перечне классифицированных ею гостиниц, и копий свидетельств о присвоении гостиницам определенных категорий.

2. Основными целями классификации гостиниц являются:

предоставление потребителям необходимой и достоверной информации о соответствии гостиниц категориям, предусмотренным настоящим Положением;

повышение конкурентоспособности гостиничных услуг и привлекательности гостиниц, направленное на увеличение туристского потока и развитие внутреннего и въездного туризма, за счет укрепления доверия потребителей к оценке соответствия гостиниц.

3. Основные понятия, используемые в настоящем Положении, означают следующее:

"аккредитованная организация" - юридическое лицо, осуществляющее деятельность по классификации гостиниц при наличии у него действующего аттестата аккредитации либо аттестата аккредитации, считающегося действительным в соответствии с [частью 5 статьи 4 Федерального закона "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии"](https://docs.cntd.ru/document/556400876#7DO0KC);

"заявитель" - юридическое лицо, или филиал иностранного юридического лица, включенный в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц (далее - филиал иностранного юридического лица), или индивидуальный предприниматель, которые осуществляют предпринимательскую деятельность по предоставлению гостиничных услуг в гостинице и направили в аккредитованную организацию заявку на проведение классификации гостиницы;

"категория гостиницы" - показатель, определяющий соответствие гостиницы и предоставляемых в ней гостиничных услуг уровню требований, предусмотренных настоящим Положением для гостиниц определенного вида и категории;

"категория номера гостиницы" - показатель, определяющий соответствие номера гостиницы уровню требований, предусмотренных настоящим Положением для номеров гостиниц определенной категории;

"номерной фонд" - общее количество эксплуатируемых номеров в гостинице;

"специалист по классификации" - физическое лицо, осуществляющее профессиональную деятельность по экспертной оценке на основании трудового договора либо договора гражданско-правового характера, заключенного с аккредитованной организацией;

"экспертная оценка" - осуществление аккредитованной организацией проверки соответствия гостиницы требованиям настоящего Положения, проводимой в форме документарной и выездной оценки.

Понятия "гостиница", "гостиничные услуги", "классификация гостиниц" и "средство размещения" употребляются в настоящем Положении в значениях, определенных [Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"](https://docs.cntd.ru/document/9032907#7D20K3).

**II. Виды гостиниц**

4. Для целей классификации все виды гостиниц классифицируются по системе звезд, в которой предусмотрено 6 категорий: "пять звезд", "четыре звезды", "три звезды", "две звезды", "одна звезда", "без звезд". Высшей категорией является категория "пять звезд", низшей - "без звезд".

5. Действие настоящего Положения распространяется на следующие виды гостиниц:

а) городская гостиница (отель) - вид гостиниц, расположенных в городе, не обладающих признаками гостиниц, указанных в [подпунктах "б"](https://docs.cntd.ru/document/566419544#7DA0K6) - ["з" настоящего пункта](https://docs.cntd.ru/document/566419544#7DM0KC);

б) гостиница, расположенная в здании, являющемся объектом культурного наследия, и (или) выявленным объектом культурного наследия, и (или) объектом, составляющим предмет охраны исторического поселения, - вид гостиниц, имеющих в силу этого ограничение при проведении реставрации и ремонтных работ;

в) курортный отель, дом отдыха, центр отдыха, пансионат - вид гостиниц, которые расположены в лечебно-оздоровительных местностях или на курортах, оказывающих помимо гостиничных услуг комплекс дополнительных услуг оздоровительного характера, в том числе с использованием лечебных природных ресурсов;

(Подпункт в редакции, введенной в действие с 1 сентября 2022 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 7 апреля 2022 года N 616](https://docs.cntd.ru/document/350197855#6580IP). - См. [предыдущую редакцию](https://docs.cntd.ru/document/578320367#7DC0K7))

г) апарт-отель - вид гостиниц, номерной фонд которых состоит из номеров категорий "студия" и "апартамент";

д) комплекс апартаментов - вид гостиниц, расположенных в одном или нескольких зданиях (корпусах, строениях), объединенных одной территорией, или в части здания, с номерным фондом, состоящим из номеров различных категорий с кухонным оборудованием и санузлом (душ и (или) ванная, туалет);

е) мотель - вид гостиниц, размещенных в границах полосы отвода автомобильной дороги или придорожных полос автомобильных дорог, с автостоянкой, вход в номера которых может быть осуществлен с улицы (с места парковки автомобиля);

ж) хостел - вид гостиниц, включающих в себя номера различных категорий, в том числе многоместные номера (но не более 12 мест в одном номере), с возможностью предоставления проживающим как номера целиком, так и отдельных мест, помещения для совместного использования гостями (гостиные, холлы, комнаты для приема пищи и т.п.), общая суммарная площадь которых составляет не менее 25 процентов общей суммарной площади номеров, санитарные объекты, расположенные, как правило, за пределами номера, и предоставляющих услуги питания с ограниченным выбором блюд и (или) кухонное оборудование, а также по возможности дополнительные услуги;

з) загородный отель, туристская база, база отдыха, гостиничные номера при визит-центре - вид гостиниц, расположенных в сельской местности, в горной местности, в лесу (в том числе на земельных участках в пределах особо охраняемых природных территорий и охранных зон особо охраняемых природных территорий в соответствии с законодательством Российской Федерации об особо охраняемых природных территориях (далее - земельные участки особо охраняемых природных территорий), на берегу водоема, не относящихся к лечебно-оздоровительным местностям или курортам.

(Подпункт в редакции, введенной в действие с 1 сентября 2022 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 7 апреля 2022 года N 616](https://docs.cntd.ru/document/350197855#65A0IQ). - См. [предыдущую редакцию](https://docs.cntd.ru/document/578320367#7DM0KC))

6. Настоящим Положением устанавливаются следующие категории гостиничных номеров, требования к которым представлены в [приложениях N 1](https://docs.cntd.ru/document/566419544#7EI0KI) и [2](https://docs.cntd.ru/document/566419544#7EK0KJ):

номера "высшей категории" - номера категорий "сюит", "апартамент", "люкс", "джуниор сюит", "студия";

номера "первой категории" (стандарт);

номера "второй категории";

номера "третьей категории";

номера "четвертой категории";

номера "пятой категории".

7. Классификации не подлежат средства размещения, используемые для осуществления основной деятельности организаций отдыха и оздоровления детей, медицинских организаций, организаций социального обслуживания, физкультурно-спортивных организаций, централизованных религиозных организаций и (или) организаций, входящих в их структуру, деятельности по оказанию услуг в сфере сельского туризма в сельской местности, кемпинги, общежития, средства размещения в жилых помещениях (за исключением жилых помещений, переведенных в нежилые помещения в порядке, установленном [Жилищным кодексом Российской Федерации](https://docs.cntd.ru/document/901919946#7D20K3)), туристские приюты, туристские стоянки, дома-кордоны, в том числе расположенные на земельных участках особо охраняемых природных территорий, а также иные средства размещения, в которых не предоставляются гостиничные услуги.

(Абзац в редакции, введенной в действие с 1 сентября 2022 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 7 апреля 2022 года N 616](https://docs.cntd.ru/document/350197855#65E0IS). - См. [предыдущую редакцию](https://docs.cntd.ru/document/578320367#7DA0K5))

Классификация гостиницы не проводится в период действия мер по приостановлению деятельности по предоставлению гостиничных услуг, примененных в отношении такой гостиницы в соответствии с [Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях](https://docs.cntd.ru/document/901807667).

Санаторно-курортные организации по своему усмотрению проходят классификацию в соответствии с требованиями и критериями, установленными [приложениями N 1](https://docs.cntd.ru/document/566419544#7EI0KI), [4](https://docs.cntd.ru/document/566419544#8OK0LN) и [5 к настоящему Положению](https://docs.cntd.ru/document/566419544#8OM0LO) для гостиниц, указанных в [подпункте "в" пункта 5 настоящего Положения](https://docs.cntd.ru/document/566419544#7DC0K7), при этом в свидетельстве о присвоении гостинице определенной категории, выдаваемом по результатам классификации, вид гостиницы не указывается.

(Абзац дополнительно включен с 1 сентября 2022 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 7 апреля 2022 года N 616](https://docs.cntd.ru/document/350197855#7D60K4))

**III. Участники классификации гостиниц**

8. Участниками классификации гостиниц являются:

а) Федеральное агентство по туризму;

б) совет по классификации при Федеральном агентстве по туризму (далее - совет);

в) комиссия по апелляциям при Федеральном агентстве по туризму (далее - комиссия по апелляциям);

г) аккредитованные организации;

д) заявители.

9. Федеральное агентство по туризму:

а) осуществляет ведение единого перечня классифицированных гостиниц, горнолыжных трасс, пляжей и перечня аккредитованных организаций, осуществляющих классификацию гостиниц, и размещает сведения, содержащиеся в указанных перечнях, на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

б) создает совет и организует его деятельность;

в) создает комиссию по апелляциям и организует ее деятельность;

г) проводит аккредитацию организаций, осуществляющих классификацию гостиниц.

10. Совет осуществляет координационную деятельность по вопросам классификации гостиниц и работы аккредитованных организаций.

11. Комиссия по апелляциям рассматривает спорные вопросы участников классификации гостиниц по результатам классификации гостиниц, а также вопросы несоответствия гостиницы присвоенной категории по заявлениям физических и юридических лиц.

12. Решение комиссии по апелляциям является обязательным для исполнения всеми участниками классификации гостиниц.

13. Аккредитованная организация:

а) принимает по обращению заявителя решение об осуществлении классификации гостиницы или об отказе в осуществлении классификации гостиницы;

б) заключает с заявителем договор о проведении классификации гостиницы;

в) организует проведение экспертной оценки (в том числе непосредственно в гостинице) соответствия гостиницы требованиям настоящего Положения;

г) принимает решение о присвоении гостинице определенной категории и выдает по результатам классификации свидетельство о присвоении гостинице определенной категории по форме согласно [приложению N 3](https://docs.cntd.ru/document/566419544#8OE0LK) (далее - свидетельство) или принимает решение об отказе в присвоении гостинице категории в случае несоответствия гостиницы ни одной из категорий гостиниц, предусмотренных настоящим Положением;

д) формирует перечень классифицированных ею гостиниц (далее - перечень классифицированных гостиниц) и представляет в Федеральное агентство по туризму сведения, содержащиеся в этом перечне;

е) приостанавливает, возобновляет и прекращает действие свидетельства.

14. Заявитель:

обеспечивает соответствие гостиницы требованиям присвоенной категории, установленной настоящим Положением, на весь срок действия свидетельства;

информирует аккредитованную организацию обо всех изменениях в гостинице, влияющих на соответствие требованиям присвоенной категории;

предоставляет аккредитованной организации и членам комиссии по апелляциям возможность проведения проверки соответствия гостиницы требованиям присвоенной категории в случае, установленном [пунктом 33 настоящего Положения](https://docs.cntd.ru/document/566419544#7EC0KH);

(Абзац дополнительно включен с 1 сентября 2022 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 7 апреля 2022 года N 616](https://docs.cntd.ru/document/350197855#7D80K5))

**IV. Минимальное допустимое количество баллов для соответствия гостиницы определенной категории по результатам оценки выполнения требований в соответствии с разделом III**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | Категория гостиницы |
| Количество номеров | минимальное допустимое количество баллов для соответствия гостиницы категории |
| в гостинице | "без звезд" | "одна звезда" | "две звезды" | "три звезды" | "четыре звезды" | "пять звезд" |
| 1. Городские гостиницы (отели) |
| Более 50 | 14 | 18 | 27 | 34 | 53 | 64 |
| От 16 до 50 | 14 | 18 | 23 | 29 | 51 | 61 |
| 15 и менее | 14 | 18 | 19 | 23 | 33 | 40 |
| 2. Гостиницы, расположенные в зданиях, являющихся объектами культурного наследия, и (или) на земельных участках, составляющих предмет охраны исторического поселения |
| Более 50 | 14 | 18 | 31 | 38 | 57 | 68 |
| От 16 до 50 | 14 | 18 | 27 | 33 | 55 | 65 |
| 15 и менее | 14 | 18 | 23 | 27 | 37 | 44 |
| 3. Курортные отели, загородные отели |
| Более 50 | 22 | 26 | 36 | 52 | 77 | 89 |
| 50 и менее | 16 | 22 | 28 | 43 | 63 | 74 |
| 4. Дома (центры) отдыха, пансионаты |
| Более 50 | 22 | 26 | 36 | 52 | 77 | 89 |
| 50 и менее | 16 | 22 | 28 | 43 | 63 | 74 |
| 5. Апарт-отели и комплексы апартаментов |
| Более 50: |  |  |  |  |  |  |
| апарт-отели | - | - | - | 38 | 57 | 68 |
| комплексы апартаментов | 14 | 18 | 29 | 38 | 57 | 68 |
| 50 и менее: |  |  |  |  |  |  |
| апарт-отели | - | - | - | 33 | 55 | 65 |
| комплексы апартаментов | 14 | 18 | 25 | 33 | 55 | 65 |
| 6. Мотели |
| Более 50 | 12 | 16 | 25 | 33 | 57 | - |
| 50 и менее | 12 | 16 | 21 | 29 | 49 | - |
| 7. Туристские базы, базы отдыха, гостиничные номера при визит-центрах |
| Туристские базы, базы отдыха |  |  |  |  |  |  |
| Более 50 | 22 | 26 | 32 | 49 | 56 | 65 |
| 50 и менее | 22 | 24 | 29 | 44 | 52 | 57 |
| Гостиничные номера при визит-центрах | 15 | 18 | 27 | 34 | - | - |
| 8. Хостелы |
| Более 50 | 15 | 26 | 31 | - | - | - |
| 50 и менее | 15 | 26 | 31 | - | - | - |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\* Балльная оценка производится по 3-балльной шкале: 3 балла - "отлично", 2 балла - "хорошо", 1 балл - "удовлетворительно" (баллы не присваиваются, если состояние неудовлетворительное). При наличии оценки в 1 балл по одному из критериев гостинице не присваиваются категории "три звезды", "четыре звезды" и "пять звезд".

\*\* Балльная оценка производится за выполнение требований, не являющихся обязательными для гостиниц и (или) номеров гостиниц в соответствии с [приложениями N 1](https://docs.cntd.ru/document/566419544#7EI0KI) и [4 к настоящему Положению](https://docs.cntd.ru/document/566419544#8OK0LN).

**Приложение N 6
к Положению
о классификации гостиниц
(В редакции, введенной в действие
с 1 сентября 2022 года**[**постановлением Правительства
Российской Федерации
от 7 апреля 2022 года N 616**](https://docs.cntd.ru/document/350197855#7E80KH)**. -
См.**[**предыдущую редакцию**](https://docs.cntd.ru/document/578320367#8P00LT)**)**

**Критерии балльной оценки персонала гостиниц**

**I. Критерии оценки квалификации персонала гостиниц**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Требования к персоналу гостиницы | Количество баллов |
| Требования к уровню образования |
| 1. | Наличие высшего образования для руководителей высшего звена управления гостиницы (директор, управляющий, генеральный менеджер) | 1 |
| 2. | Наличие среднего профессионального или высшего образования для руководителей среднего звена управления гостиницы | 1 |
| 3. | Наличие высшего образования по следующим направлениям: "Гостиничное дело", "Туризм" и (или) "Менеджмент" по профилю "Гостиничный и туристский бизнес" (или их зарубежные аналоги) или прошедших переподготовку по указанным направлениям по программе дополнительного образования (подтверждается дипломом о профессиональной переподготовке) для руководителей высшего звена управления гостиницы (директор, управляющий, генеральный менеджер) | 5 |
| Требования к стажу работы |
| 4. | Стаж работы для руководителя высшего звена управления гостиницы - не менее 1 года на руководящей позиции начальника любой службы | 1 |
| 5. | Стаж работы для руководителей среднего звена управления гостиницы - не менее 1 года на позиции старшего смены или супервайзера | 1 |
| Требования к повышению квалификации персонала гостиницы |
| 6. | Переподготовка или повышение квалификации руководителей высшего и среднего звена - не реже 1 раза в 3 года | 1 |
| 7. | Переподготовка или повышение квалификации, внутреннее обучение персонала (кроме руководителей высшего и среднего звена) - не реже 1 раза в 3 года | 1 |
| Требования к знанию иностранных языков - знание персоналом гостиницы одного иностранного языка (английского или другого языка международного общения) на уровне разговорной речи в объеме, необходимом для выполнения служебных обязанностей |
| 8. | Для директора гостиницы (управляющего гостиницей) и (или) директора (менеджера) по продажам (коммерческого директора) | 2 |
| 9. | Для всех работников, непосредственно контактирующих с гостями | 4 |
| Иные требования, предъявляемые к персоналу гостиницы |
| 10. | Знание и соблюдение должностных инструкций, правил внутреннего распорядка | 1 |
| 11. | Знание и соблюдение стандартов предприятия, фиксирующих функциональные обязанности и технологии обслуживания работниками всех служб (в объеме, необходимом для исполнения служебных обязанностей) в части: |  |
|  | внешнего вида работников | 1 |
|  | поведения работников | 2 |
|  | знания и соблюдения работниками требований охраны труда | 2 |
|  | технологий обслуживания | 3 |
| 12. | Знание и соблюдение санитарно-эпидемиологических норм и правил | 2 |
| 13. | Знание и соблюдение мер пожарной безопасности | 1 |
| 14. | Знание и соблюдение инструкций о действиях в чрезвычайных ситуациях | 1 |
| 15. | Умение оказать первую помощь при несчастных случаях, травмах, отравлениях и других состояниях и заболеваниях, угрожающих их жизни и здоровью | 1 |
| 16. | Знание требований нормативных документов на услуги средств размещения | 2 |
| 17. | Знание и умение работать с используемыми в различных службах средства размещения компьютерными системами | 1 |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Выполнение требования подтверждается наличием удостоверений или дипломов о профессиональной переподготовке или повышении квалификации за последние 3 года, предшествующие проведению экспертной оценки.

 Выполнение требования подтверждается наличием удостоверений или дипломов о профессиональной переподготовке или повышении квалификации, приказов руководителя гостиницы о внутреннем обучении персонала (или протоколов с результатами тестирования или аттестации по результатам обучения) с указанием фамилии, имени и отчества за последние 3 года, предшествующие проведению экспертной оценки.

 К иностранным языкам международного общения относятся официальные языки ООН (кроме русского и английского): арабский, испанский, китайский, французский языки.

 К работникам, непосредственно контактирующим с гостями, относятся работники, входящие в штат гостиницы: администраторы и портье, менеджеры службы бронирования, менеджеры по связям с гостями, работники отдела продаж. В зависимости от особенностей организационного построения гостиницы перечень должностей может быть сокращен или расширен.

 Проверка знаний по пункту 5 всех работников гостиницы проводится при подготовке к экспертной оценке и оформляется соответствующим документом (протоколом) юридического лица (филиала иностранного юридического лица, включенного в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц), индивидуального предпринимателя, который направляется аккредитованной организацией. Достоверность информации проверяется специалистом (специалистами) при выездной экспертной оценке путем выборочного собеседования с работниками гостиницы.

**II. Минимально допустимое суммарное количество баллов при оценке персонала**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Категория гостиницы | Количество баллов |
| "без звезд" | 19 |
| "одна звезда" | 21 |
| "две звезды" | 23 |
| "три звезды" | 26 |
| "четыре звезды" | 28 |
| "пять звезд" | 30 |