

към НАРЕДБА за изискванията към категоризираните места за настаняване и заведения за хранене и развлечения

ХОТЕЛИ**категория****„ДВЕ ЗВЕЗДИ“****Места за настаняване клас „А“**

/хотели, мотели, апартаментни туристически комплекси, вилни селища, туристически селища и вили/

„Хотел“ е сграда или функционално свързани сгради с минимум 15 стаи за настаняване, в която се предлагат основни и допълнителни туристически услуги, свързани с пребиваването на туристите. За хотели, изградени преди 1 юни 2003 г., и за хотели в населени места или в части от тях с историческо, археологическо, етнографско или архитектурно значение се допуска броят на стаите да е по-малък с 20 на сто. Хотелът разполага поне с едно заведение за хранене и развлечения.

В Общината се категоризират : **хотел 1 и 2 звезди + прилежащи ЗХР (с допустима разлика от 1*)**

В Министерство на туризма се категоризират : **хотел 3, 4 и 5 звезди + прилежащи ЗХР**

Глава първа

Раздел II

Изисквания към изграждането на хотели категория „две звезди“

№ по ред	Изисквания за категория „две звезди“	Видове хотели според териториалното им разположение					✓	✗
		морски	планински	градски	извън-градски	апартаментен (студиен) хотел		
I.	Фасада с ненарушена цялост	да	да	да	да	да		
II.	Входове и подходи							
1.	Главен вход: „Достъпен вход“ ¹ , който може да се използва самостоятелно от всички хора, като се отчитат и специфичните нужди на хората с намалена подвижност, в т. ч. на хората с увреждания ¹ „Достъпен вход“ е входът съобразно наредбата по чл. 53, ал. 3 от Закона за хората с увреждания (ДВ, бр. 105 от 2018 г.)	да	да	да	да	да		
III.	Паркинги и гаражи <i>Забележка.</i> Изискванията за места за паркиране и гариране да са съобразени с разпоредбите на Закона за устройство на територията							
IV.	Стълбища							
1.	Стълбище за хотелски гости	да	да	да	да	да		
V.	Коридори в хотелския блок <i>Забележка.</i> Минималната ширина да е съобразена с изискванията, свързани с проектирането съгласно Закона за устройство на територията (ДВ, бр. 1 от 2001 г.) и актовете по прилагането му							
VI.	Хотелска стая	да	да	да	да	не		
1.	Единична стая							
2.	Двойна стая							
	<i>Забележка.</i> Светлата височина на стаите да е съобразена с изискванията, свързани с проектирането съгласно Закона за устройство на територията (ДВ, бр. 1 от 2001 г.) и актовете по прилагането му							
3.	Санитарен възел (бана и тоалетна)	да	да	да	да	да		
4.	Входно антре, включително вграден гардероб – или друго алтернативно решение, изпълняващо същото предназначение	да	да	да	да			
5.	Обезопасен балкон <i>Забележка.</i> Размерите на обезопасения балкон да са съобразени с изискванията, свързани с проектирането съгласно Закона за устройство на територията (ДВ, бр. 1 от 2001 г.) и актовете по прилагането му.	да	не	не	не	не		
VII.	Хотелски апартамент – площ – 26 м ²	да	да	да	да	не		

	<i>Забележка.</i> Светлата височина да е съобразена с изискванията, свързани с проектирането съгласно Закона за устройство на територията (ДВ, бр. 1 от 2001 г.) и актовете по прилагането му.						
I.	Санитарен възел – прилагат се изискванията към санитарния възел за стая	да	да	да	да		
VIII.	Апартаменти и студия в апартаментен хотел	не	не	не	не	да	
1.	Апартамент: площ – 35 м ²					да	
	<i>Забележка.</i> Светлата височина да е съобразена с изискванията, свързани с проектирането съгласно Закона за устройство на територията (ДВ, бр. 1 от 2001 г.) и актовете по прилагането му.					да	
2.	Студио: площ – 22 м ²					да	
	<i>Забележка.</i> Светлата височина да е съобразена с изискванията, свързани с проектирането съгласно Закона за устройство на територията (ДВ, бр. 1 от 2001 г.) и актовете по прилагането му					да	
3.	Санитарен възел – прилагат се изискванията към санитарния възел за стая					да	
IX.	Камериерски помещения	да	да	да	да	да	
X.	Приемен блок						
1.	Рецепция	да	да	да	да	да	
1.1.	Плот и работни места	да	да	да	да	да	
2.	Тоалетна с преддверие за хотелски гости, в т. ч. и 1 оборудвана тоалетна клетка за хора с намалена подвижност съобразно наредбата по чл. 53, ал. 3 от Закона за хората с увреждания (ДВ, бр. 105 от 2018г.)	да	да	да	да	да	
XI.	Инсталации						
1.	Отоплителна	да (за целогодишни обекти)	да	да	да	да (за целогодишни обекти)	
2.	Телефонна инсталация с единен вътрешен телефонен номер 9 за връзка с рецепция Телевизионна или сателитна	да	да	да	да	да	
3.	Принудителна смукателна вентилация в санитарния възел	да	да	да	да	да	
XII.	Прилежащи заведения за хранене и развлечения	1 бр.	1 бр.	1 бр.	1 бр.	1 бр.	

Изисквания към обзавеждането и оборудването на хотели категория „две звезди“

№ по ред	Изисквания за категория „две звезди“	Видове хотели според териториалното им разположение					✓	✗
		морски	планински	градски	извън-градски	апартаментен (студийен) хотел		
I.	Фасада							
1.	Светлинно-рекламен надпис	да	да	да	да	да		
II.	Приемен блок							
1.	Фоайе:							
1.1.	Автомат за почистване на обувки или при поискване от гостите да се предоставят продукти за боядисване и лъскане на обувки*	не	да	да	да	да		
1.2.	Четка за почистване на пясък*	да	не	не	не	да, ако са морски		
1.3.	Телефон	да	да	да	да	да		
1.4.	Количка за багаж*	да	да	да	да	да		
1.5.	Универсална инвалидна количка*	да	да	да	да	да		
2.	Рецепция с плот за обслужване:							
2.1.	Място за обслужване на хора с намалена подвижност*	да	да	да	да	да		
2.2.	Индивидуални касети за съхранение на ценности*	да	да	да	да	да		
2.3.	Телефони за вътрешна връзка*	да	да	да	да	да		
2.4.	Информационно табло или друго технологично решение за снежната покривка*	не	да	да, ако са планински	да, ако са планински	да, ако са планински		
2.5.	Информационно табло или друго технологично решение за температурата на въздуха и водата*	да	не	да, ако са морски	да, ако са морски	да, ако са морски		
2.6.	План-схема на обекта*	да	да	да	да	да		
2.7.	Аптечка	да	да	да	да	да		
2.8.	Табло или друго технологично решение с графично	да	да	да	да	да		

	изображение на предоставяните услуги*						
III.	Коридори						
1.	Указателни табели за разположението на стаите на етаж* *	да	да	да	да	да	
IV.	Хотелска стая	да	да	да	да	не	
1.	Антре:						
1.1.	Гардероб или друго алтернативно решение, изпълняващо същото предназначение – допуска се да бъде в стаята	да	да	да	да		
1.2.	Закачалки за дрехи	да	да	да	да		
2.	Помещение за нощуване:						
2.1.	Единична стая: единично легло Двойна стая: 2 бр. единични легла или 1 бр. двойно легло Леглата са с матраци	да	да	да	да		
2.2.	Нощно шкафче или друго алтернативно решение за поставяне на вещи за всяко легло*	да	да	да	да		
2.3.	Бebешко/детско креватче – при поискване*	да	да	да	да		
2.4.	Комбинирана масичка (писалище) с подходящо осветление, огледало, стол или табуретка*	да	да	да	да		
2.5.	Телевизионна система с приемник	да	да	да	да		
2.6.	Багажник*	да	да	да	да		
2.7.	Нощна лампа или друг тип осветление с насочваща светлина*	да	да	да	да		
2.8.	Телефон	да	да	да	да		
2.9.	Кош за отпадъчна хартия*	да	да	да	да		
2.10.	Възможност за затъмняване на стаята (напр. плътни завеси)*	да	да	да	да		
3.	Стенно огледало за цяла фигура и закачалка за връхни дрехи (портманто)*	да	да	да	да		
4.	Санитарен възел:	да	да	да	да		
4.1.	Мивка със стенно огледало, кош за отпадъци	да	да	да	да		
4.2.	Поставка за тоалетни принадлежности*	да	да	да	да		
4.3.	Душ	да	да	да	да		
4.4.	Хавлиени кърпи по 2 бр. на легло*	да	да	да	да		
4.5.	Чаши за вода*	да	да	да	да		
4.6.	Козметика – пакетирани или течни сапуни, ампоани*	да	да	да	да		
4.7.	Санитарен плик	да	да	да	да		
V.	Апартамент	да	да	да	да	да	
1.	Антре:						
1.1.	Гардероб или друго алтернативно решение, изпълняващо същото предназначение – допуска се да бъде в някоя от стаите: прилагат се изискванията за гардероб в хотелска стая	да	да	да	да	да	
1.2.	Стенно огледало за цяла фигура и закачалка за връхни дрехи (портманто)*	да	да	да	да	да	
2.	Спалня/спални:						
2.1.	Двойно легло с матрак. Допускат се 2 единични легла с матрак.	да	да	да	да	да	
2.2.	Нощно шкафче или друго алтернативно решение за поставяне на вещи за всяко легло*	да	да	да	да	да	
2.3.	Багажник (допуска се да бъде в друго помещение на апартамента)*	да	да	да	да	да	
2.4.	Нощна лампа или друг тип осветление с насочваща светлина*	да	да	да	да	да	
2.5.	Телефон (допуска се да бъде в друго помещение на апартамента)*	да	да	да	да	да	
2.6.	Възможност за затъмняване на стаята (напр. плътни завеси)	да	да	да	да	да	
3.	Дневна/хол:						
3.1.	Комбинирана масичка (писалище) с подходящо осветление, огледало, стол или табуретка*	да	да	да	да	да	
3.2.	Салонна масичка*	да	да	да	да	да	
3.3.	Гарнитура от мека мебел*	да	да	да	да	да	
3.4.	Кош за отпадъчна хартия*	да	да	да	да	да	
3.5.	Телевизионна система с приемник	да	да	да	да	да	
4.	Санитарен възел/възли:	да	да	да	да	да	

4.1.	Мивка със стенно огледало, кош за отпадъци от негорим материал с капак	да	да	да	да	да	
4.2.	Поставка за тоалетни принадлежности*	да	да	да	да	да	
4.3.	Душ	да	да	да	да	да	
4.4.	Хавлиени кърпи по 2 бр. на легло*	да	да	да	да	да	
4.5.	Чаши за вода*	да	да	да	да	да	
4.6.	Козметика – пакетирани или течни сапуни, шампоани*	да	да	да	да	да	
5.	Кухненски бокс:	не	не	не	не	да	
5.1.	Маса за хранене със столове					да	
5.2.	Шкаф с отделени секции					да	
5.3.	Мивка със студена и топла вода					да	
5.4.	Котлон*					да	
5.5.	Съдове за приготвяне и консумиране на храна и напитки*					да	
5.6.	Кухненски кърпи*					да	
6.	Балкон (ако има):	да	да	да	да	да	
6.1.	Масичка с леки столове*	да	да	да	да	да	
6.2.	Сгъваем сушилник (простор)*	да	не	да, ако са морски	да, ако са морски	да, ако са морски	
VI.	Камерниерски помещения	да	да	да	да	да	
1.	Машини, съоръжения и консумативи за почистване; камерниерски колички; стелажи за чисто и мръсно бельо; стелаж за консумативи *	да	да	да	да	да	

Изисквания към обслужването на хотели категория „две звезди“

№ по ред	Изисквания за хотели с категория „две звезди“
1	2
I.	Безопасност и сигурност
1.	Осигурена безопасност и сигурност на туристите (осигурява се чрез технически средства)
II.	Посрещане и настаняване
1.	Гостът се регистрира в регистъра на настанените туристи.
2.	<p>Постоянно обслужване на рецепция, в т. ч. 24 часа достъп по телефона или</p> <p>Временно обслужване на рецепция (рецепцията е отворена 14 часа и с 24 часа достъп по телефона от вътрешни и външни линии и телефонен номер за спешни случаи)</p> <p><i>Забележка.</i> Наличие на система за самостоятелно настаняване (за периода, когато рецепцията е затворена) – осигурен достъп на госта до обекта за получаване на ключа от стаята, поставен в сейф/кутия с код. Индивидуалният код за влизане в сградата и от сейфа е получен при потвърждаване на резервацията.</p> <p>При напускане на госта има кутия за ключове във фойето, където се връщат ключовете.</p>
3.	Обслужване на гостите на хотела с единен вътрешен телефонен номер 9 за връзка с рецепцията.
III.	Подмяна на спално бельо и кърпи
1.	На три дни
2.	При напускане на госта
IV.	Всекидневно почистване и дезинфекциране на стаята/апартамента, санитарните съоръжения, чашите за вода
V.	Униформено облекло и отличителни знаци*
1.	Длъжностните лица са длъжни да бъдат с униформено или работно облекло в зависимост от заеманата длъжност.
2.	Обслужващият персонал е длъжен да бъде с отличителен знак, указващ име и длъжност.

Изисквания към предоставяните услуги на хотели категория „две звезди“

№ по ред	Изисквания за категория „две звезди“	Видове хотели според териториалното им разположение				
		морски	планински	градски	извън-градски	апартаментен (студиен) хотел
1.	<p>Даване на информация за:</p> <p>а. Автентичността на местността (история на дестинацията).</p> <p>б. Местните туристически атракции.</p> <p>в. Пътническа информация: телефонни номера, работно време, работни дни на:</p> <p>– Обществен транспорт (летища, автобуси, таксите, гари);</p> <p>– Съоръжения за коли (коли под наем, денонощни бензиностанции, гаражи).</p> <p>г. Информация за сигурността на госта: телефонни номера</p>	да	да	да	да	да

	на посолства, консулства, аптеки, лекари.					
2.	Телефонни услуги	да	да	да	да	да
3.	Предоставяне на ютия и дъска за гладене – при поискване*	да	да	да	да	да
4.	Съхраняване на ценности и документи*	да	да	да	да	да
5.	Осигуряване оказването на медицинска помощ	да	да	да	да	да
6.	Осигуряване на безплатно ползване на тоалетните в обекта	да	да	да	да	да

Изисквания за професионална и езикова квалификация на персонала на хотели категория „две звезди“

№ по ред	Изисквания за хотели с категория „две звезди“
1	2
1.	Управител
1.1.	Средно образование

Забележка към глава първа:

IV. Обслужване по системата „ол инклузив“.

1. Хотелът разполага с достатъчно места/площи и комплект от съоръжения за предлагане на разнообразен асортимент от храна и напитки.

2. Асортимент на напитките:

2.1. Топли напитки – кафе, кафе с мляко, чай, мляко, мляко с какао, сметана;

2.2. Безалкохолни напитки – безалкохолни газирани местно производство – големи опаковки и постмикс апарати;

2.3. Алкохолни напитки (местно производство) – водка, бренди, джин, ликьор, мента, мастика, вино (наливно – бяло и червено (сухо и полусухо), бира (наливна);

2.4. Коктейли.

3. Изисквания, свързани с обслужването:

3.1. Обслужването се осъществява от достатъчен брой сервитьори;

3.2. Обслужването на гостите се извършва със сервитьорско обслужване и чрез самообслужване;

3.3. Обслужването е съобразено с вида на системата „ол инклузив“;

3.4. Предлага се:

3.4.1. закуска – на шведска маса в основния ресторант (от.... ч. доч.);

3.4.2. обяд в снейкбар с асортимент: пица, хамбургер, хотдог, салати, гарнитурни (от.....ч. до.....ч.); в ресторант (на шведска маса)(от.....ч. до.....ч.);

3.4.3. в лоби бар и/или пул бар: чай, кафе, сладолед, сладкиши, плодове (от.....ч. до.....ч.);

3.4.4. вечеря: в основен ресторант и в снейкбар (на шведска маса) (от.....ч. доч.);

3.4.5. местни алкохолни напитки – вино и бира, високоалкохолни напитки, безалкохолни напитки (отч. доч.).

3.5. Предоставя се възможност на гостите да ползват спортни услуги (напр. тенис на корт, езда, сърф, билиард, шах, плажен волейбол, минифутбол и др.).

4. При този вид обслужване изискванията по раздел IV.4, т. 5, 22 и 23 и раздел V.4, т. 6, 29, 30 и 31 не се прилагат.

5. Не се допуска настаняване и обслужване по системата „ол инклузив“ в резиденс хотелите.

Забележки по приложение № 1:

1. Единици, включени в капацитета на места за настаняване:

1.1. Стая: състои се от антре, помещение за ношуване и санитарен възел. Видове:

а) единична стая – стая с обзавеждане и оборудване, предназначено за ползване от едно лице;

б) двойна стая – стая с обзавеждане и оборудване, предназначено за ползване от две лица.

1.2. Апартамент в хотел: състои се от антре, спалня/спални, дневна или хол и санитарен възел.

1.3. Апартамент в апартаментен хотел: състои се от антре, спалня/спални, дневна, кухня или кухненски бокс, кът за хранене и/или столова, както и санитарен възел. Видове: едностайни, двустайни, тристайни, четиристайни.

1.4. Студио: състои се от едно помещение с антре и с части от помещението, предназначени и обзаведени за ношуване, както и дневна зона, кът за хранене и/или кухненски бокс и санитарен възел.

2. Със символ „*“ са отбелязани изискванията, за които се допускат предписания.

3. По отношение на изискванията за образование, езикова квалификация и стаж:

3.1. Изискванията за висше образование включват следните образователно-квалификационни степени:

3.1.1. бакалавър, в т.ч.:

а) професионален бакалавър (преди 2007 г. – „специалист по...“) – за завършилите 3-годишен курс на редовно обучение (3,5 или 4 години задочно) в колеж или университет с не по-малко от 180 кредита и положен държавен изпит или защитена дипломна работа;

б) бакалавър – за завършилите 4-годишен курс редовно обучение (или 4- или 5-годишен курс задочно или индивидуално обучение) в университет с не по-малко от 240 кредита и положен държавен изпит или защитена дипломна работа; и

3.1.2. магистър.

3.2. „Стаж в туризъм“ е трудов стаж, осигурителен или служебен стаж, придобит в предприятие на едноличен търговец, търговско дружество или юридическо лице, вписано в Националния туристически регистър по чл. 166, ал. 1 от Закона за туризма за извършване на туристическа дейност или в администрация, свързана с туризма. За стаж в туризма се счита и трудовият или осигурителен стаж на лице, предоставящо допълнителни туристически услуги по смисъла на Закона за туризма.

3.3. „Езикова квалификация“ е получено образование или обучение по български език или на български език в средно или висше училище или езиков курс, или успешно положен изпит и по чужд език във висше училище, профилирана гимназия, профилирана паралелка в средно училище, професионална гимназия, или езиков курс, или успешно положен изпит.

3.4. Минималните познания по чужд език изискват познания по езика, свързани с обслужващия процес и задълженията на съответната длъжност (не се изисква документ).

3.5. Лицата, заемащи посочените длъжности, следва да имат минимални познания по български език.

3.6. Заемането на посочените длъжности се удостоверява при проверката на място с трудов договор.

4. Отделните обекти в апартаментния туристически комплекс трябва да отговарят на изискванията за изграждане, определени за всеки конкретен вид туристически обект, и се прилагат и посочените изисквания за видовете хотели според тяхното териториално местоположение и режим на работа.

5. Всички подове, стени, тавани, всички елементи от обзавеждането и оборудването следва да бъдат с ненарушена цялост, без следи от недовършена работа и без следи от замърсяване и захабяване.

6. Горизонталните и вертикалните комуникации в местата за настаняване да осигуряват достъп чрез достъпен маршрут, свободно придвижване и възможност за маневриране на инвалидни колички и хора с намалена подвижност в коридори, асансьори, хотелски стаи, предвидени за обитаване от хора с увреждания, баня, тоалетна, заведения за хранене и развлечения и други помещения за основни и допълнителни туристически услуги, както и до откритите съоръжения.

7. Да се обособят определен брой хотелски стаи в зависимост от капацитета на мястото за настаняване с функционално хотелско и санитарно оборудване, уреди и приспособления за максимално преодоляване на архитектурно-социалните бариери при обслужване на хора с намалена подвижност при спазване на изискванията на наредбата по чл. 53, ал. 3 от Закона за хората с увреждания (ДВ, бр. 105 от 2018 г.). В обектите с капацитет над 20 легла се осигурява най-малко една достъпна хотелска стая. Изискването не се отнася за места за настаняване с категория „една звезда“ и „две звезди“.

8. Санитарните възли към достъпните стаи и/или апартаменти в обектите се оразмеряват при спазване изискванията на наредбата по чл. 53, ал. 3 от Закона за хората с увреждания (ДВ, бр. 105 от 2018 г.).

9. Към помещенията за основни и допълнителни туристически услуги има най-малко една достъпна тоалетна.

10. Предлаганите услуги, които не се осигуряват пряко от хотелиера в мястото за настаняване, се удостоверяват с договор.

11. За хотели, построени преди 30 декември 1994 г., се допуска намаление на общата площ на санитарния възел (баня и тоалетна) – с 20 на сто. Това правило не се отнася за хотели, за които е въведено облекчение в размера на площта в съответното приложение.

12. За апартаментните, бизнес хотелите и за хотел-резиденс освен изискванията към съответния подвид се прилагат и посочените изисквания за видовете хотели според тяхното териториално местоположение и режим на работа.

Чл.114. от Закон за туризма: Лицата, извършващи хотелиерство и/или ресторантьорство в туристически обекти по чл. 3, ал. 2, т. 1, 2 и 3, са длъжни да:

1. предоставят туристически услуги в категоризиран туристически обект или в обект, на който е издадено временно удостоверение за открита процедура по категоризиране;

2. предоставят туристически услуги в туристически обект, който отговаря на изискванията за определената му категория съгласно наредбата по чл. 121, ал. 5;

3. поставят в близост до входа на туристическия обект табелата по чл.132, ал.1 и следната информация:

а) фирмата, седалището и адреса на управление на търговеца;

б) работното време на туристическия обект - за заведенията за хранене и развлечения;

в) имената на управителя на обекта с телефон за контакт.

Чл.116. от Закон за туризма: Лицата, извършващи хотелиерство, водят регистър за настаняване на туристи със съдържание на данните, утвърдени от министъра на туризма и публикувани на интернет страницата на Министерството на туризма.

Вписванията в регистъра се извършват незабавно при настаняването на туриста.

(2) Регистърът по ал. 1 се води:

1. чрез централизирана информационна система, поддържана от министъра на туризма, достъпна чрез публично уеб-базирано или друго приложение за онлайн достъп;