
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ**



**НАЦИОНАЛЬНЫЙ
СТАНДАРТ
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**ГОСТ Р
56184—
2014**

Услуги средств размещения

**ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ
К ХОСТЕЛАМ**

Издание официальное

**Москва
Стандартинформ
2014**

Приложение А
(рекомендуемое)
Основные принципы деятельности хостелов

1 Открытость услуг хостела для всех гостей

Руководство и персонал хостелов не должны проводить различий между расами, цветом кожи, полом, национальностями, религиозными вероисповеданиями, физической неполноценностью, полом и политическими убеждениями гостей.

Руководство хостела имеет право отказывать в обслуживании гостей, но только по причинам, отличным от вышеуказанных.

2 Запрет на пропаганду и принцип доброй воли

Хостелы и их реклама не могут быть использованы в качестве пропагандистских политических, религиозных или иных средств воздействия или агитации. Участие в любых, организуемых хостелами, мероприятиях и культурных программах является добровольным.

3 Культура общения и доброжелательный прием всех гостей.

4 Мотивирование проживающих к добрососедству.

5 Прием заказов и размещение в хостелах

Работа с телефонными звонками, факсимильными и электронными сообщениями и письмами должна проводиться регулярно в часы работы хостела. Особое внимание необходимо уделять случаям возникновения языкового барьера между гостем и персоналом хостела.

Для проживающих и вновь прибывших должна существовать система предварительного заказа мест. Система бронирования с помощью Интернета и/или факса должна быть обеспечена там, где это возможно.

6 Доступ в хостел

Регистрация и прием вновь прибывших должны осуществляться в часы работы хостела.

Рекомендуется обеспечить круглосуточную работу хостела.

Хостелы, не работающие круглосуточно, должны информировать об этом гостей заранее (в процессе бронирования и до размещения).

7 Требования к информационному обеспечению

Информация о часах работы хостела, регистрации новых гостей и об освобождении номеров/комнат должна быть представлена в хостеле доступным и наглядным способом.

При общении с проживающими и на рабочем месте персонал должен следить за своим поведением и внешностью и в случае обращения за помощью – вежливо и корректно оказывать ее.