



**МИНИСТЕРСТВО
КУРОРТОВ, ТУРИЗМА И
ОЛИМПИЙСКОГО НАСЛЕДИЯ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

Орджоникидзе ул., д. 41, г. Краснодар, 350000
Тел. /факс: +7 (861) 267-25-34
E-mail: mktkk@krasnodar.ru
ОКПО 55953328, ОГРН 1032304169700,
ИНН 2307000068

17.07.2017 № 44-3756/17-01-18

На № _____ от _____

Главам муниципальных образований
Краснодарского края



01-08/2377,17.07.2017

О внедрении стандартов
«все включено» и «ультра все включено»

Министерство курортов, туризма и олимпийского наследия Краснодарского края (далее – министерство) уделяет особое внимание обеспечению качества предоставляемых услуг в курортном и туристско-рекреационном комплексе региона.

В настоящее время в условиях усиливающейся конкуренции с зарубежными курортами необходимо обеспечить повышение качества услуг, предоставляемых организациями санаторно-курортного комплекса. Зарубежные курорты приучили наших туристов к отдыху по системам «все включено» и «ультра все включено». Это также определяет уровень требований к нашим курортам. Несмотря на то, что указанные системы являются международными системами обслуживания посетителей, единых стандартов для них не разработано. При этом услуги в различных организациях значительно отличаются друг от друга по качественным и количественным показателям.

В целях повышения конкурентоспособности предоставляемых услуг организациями санаторно-курортного комплекса, обеспечения предоставления потребителям достоверной информации о качестве сервиса приказом министерства от 13 июля 2017 года № 195 утверждены методические рекомендации предоставления услуг по системам «все включено» и «ультра все включено» в объектах туристской индустрии (гостиницы, санатории, пансионаты и иные средства размещения), расположенных на территории Краснодарского края (копия прилагается).

Направляем копию вышеуказанного приказа министерства для его доведения до руководителей организаций санаторно-курортного и гостиничного комплекса, расположенных на территории вашего муниципального образования, с целью его практического применения.

Приложение: 7 л. в 1 экз.

Заместитель министра

С.А. Сомко

С.С. Никифоров
(861)267-25-38



МИНИСТЕРСТВО КУРОРТОВ, ТУРИЗМА И ОЛИМПИЙСКОГО
НАСЛЕДИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

П Р И К А З

от 13.07.2017

№ 195

г. Краснодар

**Об утверждении Методических рекомендаций
предоставления услуг по системам «все включено» и «ультра все
включено» в объектах туристской индустрии (гостиницы, санатории,
пансионаты и иные средства размещения), расположенных
на территории Краснодарского края**

В целях повышения качества услуг, предоставляемых в объектах туристской индустрии в соответствии с постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 28 декабря 2015 года № 1335 «О министерстве курортов, туризма и олимпийского наследия Краснодарского края» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Методические рекомендации предоставления услуг по системам «все включено» и «ультра все включено» в объектах туристской индустрии (гостиницы, санатории, пансионаты и иные средства размещения), расположенных на территории Краснодарского края (прилагается).

2. Отделу информационного сопровождения министерства курортов, туризма и олимпийского наследия Краснодарского края (Е.В. Хамов):

обеспечить направление настоящего приказа для размещения (опубликования) на официальном сайте администрации Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте министерства курортов, туризма и олимпийского наследия Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Управлению развития санаторно-курортного комплекса и рекреационных ресурсов министерства курортов, туризма и олимпийского наследия Краснодарского края (А.Р. Арутюнов) в 7-дневный срок после принятия настоящего приказа направить копию в Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Краснодарскому краю.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

5. Настоящий приказ вступает в силу на следующий день после его официального опубликования.

Министр

Х.А. Константириди

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕНЫ

приказом министерства курортов,
туризма и олимпийского наследия
Краснодарского края

от 13.07 2017 года № 195

**Методические рекомендации
предоставления услуг по системам «все включено» и «ультра все
включено» в объектах туристской индустрии (гостиницы, санатории,
пансионаты и иные средства размещения), расположенных
на территории Краснодарского края**

1. Общие положения

1.1. Методические рекомендации предоставления услуг по системам «все включено» и «ультра все включено» (далее совместно – Системы) в объектах туристской индустрии (гостиницы, санатории, пансионаты и иные средства размещения), расположенных на территории Краснодарского края (далее – методические рекомендации) разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации и Краснодарского края.

1.2. Методические рекомендации разработаны для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, предоставляющих (планирующих предоставлять) услуги по размещению, питанию и иные услуги для посетителей по Системам.

1.3. Для целей настоящих методических рекомендаций Системы предполагают комплекс услуг размещения, питания, предоставления напитков и других услуг в границах территории объекта туристской индустрии (гостиницы, санатории, пансионаты и иные средства размещения) (далее – объекты туристской индустрии), включенный в стоимость проживания.

Иные термины и определения, используемые в методических рекомендациях, установлены законодательством Российской Федерации и Краснодарского края в сфере курортов и туризма.

1.4. Методические рекомендации содержат минимальные количественные и качественные показатели предоставления услуг по Системам и могут добровольно использоваться в объектах туристской индустрии на территории Краснодарского края, и не исключают применения других систем.

2. Общие требования к объектам туристской индустрии

2.1. На территории Краснодарского края деятельность объектов туристской индустрии, в том числе предоставляющих (планирующих

предоставлять) услуги по Системам, в случаях, установленных действующим законодательством, осуществляется при наличии свидетельства о присвоении им категории, предусмотренной системой классификации в соответствии с Федеральным законом от 7 июня 2013 года № 108-ФЗ «О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года, Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 года № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и постановления главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 29 декабря 2016 года № 1092 «Об утверждении перечня муниципальных образований Краснодарского края, на территории которых предоставление гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания допускается при наличии свидетельства о присвоении гостинице или иному средству размещения категории, предусмотренной системой классификации гостиниц или иных средств размещения».

2.2. Объекты туристской индустрии должны соответствовать основным требованиям действующего законодательства, обязательным для любой категории.

2.3. Материально-техническая база объекта туристской индустрии должна быть соответственно подготовлена для работы по Системам, включая средства личной идентификации гостей на территории, наличие соответствующей информации и указателей, доступных для различных категорий отдыхающих.

2.4. Персонал объекта туристской индустрии должен быть обучен и подготовлен для работы по Системам.

2.5. Должна быть разработана и внедрена система обратной связи с гостями с целью возможности оперативного реагирования на внештатные ситуации, наиболее полного удовлетворения потребностей и снижения количества конфликтных ситуаций.

3. Общие требования к качеству услуг

3.1. При оказании услуг по Системам необходимо обеспечить соответствие их качества требованиям, установленным законодательством Российской Федерации, в том числе в сфере защиты прав потребителей, и в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения согласно специализации объектов туристской индустрии.

3.2. Перечень предоставляемых услуг следует указывать в договорах на их оказание с учетом требований, установленных Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-I «О защите прав потребителей».

4. Перечень услуг

4.1. Перечень услуг, предоставляемых по Системам, состоит из:
услуг проживания;
услуг питания;
услуг по организации досуга;
прочих услуг.

4.2. Перечень услуг может быть расширен в зависимости от его категории, а также от специфики деятельности и месторасположения объекта туристской индустрии.

5. Основные рекомендации к предоставляемым услугам

В объектах туристской индустрии в рамках Систем оказываются следующие услуги:

5.1. Услуги проживания

Проживание посетителей осуществляется в средствах размещения, прошедших процедуру классификации, в выбранном номере соответствующей категории. Услуги проживания предоставляются в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 года № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», ГОСТ 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» и другими нормативными правовыми актами, содержащими требования к средствам размещения и оказываемым ими услугам.

5.2. Услуги питания

Услуги питания предоставляют на предприятиях общественного питания различных типов согласно Правилам оказания услуг общественного питания, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 года № 1036, Межгосударственным стандартом ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования», Межгосударственным стандартом ГОСТ 31985-2013 «Услуги общественного питания. Термины и определения», в соответствии с Санитарно-эпидемиологическими правилами СП 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья», Межгосударственным стандартом ГОСТ 31987-2012 «Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию», Межгосударственным стандартом ГОСТ 32691-2014 «Услуги общественного питания. Порядок разработки фирменных и новых блюд и изделий на предприятиях общественного питания», ТР/ТС 021-2011 «О безопасности пищевой продукции» в части разработки и внедрения процедур обеспечения безопасности пищевой продукции.

5.2.1. Рекомендации по организации питания в случае оказания услуг по системе «все включено»

В рамках системы «все включено» предоставляется трехразовое питание (завтрак, обед и ужин) в установленное время в форме «шведский стол». В течение дня предлагаются алкогольная продукция и безалкогольные напитки местного производства в неограниченном количестве, дополнительное питание (второй завтрак, полдник, поздний ужин).

Услуги питания по форме «шведский стол» необходимо оказывать на основании рецептур и нормативов закладки продуктов в каждое блюдо.

Изготовление продукции общественного питания осуществляют в соответствии с технологическими документами, содержащими требования к технологии производства.

Для питания по форме «шведский стол» выделяется отдельный зал или его часть. На видном месте размещают информацию о режиме его работы и ассортименте продукции. Система «шведский стол» работает по методу самообслуживания. Отдельно выделяются зоны раздаточной линии и приема пищи.

Ассортимент питания по форме «шведский стол» зависит от времени обслуживания (завтрак, обед, ужин). В утренние часы рекомендуется использовать один из вариантов недельного меню завтраков: сухие завтраки, мюсли, рыбная гастрономия (сельдь, шпроты, рыба холодного и горячего копчения), мясная гастрономия (ветчина, буженина, колбаса, сосиски и т. д.), овощи натуральные, салаты и винегреты, блины, оладьи, запеканки, сыр мягкий разных сортов, творог, сметана, йогурты, кефир, ряженка, молоко (холодное и горячее), сливки, блюда из яиц, каши молочные, выпечка, чай, кофе, какао.

В меню обеда включают не менее 8 – 10 наименований холодных закусок, 2, 3 наименования супов, 4 – 6 вторых блюд, соусы, десерты (желе, кремы, фрукты), мучные кондитерские изделия, горячие напитки, соки и фирменные напитки.

В меню ужина в форме «шведский стол» включают 8 – 10 наименований холодных закусок, 4 – 6 вторых блюд, соусы, десерты, в том числе фрукты, мучные кондитерские изделия и горячие напитки.

Ассортимент блюд и кулинарных изделий рекомендуется менять по дням недели. Целесообразно организовывать отдельный десертный стол для мучных кондитерских изделий, горячих напитков. Для горячей воды используются электрочайники, электросамовары, термосы и т.п.

Предварительная сервировка столов зависит от вида обслуживания (завтрак, обед, ужин).

Дополнительное питание может быть организовано как в основном зале объекта общественного питания, так и в отдельных зонах общественного питания на территории объекта и включает 3 – 5 наименований холодных закусок, мучные кондитерские изделия, горячие напитки, соки. На усмотрение руководства объекта туристской индустрии может быть ограничено время приема пищи и предоставления напитков.

5.2.2. Рекомендации по организации питания в случае оказания услуг по системе «ультра все включено»

В рамках системы «ультра все включено» предоставляется трехразовое питание (завтрак, обед и ужин) в установленное время по форме «шведский стол». Обязательно наличие детского и диетического меню. Для удобства организации питания детей предусмотрены блендер, микроволновая печь и детские стулья.

В течение дня предлагаются алкогольная продукция и безалкогольные напитки в неограниченном количестве, в том числе свежевыжатые соки в ассортименте (не менее 5), а также круглосуточное дополнительное питание.

Целесообразно организовать питание в концептуально отдельных зонах на территории объекта туристской индустрии. При наличии пляжа предусмотреть обеспечение посетителей безалкогольными напитками.

Предоставление услуги по форме «шведский стол» необходимо выполнять на основании рецептур и нормативов закладки продуктов в каждое блюдо.

Для организации питания по форме «шведский стол» выделяется отдельный зал. На видном месте размещают информацию о режиме его работы и ассортименте продукции. Система питания «шведский стол» работает по методу самообслуживания. Отдельно выделяются зоны раздаточной линии и приема пищи.

Предварительная сервировка столов зависит от вида обслуживания (завтрак, обед и ужин).

Ассортимент питания по форме «шведский стол» зависит от времени обслуживания (завтрак, обед, ужин). В утренние часы рекомендуется использовать один из вариантов недельного меню завтраков: сухие завтраки, мюсли, рыбная гастрономия (сельдь, шпроты, рыба холодного и горячего копчения), мясная гастрономия (ветчина, буженина, колбаса, сосиски и т. д.), овощи натуральные, салаты и винегреты, блины, оладьи, запеканки, сыр мягкий разных сортов, творог, сметана, йогурты, кефир, ряженка, молоко (холодное и горячее), сливки, блюда из яиц, каши молочные, выпечка, чай, кофе, какао.

В меню обеда включают не менее 10 – 12 наименований холодных закусок, 3 – наименования супов, 8 – 10 вторых блюд, соусы, десерты (желе, кремы, компоты, фрукты), мучные кондитерские изделия, горячие напитки, соки и фирменные напитки.

В меню ужина по системе «шведский стол» включают 10 – 12 наименований холодных закусок, 10 – 12 вторых блюд, соусы, десерты, в том числе фрукты, мучные кондитерские изделия и горячие напитки.

Ассортимент блюд и кулинарных изделий рекомендуется менять по дням недели. В ежедневное меню рекомендуется включать фирменные блюда от шеф-повара. Целесообразно организовывать отдельный десертный стол для мучных кондитерских изделий, горячих напитков.

Круглосуточное дополнительное питание может включать блюда национальных кухонь, 8 – 10 наименований холодных закусок, мучные кондитерские изделия, горячие напитки, натуральные соки.

5.3. Услуги по организации досуга

Перечень услуг по организации досуга, предоставляемых по системе «все включено», устанавливается самостоятельно руководством объекта туристской индустрии в зависимости от профиля, контингента туристов, климатических условий и т.п.

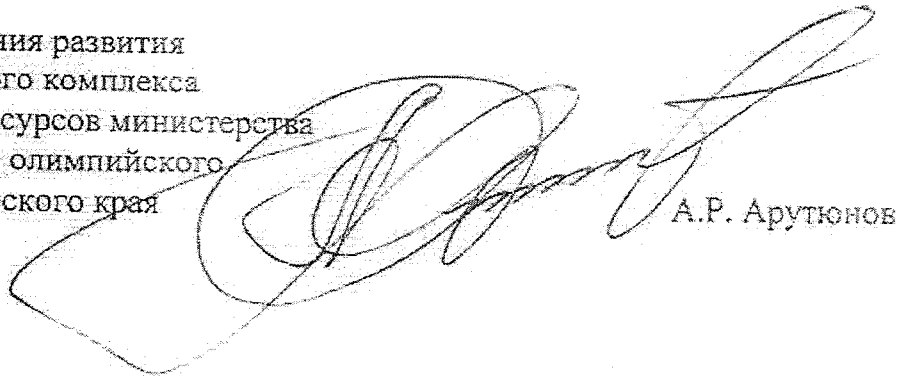
Рекомендуется в перечень услуг включить следующие виды:

- трансфер;
- пользование сауной и бассейном (для системы «ультра все включено»);
- пользование спортивной площадкой и (или) тренажерным залом;
- услуги тренеров и инструкторов (для системы «ультра все включено»);
- пользование пляжным комплексом, включая инвентарь, шезлонги, зонтики (при наличии);
- прокат спортивного инвентаря;
- ежедневные анимационные программы для детей и взрослых;
- услуги детских комнат;
- пользование библиотекой;
- оздоровительные процедуры (для системы «ультра все включено»).

5.4. Прочие услуги

К прочим услугам в рамках Систем относятся физкультурно-оздоровительные, туристские, бытовые, развлекательные услуги и другие (занятия различными видами спорта, услуги стирки личных вещей, няни, экскурсионных бюро и т.п).

Начальник управления развития
санаторно-курортного комплекса
и рекреационных ресурсов министерства
курортов, туризма и олимпийского
наследия Краснодарского края



A.P. Арутюнов