

VALSTYBINIO TURIZMO DEPARTAMENTO
PRIE ŪKIO MINISTERIJOS DIREKTORIUS
ĮSAKYMAS

DĖL SVEČIŲ NAMŲ KLASIFIKAVIMO REIKALAVIMŲ PATVIRTINIMO

2014 m. spalio 30 d. Nr. V-229

Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo (2014 m. gegužės 8 d. įstatymo Nr. XII-873 redakcija) 13 straipsnio 3 dalimi:

1. T v i r t i n u Svečių namų klasifikavimo reikalavimus (pridedama).
2. N u s t a t a u , kad šis įsakymas įsigalioja 2014 m. lapkričio 1 d.

L. e. direktoriaus pareigas

Juozas Raguckas

PATVIRTINTA

Valstybinio turizmo departamento prie
Ūkio ministerijos direktoriaus
2014 m. spalio 30 d. įsakymu Nr. V-229

SVEČIŲ NAMŲ KLASIFIKAVIMO REIKALAVIMAI

I SKYRIUS KLASIFIKAVIMO SISTEMA

1. Svečių namų klasifikavimo reikalavimai (toliau – Klasifikavimo reikalavimai) nustato kolektyvinio apgyvendinimo paslaugų teikėjų – svečių namų – klasifikavimo sistemą ir klasifikavimo vykdymą.

2. Klasifikavimo objektai yra veikiantys svečių namai. Klasifikavimo reikalavimų sistemoje naudojama keturių žvaigždučių vertinimo skalė. Aukščiausias svečių namų įvertinimas (klasė) yra keturios žvaigždutės, o žemiausias įvertinimas (klasė) – viena žvaigždutė.

3. Klasifikavimo sistemą sudaro atitinkami reikalavimai (kriterijai), nustatyti pagal žvaigždučių skaičių, patalpų suplanavimui, priėmimo (registravimo – išleidimo) sąlygoms, svečių kambariams (numeriams), higienos ir bendro naudojimo patalpoms, atitinkamos įrangos kiekiui ir kokybei, teikiamų paslaugų pasirinkimui ir kokybei. Reikalavimuose nustatomos privalomos teikti svečių namuose paslaugos, atsižvelgiant į svečių namų klasę. Vykiant klasifikavimą vadovaujama detaliu svečių namų klasifikavimo reikalavimų sąrašu, pateiktu Klasifikavimo reikalavimų priede.

4. Klasifikavimą vykdo Apgyvendinimo paslaugų klasifikavimo komisija, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos turizmo įstatymu, šiais Klasifikavimo reikalavimais, Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus įsakymais patvirtintais Apgyvendinimo paslaugų klasifikavimo komisijos nuostatais, Apgyvendinimo paslaugų klasifikavimo ekspertų darbo organizavimo nuostatais ir kitais teisės aktais.

5. Klasifikavimo reikalavimuose vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos turizmo įstatyme vartojamas sąvokas.

II SKYRIUS KLASIFIKAVIMO VYKDYMAS

6. Klasifikavimas pradamas svečių namų atstovui pateikus paraišką Apgyvendinimo paslaugų klasifikavimo komisijai. Paraiška pateikiama Apgyvendinimo paslaugų klasifikavimo komisijos nuostatų nustatyta tvarka.

7. Svečių namų klasifikavimas atliekamas etapais:

7.1. Pirmas klasifikavimo etapas. Remiantis klasifikavimo reikalavimų sąrašu, pateiktu Klasifikavimo reikalavimų priede, yra atliekamas visų patalpų ir įrangos surašymas, nustatant, ar patalpos, įranga ir teikiamos paslaugos atitinka klasifikavimo reikalavimų sąraše pateiktus kriterijus. Vertinimo rezultatai fiksuojami Apgyvendinimo paslaugų klasifikavimo komisijos patvirtintoje klasifikavimo (vertinimo) anketoje pažymint, ar klasifikuojamų svečių namų parametrai (charakteristikos) atitinka vertinimo kriterijus („taip“) ar neatitinka („ne“). Šiame etape patalpų ir įrangos bei teikiamų paslaugų surašymą gali atlikti klasifikuojamų svečių namų atstovas.

7.2. Antras klasifikavimo etapas. Remiantis atliktu surašymu ir vadovaujantis Klasifikavimo reikalavimais, įvertinamos patalpų ir įrangos bei paslaugų teikimo kokybinės charakteristikos. Šį vertinimą atlieka ekspertai – asmenys, įrašyti į Apgyvendinimo paslaugų klasifikavimo ekspertų sąrašą, patvirtintą Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus įsakymu. Jeigu patalpų, įrangos ir teikiamų paslaugų kokybė atitinka Klasifikavimo reikalavimus (kriterijus) pagal žvaigždučių skaičių, svečių namams suteikiama apgyvendinimo paslaugų klasė.

8. Pagal pirmo klasifikavimo etapo gautus rezultatus, t.y. pretendavimą į atitinkamą klasę, paslaugų, aptarnavimo, įrangos bei patalpų kokybę vertinama taikant šiuos kriterijus:

8.1. viena žvaigždutė – patalpos ir įranga prižiūrimi ir tvarkingi, garantuotas nuolatinis kambarių ir aplinkos tvarkos, švaros bei saugumo palaikymas, sudarytos būtinos sąlygos nakvynės ir higienos poreikiams tenkinti;

8.2. dvi žvaigždutės – patalpos ir įranga prižiūrimi ir tvarkingi, siūlomi patogūs ir su geromis higienos poreikių tenkinimo sąlygomis kambariai, veikia aptarnavimo organizavimo sistema;

8.3. trys žvaigždutės – profesionaliai suformuota priėmimo bei bendro naudojimo patalpų erdvė ir kokybiška įranga, kambarių apstatymas ir įranga yra aukštos kokybės, derinami pagal formą ir spalvą, siūlomos ne tik su apgyvendinimu susijusios paslaugos;

8.4. keturios žvaigždutės – siūlomos įvairios aukštos kokybės paslaugos ir patogumai, kambarių apstatymas ir įranga yra aukštos kokybės, nuolat derinami pagal formą, spalvą ir medžiagas, visos patalpos erdvios, restoranas pasižymi profesionalia techniniu ir patiekalų ruošos požiūriu virtuve, aptarnavimą užtikrina pakankamas aukštos kvalifikacijos darbuotojų skaičius.

9. Svečių namų apgyvendinimo paslaugų klasę (suteiktų žvaigždučių skaičių) patvirtina Apygyvendinimo paslaugų klasifikavimo komisijos išduotas klasifikavimo pažymėjimas. Klasifikavimo pažymėjimas privalo būti priėmimo patalpoje, turistams (paslaugų vartotojams) matomoje vietoje.

10. Svečių namų klasės suteikimo, panaikinimo bei priežiūros tvarką nustato Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus įsakymu patvirtinti Apygyvendinimo paslaugų klasifikavimo komisijos nuostatai.

11. Apygyvendinimo paslaugų klasifikavimo komisija, taikydama klasifikavimo reikalavimus, gali savo sprendimu daryti neesmines išimtis, kurios iš esmės vertinant bendrą svečių namų veiklą negali sukelti turistų (paslaugų vartotojų) nepasitenkinimo dėl teikiamų paslaugų lygio ir jeigu tai yra kompensuojama papildomomis paslaugomis ar priemonėmis.

Svečių namų klasifikavimo reikalavimų priedas

SVEČIŲ NAMŲ KLASIFIKAVIMO REIKALAVIMŲ SĄRAŠAS

Šiuo „X“ ženklu pažymėta įranga ar paslaugos yra privalomi atitinkamai klasei gauti.

Nr.	Vertinimo kriterijus	1*	2*	3*	4*
I. BENDRA INFORMACIJA					
1.	Nepriekaištinga švara ir higiena yra esminės kiekvienos klasės sąlygos	X	X	X	X
2.	Visi mechanizmai ir įrengimai veikia ir yra nepriekaištingos būklės	X	X	X	X
3.	Visos paslaugos turi būti teikiamos kompetentingų, susipažinusių su vidaus tvarkos ir darbo taisyklėmis personalo darbuotojų	X	X	X	X
II. REGISTRATŪRA IR PASLAUGOS					
4.	Vizualiai atskirta erdvė arba priimamasis, patogus svečių priėmimui, su įranga atvykstančių ir išvykstančių svečių aptarnavimui organizuoti	X	X	X	X
5.	Trijų dalių baldų komplektas	X	X	X	
6.	Poilsio baldų komplektas				X
7.	Telefonas svečiams (viešam naudojimui)	X	X	X	X
8.	Bagazo saugojimo patalpa, įranga laikinam svečių daiktų saugojimui	X	X	X	X
9.	Liftas (privalomas, kai pastatas yra 3 ir daugiau aukštų)				X
10.	Bagazo paslaugos pagal pageidavimą			X	X
11.	Galimybė naudotis registratūros paslaugomis (susisiekti) telefonu iš vidaus ir išorės visą parą	X	X		
12.	Registratūra veikia 14 valandų, personalas budi registratūroje visą parą, yra galimybė naudotis registratūros paslaugomis ir susisiekti su personalu telefonu ar asmeniškai iš vidaus ir išorės visą parą			X	X
13.	Personalas moka ne mažiau kaip 2 užsienio kalbas		X	X	
14.	Personalas moka ne mažiau kaip 3 užsienio kalbas				X
15.	Higienos prekių pasiūla (pvz., dantų šepetėliai, dantų pasta, skutimosi reikmenys)		X	X	X
16.	Batų valymo įrenginys arba priemonės avalynei valyti kambariuose				X
17.	Seifas registratūroje arba seifas kambaryje			X	X
18.	Saugojimo galimybė registratūroje	X	X		
19.	Atsiskaitymas mokėjimo kortelėmis			X	X
20.	Transporto paslaugos			X	X
21.	Vietos informacinė medžiaga registratūroje			X	X

22.	Interneto prieiga viešojoje erdvėje (pvz., plačiajuostis, „Wi-Fi“)			X	X
23.	Kopijavimo/ skenavimo paslauga registratūroje				X
24.	Skalbimo, lyginimo, cheminio valymo paslaugos				X
25.	Skalbimo, lyginimo priemonės pagal pageidavimą		X	X	
26.	Kasdienis kambarių valymas	X	X	X	X
27.	Kasdienis rankšluosčių keitimas pagal pageidavimą	X	X	X	X
28.	Patalynės keitimas ne rečiau kaip kartą per savaitę	X	X	X	
29.	Patalynės keitimas ne rečiau kaip du kartus per savaitę				X
30.	Kasdienis patalynės keitimas pagal pageidavimą				X
III. KAMBARIAI					
31.	Visi kambariai su higienos patalpa (prausykle, tualetu, vonia ar dušu)			X	X
32.	Kambariai su higienos patalpa (prausykle, tualetu, vonia ar dušu) Ne daugiau kaip 30 proc. kambarių gali būti be tualetu ar vonios (dušo) patalpos, kai higienos patogumai tik aukštui.		X		
33.	Kambariai su higienos patalpa (prausykle, tualetu, vonia ar dušu) Ne daugiau kaip 50 proc. kambarių gali būti be tualetu ar vonios (dušo) patalpos, kai higienos patogumai tik aukštui.	X			
34.	Galimybė užtemdyti kambarį (pvz., užuolaida)	X	X	X	X
35.	Tinkamas kambario apšvietimas	X	X	X	X
36.	Lempa prie lovos		X	X	X
37.	Staliukas/lentyna prie lovos			X	X
38.	Kištukinis lizdas kambaryje	X	X	X	X
39.	Kištukinis lizdas prie lovos			X	X
40.	Stalas, rašomasis stalas arba darbo stalas			X	X
41.	Kėdė kiekvienam svečiui atsisėsti	X	X	X	X
42.	1 patogi vieta atsisėsti (minkšta kėdė/ kušetė)			X	X
43.	Šiukšliadėžė	X	X	X	X
44.	Veidrodis	X	X	X	X
45.	Telefonas kambaryje su instrukcija valstybine ir bent viena užsienio kalba				X
46.	Telefonas (mobilusis) su instrukcija valstybine ir bent viena užsienio kalba kambaryje pagal pageidavimą			X	
47.	Televizorius su distanciniu valdymu			X	X
48.	Televizorius pagal pageidavimą		X		
49.	Interneto prieiga kambaryje (pvz., plačiajuostis, „Wi-Fi“)				X
50.	Rašymo priemonės ir blonknotas			X	X
51.	Svečių namų informacija (nurodytas bent pusryčių, išsiregistravimo laikas, informacija apie teikiamas paslaugas)	X	X	X	X
52.	Lygintuvas su lyginimo lenta pagal pageidavimą			X	X
53.	Viengulės lovos 0,80 m x 1,90 m (mažiausios), dvigulės lovos 1,60 m x 1,90 m (mažiausios)	X	X	X	X

54.	Pagal šiuolaikines technologijas pagaminti ir tinkamai prižiūrimi čiužiniai	X	X	X	X
55.	Pagal šiuolaikines technologijas pagaminta ir tinkamai prižiūrima antklodė kiekvienam svečiui	X	X	X	X
56.	Pagal šiuolaikines technologijas pagaminta ir tinkamai prižiūrima pagalvė kiekvienam svečiui	X	X	X	X
57.	Papildoma pagalvė pagal pageidavimą			X	X
58.	Papildoma antklodė pagal pageidavimą			X	X
59.	Kabliukai drabužiams pakabinti	X	X	X	X
60.	Talpi drabužių spinta arba niša			X	X
61.	Speciali drabužių kabykla arba spinta	X	X		
62.	Pakabos (mažiausiai 4 kiekvienam svečiui)			X	X
IV. VONIOS PATALPOS					
63.	Dušas/ vonia su užuolaida/širma (pertvara)	X	X	X	X
64.	Prausyklė		X	X	X
65.	Veidrodis	X	X	X	X
66.	Plaukų džiovintuvas			X	X
67.	Tualetinis popierius (atsarginis)	X	X	X	X
68.	Vonios reikmenų lentynėlė	X	X	X	X
69.	Dantų šepetėlių stiklinė	X	X	X	X
70.	Muilas prie prausyklės	X	X	X	X
71.	Kūno prausiklis arba dušo gelis vonioje (duše)		X	X	X
72.	Šampūnas		X	X	X
73.	Kosmetinės valymo servetėlės (popierinės)			X	X
74.	Po vieną vonios rankšluostį kiekvienam svečiui	X	X	X	X
75.	Po vieną rankų rankšluostį kiekvienam svečiui		X	X	X
76.	Skalbiamas vonios kilimėlis (kojų rankšluostis)				X
77.	Tinkamas apšvietimas prie prausyklės	X	X	X	X
78.	Kištukinis lizdas prie veidrodžio			X	X
79.	Skersiniai arba kabliukai rankšluosčiams pakabinti	X	X	X	X
80.	Šildymo sistema arba šildomi rankšluosčių skersiniai (laikikliai)				X
81.	Šiuokšliadėžė	X	X	X	X
V. MAITINIMAS					
82.	Restoranas arba kavinė			X	X
83.	Valgomasis/ pusryčių kambarys	X	X		
84.	Kontinentiniai pusryčiai kiekvieną dieną (šviežia duona, sviestas (margarinas), džemas, virtas kiaušinis arba kiaušinienė, kava ir arbata, sultys)	X	X	X	X
85.	Švediškas stalas per pusryčius arba lygiavertė pusryčių meniu kortelė				X
86.	Pietūs ir vakarienė: kiekvieną dieną <i>d'hote</i> (kompleksas) ar <i>a la carte</i> (menu)				X
87.	Maitinimo paslaugos į kambarius (restorano ar kavinės darbo laiku)				X

