

ЧАСТ I

НАСТАНЯВАНЕ

Глава първа

Категоризация на туристическите обекти.

Местата за настаняване - последни изисквания

След години чакане и всевъзможни интерпретации по отношение на изискванията вече е въведен ясен и подробен регламент за категоризацията на туристическите обекти. Това е направено с новата *Наредба за изискванията към местата за настаняване и заведенията за хранене и развлечения и за реда за определяне на категория, отказ, понижаване, спиране на действието и прекратяване на категорията*, която бе публикувана в ДВ, бр. 65/2015 г. и която влиза в сила от 29 август 2015 г. От тази дата се отменя действащата от 2005 г. до момента Наредба за категоризиране на средствата за посылон, местата за настаняване и заведенията за хранене и развлечения.

С разпоредбите на новата наредба се завишават изискванията към високотекстурните хотели от клас А, свързани с комфорта на туристите, но пък се опростяват и намаляват някои формални изисквания към местата за настаняване от клас Б, с което се създават по-добри условия за семеен или малък бизнес.

Преди да разгледаме видовете места за настаняване и заведения за хранене и развлечения (дадени в отделна глава), техните характеристики и минималните задължителни изисквания, на които вече трябва да отговарят, да уточним, че:

ВНИМАНИЕ! Лицата, извършвали дейност до 29 август 2015 г. в категоризирани места за настаняване и в заведения за хранене и развлечения, са длъжни да я приведат в съответствие с изискванията на новата наредба в **6-месечен срок** от датата на влизането ѝ в сила, т.е. **до края на февруари 2016 г.**

***ВАЖНО!** Всички започнати производства до датата на влизане в сила на тази наредба (т.е. подадено е заявление за определяне на категория на туристически обект по чл. 3, ал. 2, т. 1 и 2 от ЗТ, но не е издадено временно удостоверение за открита процедура по категоризиране, или за което вече е издадено временно удостоверение за открита процедура, или пък е подадена декларация за подновяване категорията на даден туристически обект) се довършват по новия ред, определен от наредбата, както и всички новосздадени обекти след 29 август 2015 г. ще се категоризират по новите изисквания.*

Всичките изброени по-горе производства по категоризация, започнати за обекти като **баничарници, мекичарници, бюфети, павилиони и каравани**, се прекратяват с влизането в сила на новата наредба. В случаите на подадено заявление за определяне на категория на посочените обекти, но още не е издадено временно удостоверение за открита процедура по категоризиране, заплатените такси за разглеждане на документите се възстановяват на заявителите, но ако вече е издадено временното удостоверение, заплатените такси за разглеждане на документите не се възстановяват на заявителите.

Според новата наредба местата за настаняване и заведенията за хранене и развлечения (разгледани в част III) се обособяват в **два класа - А и Б**, като всяко от тях има и своя възможна категория, обозначена с брой звезди.

Места за настаняване

➤ **Клас А** включва:

- хотели (категория „една звезда“, „две звезди“, „три звезди“, „четири звезди“ или „пет звезди“);
- мотели („една звезда“, „две звезди“ или „три звезди“);
- апартаментни туристически комплекси („две звезди“, „три

звезди“, „четири звезди“ или „пет звезди“);

- вилни селища („три звезди“, „четири звезди“ или „пет звезди“);
- туристически селища („две звезди“, „три звезди“ или „четири звезди“) и
- вили („три звезди“, „четири звезди“ или „пет звезди“).

➤ **Клас Б** включва:

- семейни хотели („една звезда“, „две звезди“ или „три звезди“);
- хостели („една звезда“, „две звезди“ или „три звезди“);
- пансиони („една звезда“ или „две звезди“);
- почивни станции („една звезда“, „две звезди“ или „три звезди“);
- къщи за гости („една звезда“, „две звезди“ или „три звезди“);
- стаи за гости („една звезда“, „две звезди“ или „три звезди“);
- апартаменти за гости („една звезда“, „две звезди“ или „три звезди“);
- бузгала и къмпинзи („една звезда“, „две звезди“ или „три звезди“).

Хотелите, независимо от категорията си, биват:

1. целогодишни и сезонни;
2. морски, планински, градски.

Отделно, според предназначението и функциите си биват:

- Апартаментен (студиен) хотел – хотел, който се състои от апартаменти и/или от студиа със съоръжения и обзавеждане за съхраняване, подготовка и консумация на храна;

- Хотел Резиденс – хотел с най-висок комфорт и нетрадиционно обзавеждане. Това са само хотели категория „пет звезди“ независимо от капацитета, изградени са при пълна свобода на проектиране и архитектурно-творчески решения на външната конструкция и фасадата (резиденции, старинни сгради, сгради – паметници на културата);

- Бизнес хотел – хотел с категория „четири звезди“ или „пет звезди“, в който трябва да са осигурени необходимите условия за провеждане на работни срещи, конференции, конгреси, семинари и др.;

- Балнеохотел – хотел с прилежащ, сертифициран по реда на специална наредба, „балнеолечебен“ (медицъл СПА) център;

- СПА хотел – хотел с прилежащ, сертифициран по реда на специална наредба, „СПА“ център;

- Уелнес хотел – хотел с прилежащ, сертифициран по реда на специална наредба, „уелнес“ център.

Понижаване, спиране на действието, промяна и прекратяване на категорията

Категорията на разглежданите от нас туристически обекти и прилежащите към тях заведения за хранене и развлечения **може да бъде понижена** при неизпълнение на изискванията за определената категория. Понижаването на категорията е принудителна административна мярка и се прилага със заповед на категоризиращия орган по решение на ЕККСТО, съответно на ОЕККТО. Заповедта на категоризиращия орган подлежи на обжалване по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

Действието на удостоверение за определена категория **може да бъде спряно** по заявление (подадено до съответния категоризиращ орган) на лицето, извършващо дейност в обекта, за определен срок в рамките на съответната година. **Срокът не може да бъде по-дълъг от шест месеца и по-кратък от един месец** и това спиране се отразява в Националния туристически регистър. Действието на удостоверение се възобновява автоматично след изтичане на срока, за който е спряно и това отново се вписва служебно в съответния регистър на категоризираните туристически обекти.

ВНИМАНИЕ! За периода на спиране действието на удостоверение за категория съответното лице няма право да извършва дейност в обекта.

В срок до три месеца **преди изтичането** на 5-годишния срок за дадената категория лицето следва да декларира желанието си да потвърди категорията на обекта или да получи категория, различна от определената му до момента, както и да заплати такса за извършване на проверка на място в туристическия обект. Подновяването на категорията се извършва в срока и по реда на чл. 133, ал. 4, 5, 6, 7 и 8 от Закона за туризма.

Когато желанието е категорията на обекта да бъде променена в **по-ниска** от определената му преди изтичането на срока за определената му категория и извън тримесечния срок, лицето подава искане до съответния категоризиращ орган, към което прилага документ за платена такса съгласно таксите, които се събират по ЗТ. При получаване на новата категорийна символика

Глава трета

Важни детайли към изискванията за изграждането, обзавеждането и оборудването на обектите от клас А

Единиците, включени в капацитета на местата за настаняване, които бяха споменавани навсякъде по-горе, са:

- **Стая:** състои се от антре, помещение за нощуване и санитарен възел. Стаите биват:

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

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

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

- **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. Тези апартаменти биват:

- едностайни,

- двустайни,

- тристайни и

- четиристайни.

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

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

- Всички подове, стени, тавани, всички елементи от обзавеждането и оборудването следва да бъдат с ненарушена цялост, без следи

Глава четвърта

Специални изисквания към изграждането, обзавеждането и оборудването на хотелски стаи и апартаменти за обслужване на хора с ограничена подвижност

За висококатегорийните хотели - „четири звезди“ и „пет звезди“ има допълнителни изисквания към средата, достъпна за хора с ограничена подвижност, на които контролните органи ще обърнат особено внимание:

• **Достъпни хотелски стаи.** И за двете категории хотели се обособяват такива стаи с необходимото функционално хотелско и санитарно оборудване, уреди и приспособления за хора с намалена или ограничена подвижност, което включва:

- телефонен апарат, поставен на странична маса;
- дистанционно устройство за телевизора, поставено на достъпна маса;
- препоръчителна височина на леглото минимум 55 см, (общата височина включително горната част на матрака);
- разстоянието между леглото и стената е най-малко 90 см свободно пространство на пода от едната страна на леглото;
- 2 бр. шпионки на вратата, едната е на стандартната височина, а другата на 120 см височина;
- светлата широчина на вратата да е минимум 80 см;
- гардеробът да е без врати или с плъзгащи се врати и релса за закачалката в него на височина 120 см;
- затъмнението в стаята трябва да е достъпно от инвалидна количка;
- бюро, достъпно от инвалидна количка;
- електрически контакт при бюрото, достъпен от инвалидна количка.

ЧАСТ II

ОБСЛУЖВАНЕ

Глава първа

Изисквания към обслужването на обектите от клас А

За улеснение и избягване на недоразумения изискванията ще бъдат описани за всеки един от обектите поотделно, въпреки че част от тях се повтарят.

I. Хотели

➤ **Хотели категория „една звезда“** - някои морски, планински и градски хотели.

а) Изисквания към обслужването:

- Безопасността и сигурността на гостите на хотела трябва да е основно задължение и трябва да се осигурява чрез технически средства и собствена или наета охрана;

- При посрещане и регистрацията на госта администраторът издава хотелска карта;

- Постоянно обслужване на рецепцията, което включва 24-часов достъп по телефона или временно обслужване на рецепцията, т.е. рецепцията е отворена 14 часа и е с 24-часов достъп по телефона от вътрешни и външни линии и телефонен номер за спешни случаи. За периоди, когато рецепцията е затворена, трябва да е осигурен достъп на госта до обекта за получаване на ключа от

Глава пета

Изисквания за професионална и езикова квалификация на персонала на обектите от клас Б

Припомняме - това са *семеенни хотели, хостели, пансиони, почивни станции, стаи за гости, апартаменти за гости, къщи за гости, бунгала и къмпинги.*

ВАЖНО!

❖ *Изискванията за професионална и езикова квалификация са минимални и са за основни длъжности в местата за настаняване клас Б (почивни станции, пансиони, хостели, къмпинги). За останалите длъжности се изисква необходимата квалификация и правоспособност в съответствие с конкретните условия на работа.*

❖ *Изискването за средно професионално образование включва средно образование и професионална квалификация, придобити в специализираните техникуми, гимназии, професионални училища и др. В случай че средното професионално образование не е специализирано в областта на туризма, се изисква документ за придобита допълнителна квалификация относно съответната длъжност или 3 години трудов стаж на тази длъжност.*

❖ *За длъжностите, за които изискването е средно образование, се изисква документ за придобита професионална квалификация или 3 години трудов стаж на съответната длъжност.*

❖ *Документът за придобита професионална квалификация, издаден след 1 януари 2003 г., да е от професионално училище, професионална гимназия, професионален колеж за професионално обучение и др. Такива изисквания няма за длъжностите с основно образование (капериерка и портиер).*

❖ *Съответната езикова квалификация се признава на базата на официални документи: диплома (езикова гимназия), удостоверения за завърше-*

ЧАСТ III

ХРАНЕНЕ

Глава първа

Видове и характеристики на заведенията за хранене и развлечения

Било самостоятелни, или прилежащи към местата за настаняване, заведенията за хранене и развлечения също имат своя категория, означена със звезди и тя, според *Наредба за изискванията към местата за настаняване и заведенията за хранене и развлечения и за реда за определяне на категория, отказ, понижаване, спиране на действието и прекратяване на категорията*, която бе публикувана в ДВ, бр. 65/2015 г., може да бъде:

1. РЕСТОРАНТИ:

✓ **Класически ресторант** („една звезда“, „две звезди“, „три звезди“, „четири звезди“ или „пет звезди“) - трябва да предлага широко разнообразие от приготвени на място многокомпонентни кулинарни изделия и специалитети, сладкарски изделия, десерти, хляб, хлебни и тестени изделия, топли напитки, сокове, готови за консумация безалкохолни и алкохолни напитки и да създава условия за хранене и развлечения;

✓ **Специализирани ресторанти:**

- за риба, птици, дивеч или друго („една звезда“, „две звезди“, „три звезди“, „четири звезди“ или „пет звезди“) - трябва да предлага асортимент, базиран на даден основен продукт – риба, рибни продукти и други морски продукти; птиче месо; дивечово месо или друго;

- за барбекю, грил или скара („една звезда“, „две звезди“, „три

Глава трета

Изисквания към обслужването в заведенията за хранене и развлечения

Както вече бе писано по-горе, заведенията за хранене и развлечения (било прилежащи към някой туристически обект, или самостоятелни) също имат своята категоризация - от една до пет звезди. В зависимост от категорията на заведението са и изискванията към обслужването на клиентите им, но има и общовалидни изисквания - за всичките пет категории.

а) ОБЩИ изисквания за петте категории ЗХР:

- Видът и наименованието на заведението да бъдат обозначени чрез подходящо оформен надпис, стилизиран символ - светлинен или добре осветен;

- Масите са подредени така, че да се спазва предвидената търговска площ на едно място за сядане за съответната категория;

- Да бъде осигурено постоянно предлагане на лег;

- Менютата са на български и на поне един чужд език (най-често използван от гостите в обекта). Не се прилага, когато заведенията са прилежащи към сезонни морски или планински хотели и се предлага хранене по системата на бюфет (блок-) маса;

- Ръководният и обслужващият персонал са длъжни да бъдат с униформено облекло и отличителни знаци според вида на заведението и съответната категория;

- Кухненският персонал също е длъжен да бъде с работно облекло;

- Сервитьорът поднася лист-менюто с дясната ръка от дясната страна на госта (не се прилагат, когато заведенията са прилежащи към сезонни морски или планински хотели и се предлага хранене по системата на бюфет (блок-) маса);

- Приборите и чашите се носят винаги на поднос;

- Ястията и напитките се поднасят последователно, по реда на консумацията, съгласно технологията на сервиране и при спаз-