

Интерактивный контроль 2

Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц - подтверждение соответствия

реализуемых потребителю услуг
требованиям законодательных и
нормативных документов по
обслуживанию путешественников,
принятых в стране пребывания.

Формы сертификации

Первая форма
заверение, сделанное

Вторая форма
подтверждение
соответствия услуг
заявленным

требованиям

Третья форма
подтверждение
соответствия услуг
установленным
требованиям,
сделанное

Сертификация осуществляется в целях:

1

- создания равных условий на _____;
- для эффективного участия в международном экономическом, научно-техническом сотрудничестве и международной торговле;

2

- содействия потребителям в компетентном выборе соответствующей продукции (товаров или услуг);
- защиты _____ от недобросовестного поведения производителей (исполнителей);

3

- контроля безопасности производимой продукции (товаров или услуг) для жизни, здоровья людей, их имущества и окружающей среды;
- подтверждения показателей _____ производимой продукции (товаров или услуг), заявленных изготовителем (исполнителем).

Обязательная сертификация туристских услуг и услуг гостиниц

Добровольная сертификация туристских услуг и услуг гостиниц

1а. подтверждение

_____ с
ответствия реализованных услуг требованиям безопасности жизни, здоровья туристов и экскурсантов, сохранности их имущества, защиты окружающей среды

1б. подтверждение по инициативе

_____ о
рганом по сертификации уровня качества предоставляемых услуг требованиям стандартов (нормативных документов) обслуживания

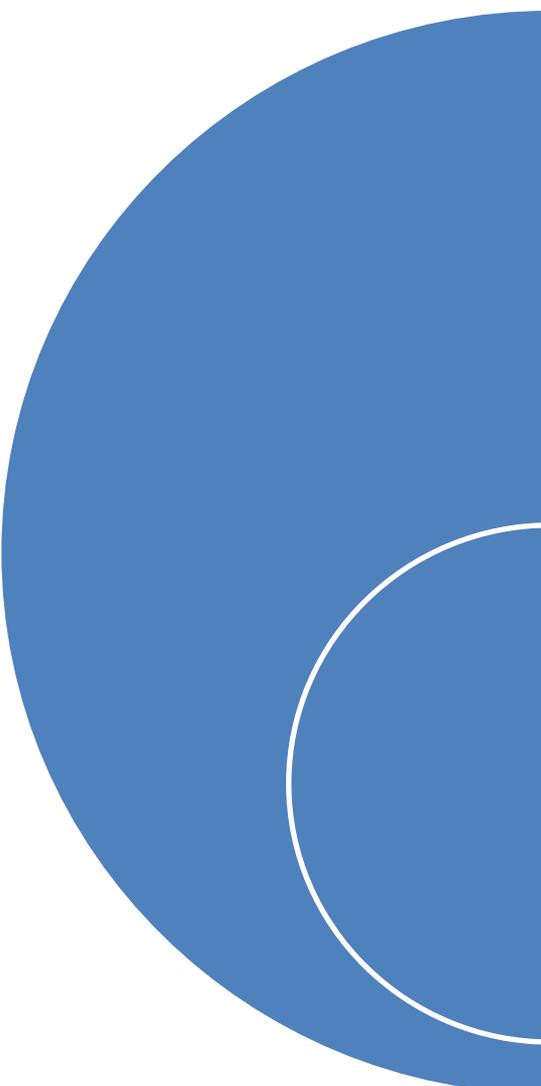
2 а. осуществляется в соответствии с «Номенклатурой продукции и услуг, подлежащих обязательной сертификации», подтверждается

_____ -
документом, выдаваемым органом по сертификации

2 б. осуществляется любым юридическим лицом, которое принимает на себя функции органа по добровольной сертификации и имеет регистрацию с выдачей

3 а. _____ туристских услуг и услуг гостиниц, подлежащих обязательной сертификации, но не имеющих сертификата соответствия

3б. _____ может проводиться по инициативе производителя если проведение обязательной сертификации не



**рекламировать
продукцию и
услуги:**

- подлежащие обязательной сертификации
- не имеющие сертификата соответствия

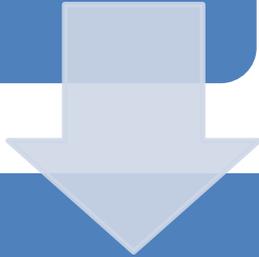
**Приостановлен
ие или
прекращение
действия
лицензии на
осуществление
туристской
деятельности:**

- отказ туристской организации от _____ туристского продукта
- отрицательный результат его _____
- аннулирование _____

Если гостиница предоставляет своим клиентам услуги, на осуществление которых необходима _____, то на такую деятельность она обязана ее получить.

Затраты организации на получение _____:

за рассмотрение заявления о
предоставлении
_____ взимается



за предоставление
_____ взимается

Чтобы пройти сертификацию и получить категорию, гостиница должна:

оформление _____;

заполнение _____;

орган по сертификации определяет порядок, в соответствии с которым будет происходить _____;

добровольная сертификация осуществляется на основании _____, который гостиница заключает с органом по добровольной сертификации услуг средств размещения на категорию

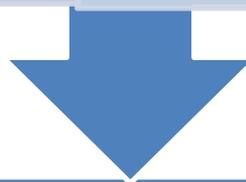
Этапы классификации средств размещения:

1. _____ оценка соответствия средства размещения определенной категории:

прилагается анкета-вопросник со сведениями о структуре номерного фонда средства размещения

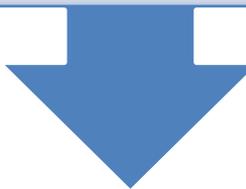
определение процедуры оценки

составление проекта договора на выполнение работ по сертификации



2. _____ средства размещения:

Орган по классификации направляет один экземпляр акта в Центральный орган сертификации (далее - ЦОС) для заключения и передачи в Аттестационную комиссию для принятия решения о присвоении средству размещения категории.



3. Инспекционный _____ классифицированных средств размещения:

Время проведения проверок устанавливается Аттестационной комиссией
Если принято решение о приостановлении или отмене действия сертификата категории, оно передается в ЦОС

Алгоритм аттестации средств размещения

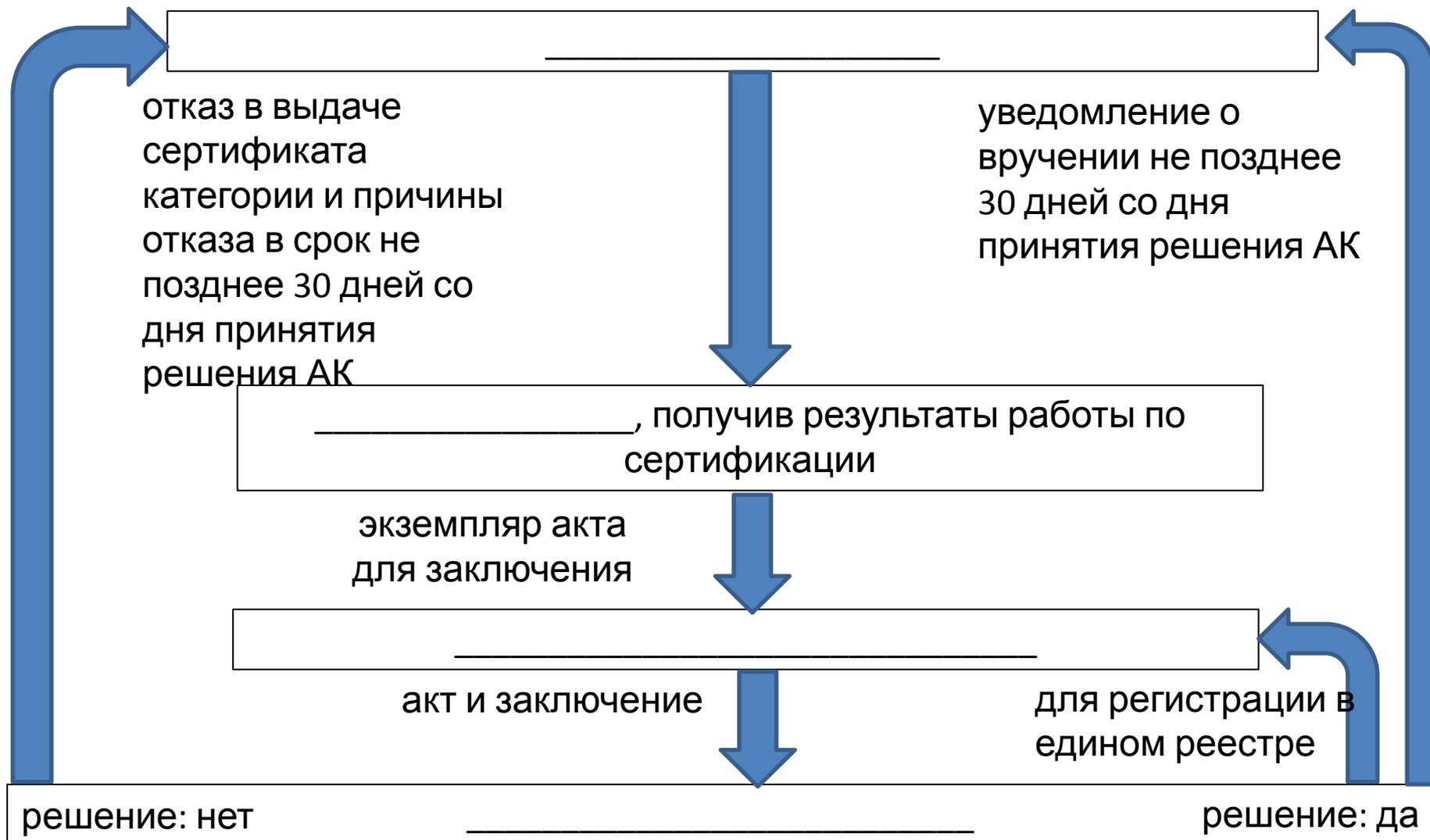
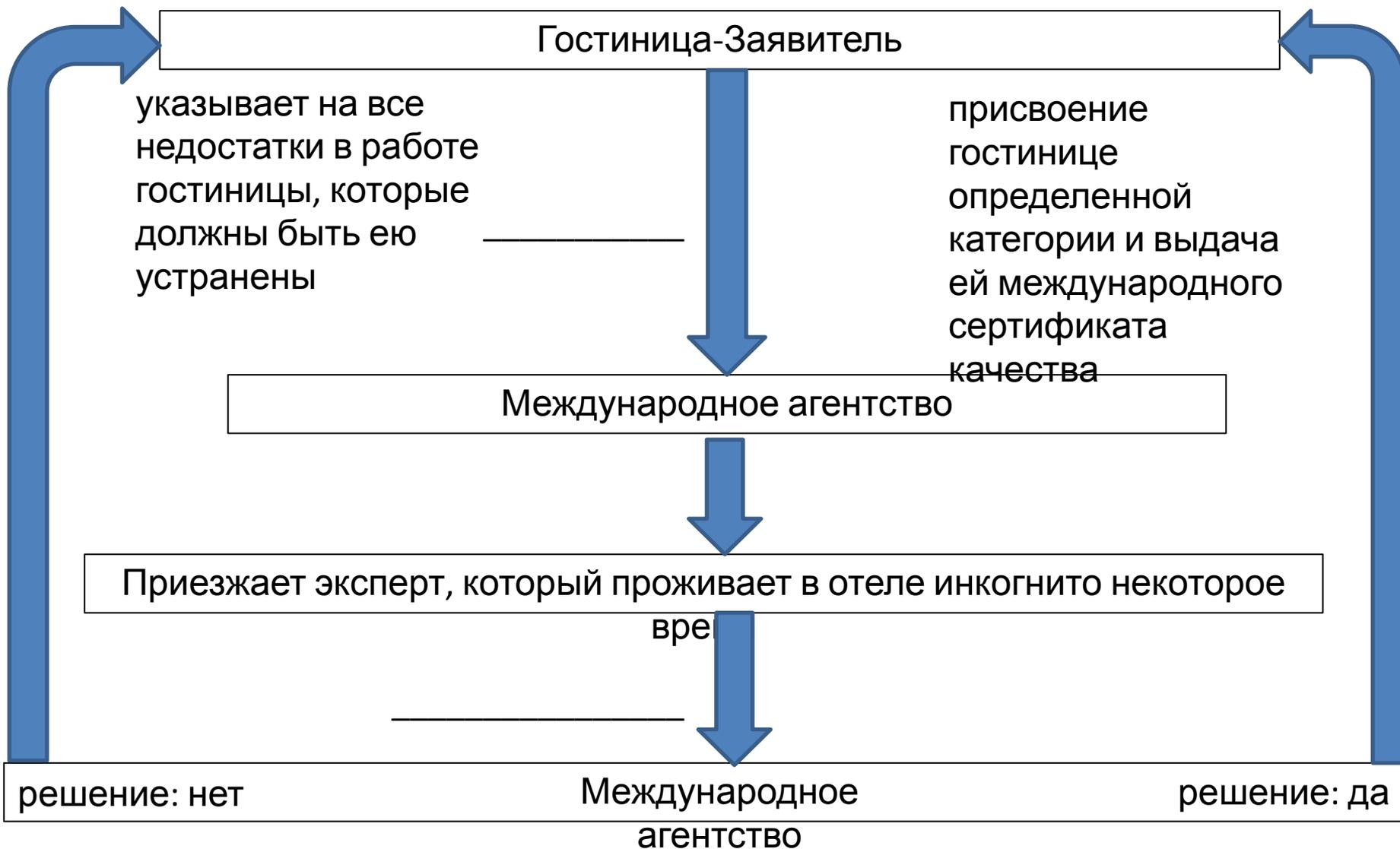


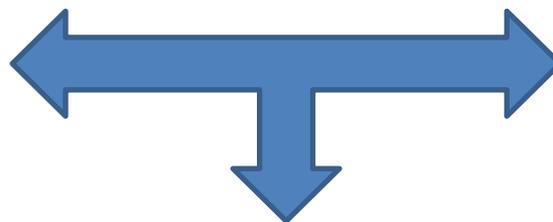
Схема международной аттестации ГОСТИНИЦЫ



Преимущества классифицированной гостиницы:

оказание услуг для

для туристов
необходимы
определенные



ассортимента и
качества
предоставляемых
гостиничных услуг

получить _____ проще
классифицированной гостинице

Проблемы, препятствующие гостиничным предприятиям проходить добровольную классификацию:

1

- **процедура** прохождения государственной классификации по присвоению звезд гостиничным предприятиям _____

2

- единая система классификации **не учитывает ситуацию с** _____

3

- **отсутствие** _____ в получении «звезд» со стороны самих гостиниц, поскольку получение «звезды» многие рассматривают как маркетинговый ход с целью увеличения прибыли, но не повышения качества

Переход от добровольной к обязательной сертификации:

передать право проведения сертификации
предприятий размещения



сертификацию и лицензирование предприятий
размещения, претендующих на уровень 1–3 звезды,
сосредоточить в _____



сертификацию и лицензирование предприятий
размещения, претендующих на
уровень 4–5 звезд, сосредоточить только в

1. Услуга не существует до _____

2. Услугам присуща высокая степень _____

Качество услуги	Пояснения
3. _____	фирма обладает требуемыми навыками и знаниями, чтобы оказать услугу
4. надежность	_____ работы фирмы
5. отзывчивость	система не выходит из строя при непривычных запросах
6. доступность	легкость контакта с сотрудниками фирмы
понимание	понимание специфических потребностей клиентов
7. _____	своевременное и доходчивое информирование клиентов
8. доверие	_____
9. безопасность	защита от риска физического и морального
10. обходительность	вежливость, внимательность, дружелюбие
11. _____	материальная привлекательность помещений и формы персонала

Содержание понятия «качество» в гостиничной индустрии:

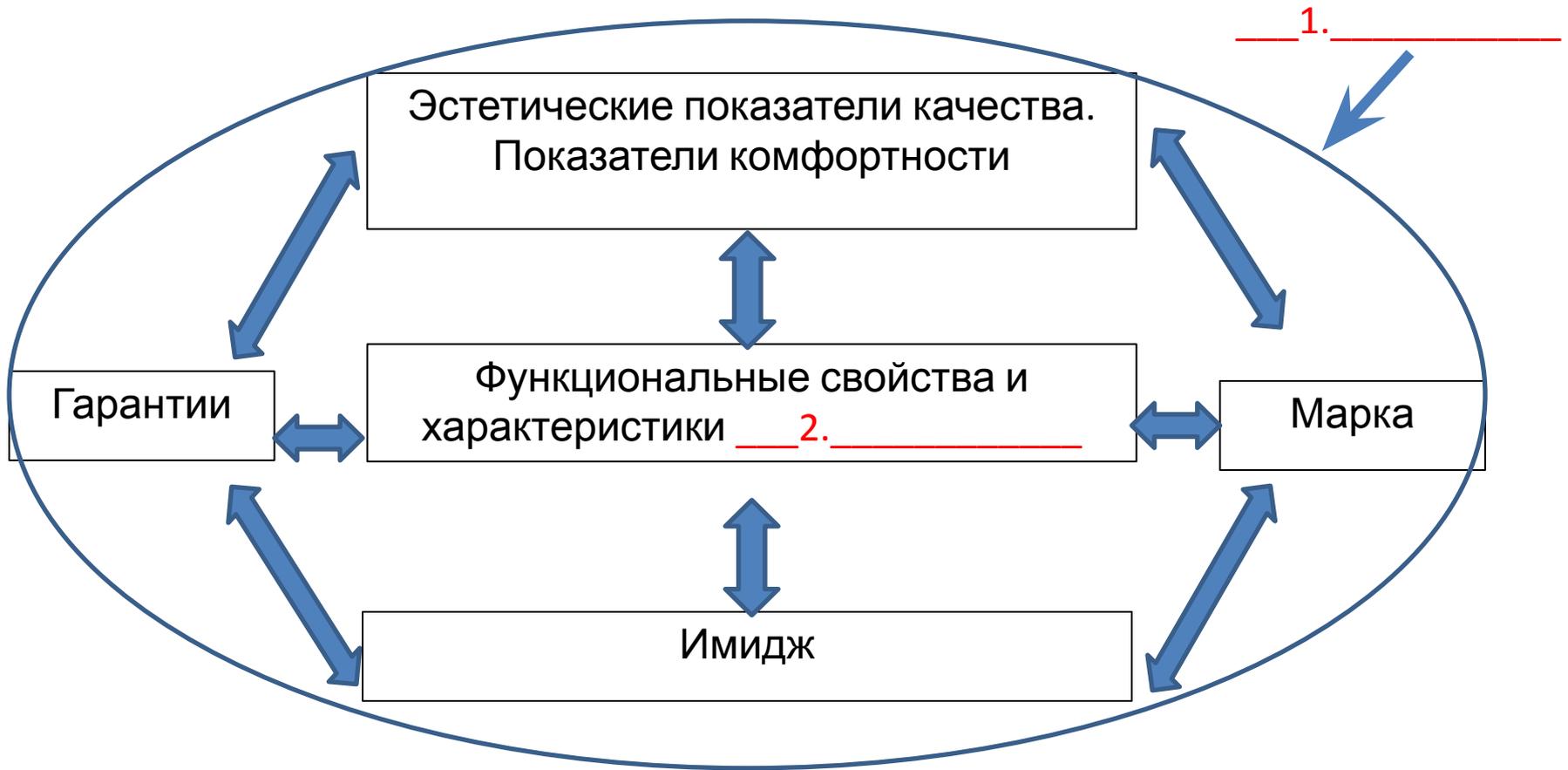
*Правильно
определенн
ые*

клиентов

*Правильно
оказанные*

*Качество –
это*

Важная особенность гостиничной услуги - невозможность ее _____



**Структура гостиничного продукта с точки
зрения потребителя**

Классификаторы исходя из восприятия потребителей

Классификаторы	Характеристика
1. Критические	должны быть удовлетворены _____, поскольку основаны на _____ стандартов, приемлемых для потребителей
2. Нейтральные	создают максимально нейтральную зону и не оказывают _____.
3. Приносящие удовлетворение	могут вызвать благодарную реакцию, если _____, но никакой реакции не последует, если ожидания удовлетворены, или, наоборот, не удовлетворены.
4. Приносящие разочарование	если они не выполнены правильно, в большинстве случаев вызывают

Методы оценки качества

Методы	Характеристика
1. _____ метод	для анализа и измерения используются специальные приборы (данный метод применительно к <u>анализу качества гостиничных услуг не подходит</u>)
2. Органолептический метод	для анализа и измерения используют органы _____
3. _____ метод	инструментами анализа и измерения служат информация, опыт и интуиция эксперта
4. Смешанный метод	часть показателей качества определяется инструментальным, а часть — органолептическим или _____ методами

По форме выражения оценки могут быть:

Метрические оценки

- выражение результатов в существующих системах _____;
- выставляются после применения _____ метода измерения

Балльные оценки

- способ выражения результатов оценки в баллах;
- широко применяется при использовании _____ методов

Дифференцированная оценка

- по единичному ведущему показателю;
- по минимальному показателю ;
- по группе ведущих показателей