

# 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



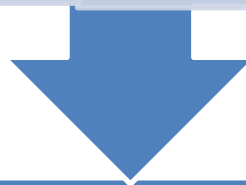
# Этапы классификации средств размещения:

## 1. \_\_\_\_\_ оценка соответствия средства размещения определенной категории:

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

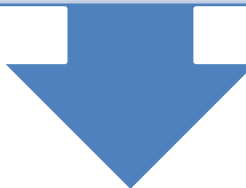
определение процедуры оценки

составление проекта договора на выполнение работ по сертификации



## 2. \_\_\_\_\_ средства размещения:

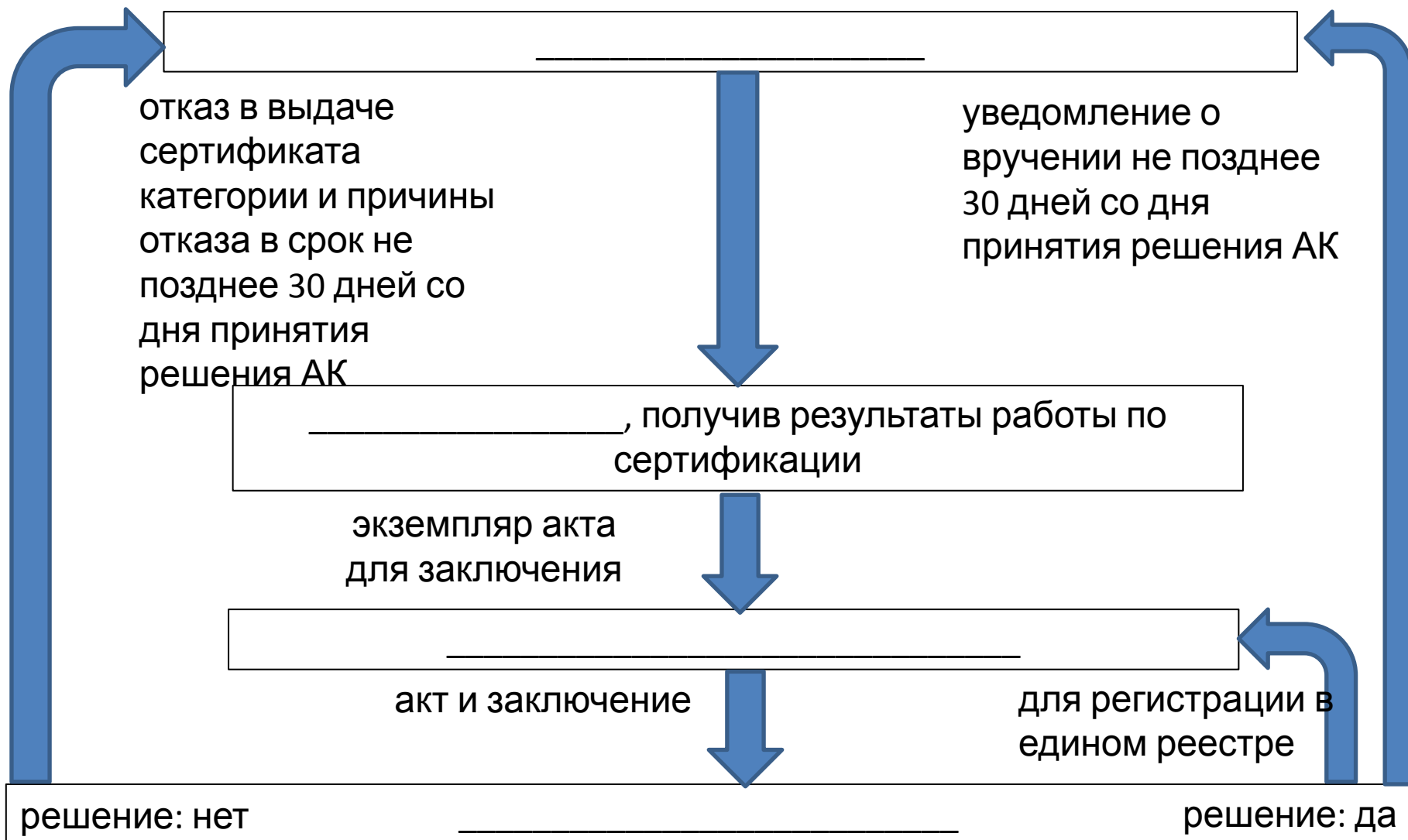
Орган по классификации направляет один экземпляр акта в Центральный орган сертификации (далее - ЦОС) для заключения и передачи в Аттестационную комиссию для принятия решения о присвоении средству размещения категории.



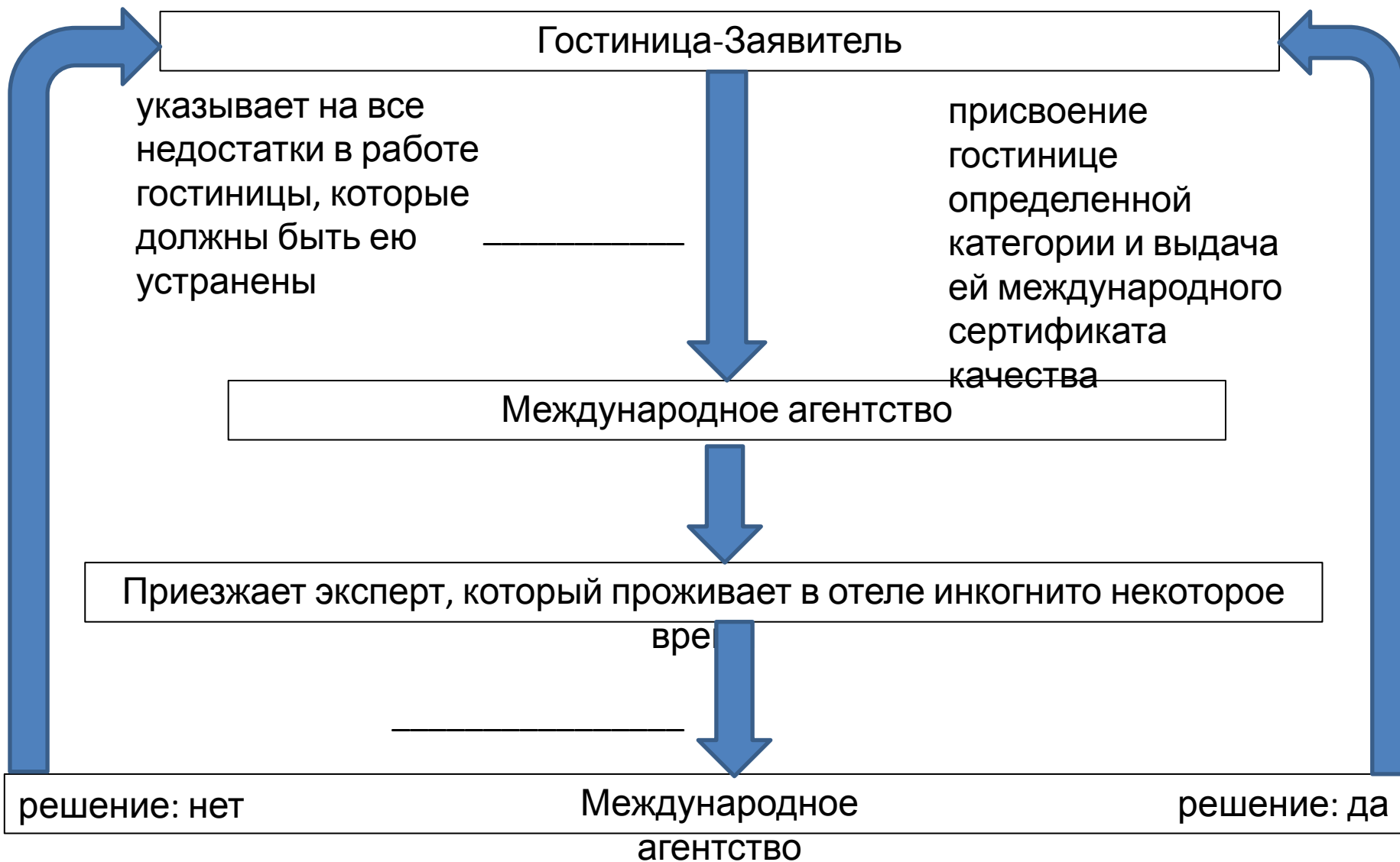
## 3. Инспекционный \_\_\_\_\_ классифицированных средств размещения:

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



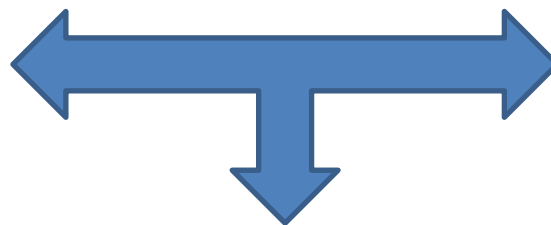
# Преимущества классифицированной гостиницы:

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*

---

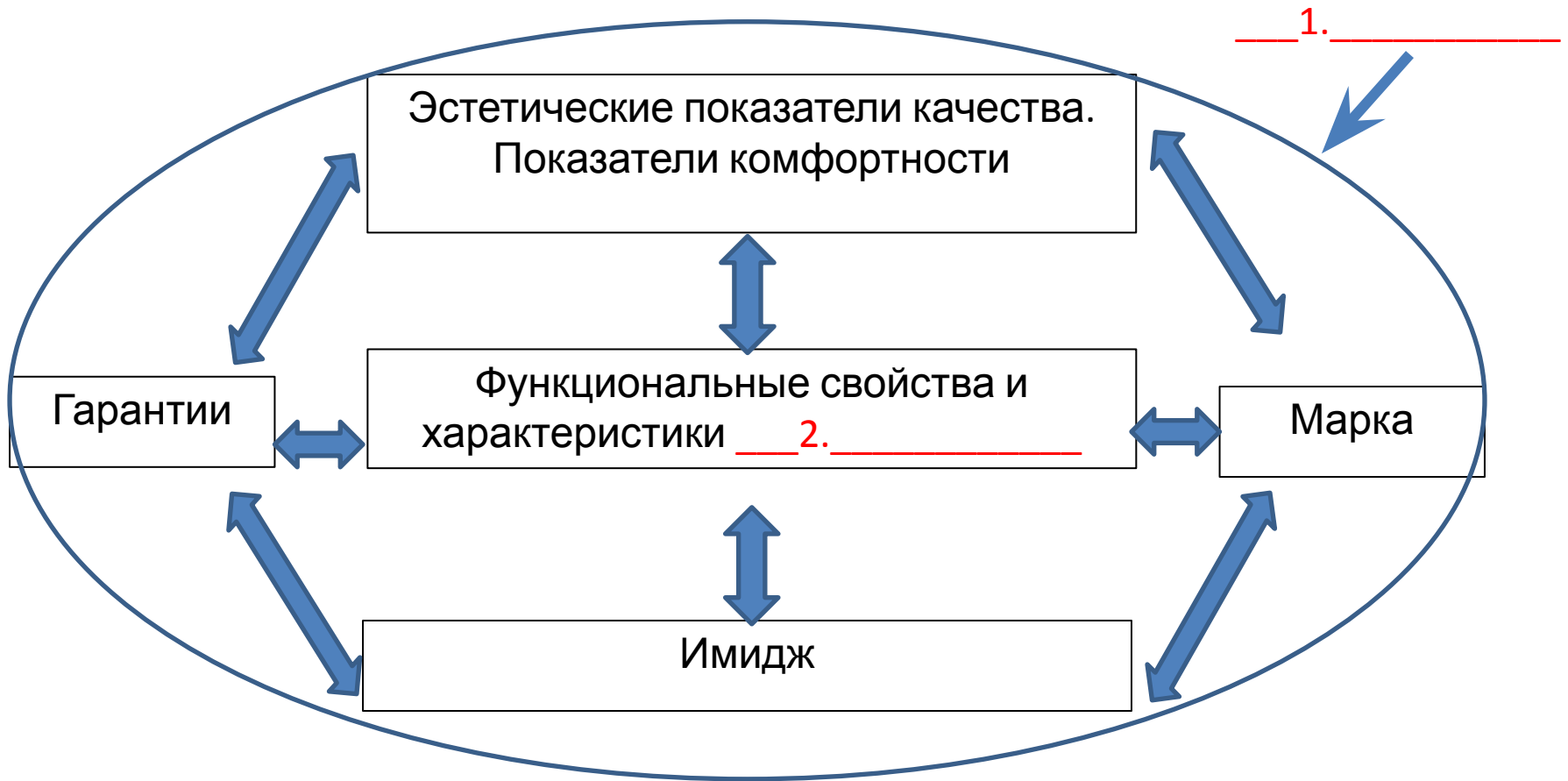
*клиентов*

*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