

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный  
университет им. Н.И. Лобачевского»**

**М.В. Ефремова**

## **Управление качеством, стандартизация и сертификация туристских и гостиничных услуг**

Практикум

Рекомендовано методической комиссией Института экономики и  
предпринимательства для студентов ННГУ, обучающихся по направлениям  
подготовки 43.03.02. «Туризм»

Нижний Новгород  
2019

УДК 005.6:338.488.2(076.5)

ББК 65.432-80я73

Е 92

Е 92 Ефремова М.В. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ, СТАНДАРТИЗАЦИЯ, И СЕРТИФИКАЦИЯ ТУРИСТСКИХ И ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ: Практикум. – Нижний Новгород: Нижегородский госуниверситет, 2019. – 48 с.

Рецензент: доктор экономических наук, профессор **С.Н. Яшин**

В настоящем пособии (практикуме), содержатся тесты и задания для проверки знаний и практических навыков по управлению качеством, стандартизации и сертификации гостиничных услуг.

Практикум содержит оценочные средства в виде тестов и практических заданий, сгруппированных по 19 темам и охватывающих большой комплекс вопросов по управлению качеством, стандартизации и сертификации туристских и гостиничных услуг.

Предназначен для студентов, обучающихся по направлениям 43.03.02 «Туризм» и соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования.

УДК 338.48

ББК 65.433.73

© Нижегородский государственный университет им. **Н.И. Лобачевского**

## СОДЕРЖАНИЕ

Тесты	4
Тема 1. Средства размещения: классификация, виды, характеристики	4
Тема 2. Услуги средств размещения	5
Тема 3. Качество гостиничных услуг	7
Тема 4. Показатели назначения в номенклатуре показателей качества гостиничных услуг	9
Тема 5. Показатели безопасности в номенклатуре показателей качества гостиничных услуг	10
Тема 6. Основные положения технического регулирования	12
Тема 7. Технические регламенты	14
Тема 8. Стандартизация гостиничных услуг	17
Тема 9. Национальная система стандартизации. Виды документов по стандартизации	19
Тема 10. Правила обозначения документов национальной системы стандартизации	21
Тема 11. Межгосударственная система стандартизации	23
Тема 12. Межотраслевые системы (комплексы) стандартов	25
Тема 13. Международное сотрудничество в области стандартизации	27
Тема 14. Информационное обеспечение стандартизации	29
Тема 15. Стандартизация гостиничных услуг	30
Тема 16. Основы подтверждения соответствия и сертификации	32
Тема 17. Сертификация как форма подтверждения соответствия	35
Тема 18. Декларирование соответствия как процедура подтверждения соответствия	36
Практические задания	39
Тема 19 «Классификация гостиниц и других средств размещения»	39

## Тесты

### Тема 1. Средства размещения: классификация, виды, характеристики

1. Продолжите определение: средство размещения – это...:
  - 1) помещение для проживания,
  - 2) объект туристской индустрии, включающий в себя здание/здания/часть здания/строения/сооружения, в которых расположены одно или несколько оборудованных жилых комнат/помещений, предназначенных для размещения и временного проживания туристов,
  - 3) здание, в котором расположены одно или несколько оборудованных жилых комнат/помещений, предназначенных для временного размещения и временного проживания туристов,
  - 4) любой объект, способный разместить туристов для проживания.
  
2. Определите количество номеров в малых отелях
  - 1) свыше 200 номеров,
  - 2) от 51 до 200 номеров,
  - 3) от 16 до 50 номеров,
  - г) от 5 до 15 номеров.
  
3. Какое минимальное количество номеров может быть в гостиницах?
  - 1) 5,
  - 2) 10,
  - 3) 20,
  - 4) не имеет значения.
  
4. Продолжите определение: бутик-отель – это...
  - 1) отель, где количество номеров не превышает 10,
  - 2) отель с номерами категории «сюит»,
  - 3) небольшая гостиница, позиционируемая как особенно стильная и роскошная, с изысканной внутренней обстановкой,
  - 4) небольшой отель в центре города.
  
5. К какой группе средств размещения относятся ротели и ботели?
  - 1) коллективные специализированные средства размещения,
  - 2) гостиницы и аналогичные им средства размещения,
  - 3) индивидуальные средства размещения,
  - 4) таких средств размещения нет.
  
6. Назовите отличительные особенности хостелов
  - 1) небольшое средство размещения,
  - 2) средство размещения в многоквартирном жилом доме,
  - 3) средство размещения с множественными номерами, где гостю предоставляется отдельное койко/место,

4) средство размещения в исторической части города.

7. Синонимичны ли понятия «пансион» и «пансионат»?

1) да,

2) нет,

3) зависит от страны, где расположено средство размещения,

4) зависит от звездочной категории (комфортности).

8. К какой группе средств размещения относятся апартаменты?

1) коллективные,

2) гостиницы,

3) индивидуальные,

4) апартаментами называются номера, а не средства размещения.

9. Что является основой обслуживания в сетевых гостиницах?

1) большое количество гостиниц одной сети в одной стране,

2) большое количество гостиниц одной сети в разных странах мира,

3) стандартизированный продукт,

4) единая целевая аудитория.

10. Назовите российского гостиничного оператора

1) Azimut,

2) Carlson Rezidor Hotel Group,

3) Accor Hotels,

4) InterContinental Hotel Group

## **Тема 2. Услуги средств размещения**

1. Продолжите определение: гостиничные услуги – это...

1) комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем,

2) результат деятельности гостиничного предприятия по обслуживанию гостя (клиента),

3) ответы 1 и 2 – верные,

4) результат непосредственного взаимодействия гостиницы и гостя (клиента).

2. Сравните понятия «услуги средств размещения» и «гостиничные услуги»

1) услуги средств размещения = гостиничные услуги,

2) услуги средств размещения < гостиничные услуги,

3) услуги средств размещения > гостиничные услуги,

4) это синонимы.

3. Сравните понятия «гостиничные услуги» и «гостиничный продукт» (возможны несколько вариантов ответов)

- 1) гостиничные услуги = гостиничный продукт,
- 2) гостиничные услуги < гостиничный продукт,
- 3) гостиничные услуги > гостиничный продукт,
- 4) это синонимы.

4. К какому виду относится услуга рум-сервиса в пятизвездочном отеле?

- 1) обязательная,
- 2) дополнительная,
- 3) в зависимости от желания гостиницы,
- 4) возможны разные варианты.

5. К какому виду относится услуга рум-сервиса в двухзвездочном отеле?

- 1) обязательная,
- 2) дополнительная,
- 3) не имеет значения,
- 4) возможны разные варианты.

6. Какие услуги относятся к основным во всех средствах размещения?

(возможны несколько вариантов ответов)

- 1) вызов скорой помощи, других специальных служб и пользование медицинской аптечкой,
- 2) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении,
- 3) побудка к определенному времени,
- 4) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

7. Какие услуги гостиница эконом-класса должна оказывать бесплатно

(возможны несколько вариантов ответов)

- 1) вызов скорой помощи, других специальных служб и пользование медицинской аптечкой,
- 2) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении,
- 3) побудка к определенному времени,
- 4) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

8. Выберите категории гостиничных номеров для пятизвездочного отеля

(возможны несколько вариантов ответов)

- 1) сьют,
- 2) полулюкс,
- 3) стадия,

4) стандартный 3 категории.

9. Дайте понятие обслуживанию

- 1) работа гостиницы,
- 2) деятельность исполнителя услуг при непосредственном контакте с потребителем услуг,
- 3) деятельность служб гостиницы или иного средства размещения,
- 4) работа линейного персонала.

10. Дайте понятие ассортименту гостиничных услуг

- 1) это разновидности гостиничных услуг,
- 2) этот термин не применим к гостиничным услугам,
- 3) это набор (совокупность) услуг, предлагаемых гостиницей,
- 4) это описание гостиничных номеров.

### **Тема 3. Качество гостиничных услуг**

1. Продолжите определение: качество услуги – это...

- 1) совокупность внутренних характеристик услуги,
- 2) объективные характеристики услуги,
- 3) субъективное восприятие услуги,
- 4) совокупность характеристик или показателей качества услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

2. Верно ли утверждение, что качество услуги находится на должном уровне, если фактические характеристики услуги соответствуют ожидаемым, и потребитель получает удовлетворение

- 1) нет,
- 2) да,
- 3) зависит от вкуса потребителя,
- 4) зависит от вида услуги.

3. Тожественны ли понятия «качество услуг» и «сервис» в сфере обслуживания?

- 1) нет,
- 2) да,
- 3) да, при условии удовлетворения санитарных требований,
- 4) да, при условии качественного обслуживания.

4. Дайте определение потребительским свойствам услуги

- 1) такого понятия нет,
- 2) это ценность услуги,

3) потребительские свойства обуславливают пригодность удовлетворять определенные потребности человека,

4) потребительские свойства обуславливают пригодность удовлетворять определенные потребности гостиницы.

5. Дайте определение требованию к качеству услуги

1) такого понятия нет,

2) это ценность услуги,

3) это потребность или ожидание качества со стороны потребителя,

4) все определения верные.

6. Дайте понятие показателю качества услуги

1) показатель качества услуги количественно характеризует возможность услуги удовлетворить те или иные потребности,

2) это оценка со стороны потребителя,

3) это качественная характеристика,

4) все определения верные.

7. Относится ли к показателям качества услуги профессиональная подготовка персонала?

1) да,

2) нет,

3) да, в зависимости от должности персонала,

4) да, в зависимости от категории гостиницы.

8. Выберите показатели качества гостиничных услуг

1) показатели назначения,

2) показатели безопасности и надежности,

3) показатели профессионального уровня персонала,

4) все ответы верные.

9. Относится ли к показателям качества услуг хостелов показатель «расстояние от верхней кровати (при двухъярусном расположении) до потолка должно быть не менее 75 см»?

1) да,

2) нет,

3) зависит от целевой аудитории,

4) зависит от инфраструктуры хостела.

10. Относится ли к показателям качества гостиничных услуг время ожидания гостей в очереди во время регистрации?

1) да,

2) нет,

3) зависит от целевой аудитории,

4) зависит от категории гостиницы.

#### **Тема 4. Показатели назначения в номенклатуре показателей качества гостиничных услуг**

1. Назовите показатель, относящийся к группе «показатели применения и совместимости услуг» в бизнес-отеле

- 1) возможность оказания оздоровительных услуг,
- 2) возможность оказания услуг для проведения переговоров и акустика зала,
- 3) возможность оказания фитнес-услуг,
- 4) нет правильных ответов.

2. Дайте понятие показателям совместимости гостиничных услуг

- 1) пригодность гостиничной услуги к совместному, не вызывающему нежелательных взаимодействий использованию при заданных условиях для выполнения установленных требований,
- 2) совместимость с показателями безопасности в гостинице,
- 3) такого показателя нет,
- 4) количество дополнительных услуг и совместимость их между собой.

3. Дайте понятие геометрической совместимости гостиничных услуг

- 1) такого понятия нет,
- 2) совместимость гостиничной услуги с другими совместно используемыми изделиями в процессе оказания услуги по габаритным размерам и форме,
- 3) габаритная ширина дверных проемов в гостинице,
- 4) размер кровати в номере.

4. Дайте понятие информационной совместимости гостиничных услуг

- 1) этот показатель не имеет отношения к гостиничным услугам,
- 2) совместимость и гармоничность текста в информационных материалах,
- 3) соответствие объема, вида и формы предоставления информации требованиям потребителя или совместно используемых объектов,
- 4) совместимость информационных документов с категорией гостиницы.

5. К какой группе показателей качества относятся санитарно-эпидемиологические условия обслуживания в гостинице?

- 1) материально-техническая база предприятия,
- 2) показатели качества предприятия,
- 3) показатели назначения,
- 4) показатели совместимости.

6. Обязаны ли руководители гостиниц проходить медицинские осмотры для допуска к работе?

- 1) да,
- 2) нет,
- 3) нет, это требование относится только к горничным,
- 4) да, при наличии медицинских показаний.

7. Может ли гость разместиться в гостинице вместе со своей собакой?

- 1) нет, это запрещено санитарными правилами,
- 2) да, если гостиница оказывает такую услугу и гость соблюдает установленные правила проживания,
- 3) да, при наличии намордника у собаки,
- 4) да, при наличии справки.

8. Дайте понятие эргономическим условиям обслуживания в гостинице

- 1) эти показатели не имеют отношения к гостиничным услугам,
- 2) характеризуют совместимость услуги с другими объектами,
- 3) характеризуют согласованность конструкции изделий, используемых в процессе обслуживания, с особенностями человеческого организма,
- 4) характеризуют эпидемиологическую безопасность.

9. Является ли показателем качества гостиничных услуг «возможность получения гостем дополнительных услуг»?

- 1) нет,
- 2) да,
- 3) да, при наличии соответствующей инфраструктуры в гостинице,
- 4) да, при наличии дополнительных площадей в гостинице.

10. Является ли месторасположение гостиницы показателем качества?

- 1) да,
- 2) нет,
- 3) зависит от требований гостя,
- 4) зависит от требований нормативно-правовых документов

#### **Тема 5. Показатели безопасности в номенклатуре показателей качества гостиничных услуг**

1. Должны ли гостиницы оборудовать места для курения?

- 1) нет, курение в гостиницах запрещено,
- 2) да,
- 3) да, при наличии распорядительного документа о разрешении курения в гостинице,
- 4) нет, так как курение допустимо в санузлах.

2. В каком случае в гостинице должна быть установлена система оповещения людей о пожаре?

- 1) при одновременном нахождении на этаже более 10 человек,
- 2) при одновременном нахождении на этаже более 20 человек,
- 3) при одновременном нахождении на этаже более 30 человек,
- 4) при одновременном нахождении на этаже более 40 человек.

3. В каком случае в гостинице должна быть разработана инструкция, определяющая действия персонала по обеспечению безопасной и быстрой эвакуации людей?

- 1) при одновременном нахождении на этаже более 10 человек,
- 2) при одновременном нахождении на этаже более 20 человек,
- 3) при одновременном нахождении на этаже более 30 человек,
- 4) при одновременном нахождении на этаже более 50 человек.

4. В какие сроки в гостинице должны проводиться практические тренировки работников?

- 1) не реже одного раза в месяц,
- 2) не реже одного раза в квартал,
- 3) не реже одного раза в полугодие,
- 4) сроки определяются приказом директора гостиницы.

5. В каких случаях гостиницы должны быть обеспечены индивидуальными спасательными устройствами (комплект спасательного снаряжения или лестницей навесной спасательной)?

- 1) здание гостиницы более 2 этажей,
- 2) здание гостиницы более 3 этажей,
- 3) здание гостиницы более 5 этажей,
- 4) всегда.

6. Сколько электрических фонарей должно быть в гостинице на случай отключения электроэнергии?

- 1) не менее одного на каждого работника дежурного персонала,
- 2) не менее одного на каждого работника,
- 3) зависит от количества номеров,
- 4) зависит от вместимости гостиницы.

7. Разрешено ли в гостиницах в целях безопасности устанавливать глухие решетки на окнах и приемах у окон подвалов?

- 1) да,
- 2) нет,
- 3) зависит от конструктивных особенностей здания гостиницы,
- 4) зависит от места расположения гостиницы.

8. Как часто наружные пожарные лестницы и ограждения на крышах (покрытиях) зданий и сооружений должны подвергаться эксплуатационным испытаниям?

- 1) не реже одного раза в год,
- 2) не реже одного раза в полугодие,
- 3) не реже одного раза в три года,
- 4) не реже одного раза в пять лет.

9. Могут ли гости пользоваться электроутюгами, электроплитками, электрочайниками и другими электронагревательными приборами?

1) да, при наличии устройств тепловой защиты в виде подставок из негорючих теплоизоляционных материалов, исключающих опасность возникновения пожара,

- 2) нет, это запрещено противопожарными правилами,
- 3) да, под наблюдением сотрудников гостиницы,
- 4) да, в специально отведенном месте.

10. Разрешено ли в холлах гостиниц использовать ковровые покрытия?

- 1) да, это зависит от желания и звездочной категории гостиницы,
- 2) да, всегда,
- 3) запрещено,
- 4) да, при условии надежного крепления ковров к полу

## **Тема 6. Основные положения технического регулирования**

1. Продолжите определение: техническое регулирование – это

1) деятельность по разработке стандартов,  
2) процедура подтверждения соответствия качества товаров,  
3) правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области установления и применения на добровольной основе требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия,

4) правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения рекомендуемых требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области установления и применения на добровольной основе требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия.

2. Назовите цели технического регулирования

- 1) ликвидация препятствий в виде необоснованных административных барьеров для развития бизнеса,
- 2) снятие ограничений для технического прогресса и нововведений,
- 3) стимулирование предпринимательской инициативы,
- 4) все ответы верные.

3. Назовите принципы технического регулирования

- 1) в условиях рынка обязательными являются исключительно требования по безопасности,
- 2) обязательные требования излагаются в технических регламентах,
- 3) введение обязательных норм переносится с ведомственного уровня на уровень общегосударственной политики,
- 4) все ответы верные.

4. Назовите средства и методы технического регулирования

- 1) разработка технических регламентов, содержащих обязательные требования,
- 2) разработка национальных стандартов, содержащих требования на добровольной основе,
- 3) ответы 1 и 2 верные,
- 4) лицензирование.

5. Какие требования являются обязательными в условиях технического регулирования?

- 1) требования по безопасности,
- 2) требования стандартов,
- 3) требования технических условий,
- 4) эргономические требования.

6. Какие документы содержат обязательные требования к качеству товаров?

- 1) стандарты,
- 2) технические условия,
- 3) технические регламенты,
- 4) сертификаты.

7. Что понимается под техническими барьерами?

- 1) риски управления,
- 2) различия в требованиях национальных и международных (зарубежных) стандартов,
- 3) технические требования к товарам,
- 4) завышенные технические требования к товарам.

8. Дайте понятие безопасности товаров

1) состояние, при котором отсутствует недопустимый риск, связанный с причинением вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений,

2) состояние, при котором отсутствует недопустимый риск, связанный с причинением вреда жизни или здоровью граждан,

3) отсутствие рисков, связанных с причинением вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений,

4) состояние, не причиняющее вред жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений.

9. Верно ли утверждение, что одной из предпосылок создания системы технического регулирования в начале 2000-ых гг. в России явились громоздкость и несогласованность нормативной технической базы?

1) да,

2) нет,

3) верно при условии проведения рыночных реформ,

4) верно при условии перехода на рыночные отношения в экономике.

10. Какую роль выполняют стандарты в условиях технического регулирования?

1) нормативные документы, обязательные для выполнения,

2) инструменты в обеспечении требований технических регламентов, что позволяет разгрузить технические регламенты от излишней детализации,

3) нормативные документы, содержащие требования для сертификации,

4) все ответы верные.

## **Тема 7. Технические регламенты**

1. Продолжите определение: технический регламент - это

1) документ, который устанавливает обязательные и добровольные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования (продукции или к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации),

2) документ, который принят международным договором Российской Федерации, подлежащим ратификации в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или в соответствии с международным договором Российской Федерации, ратифицированным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или указом

Президента Российской Федерации, или постановлением Правительства Российской Федерации, или нормативным правовым актом федерального органа исполнительной власти по техническому регулированию и устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования (продукции или к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации),

3) документ, содержащий требования к услугам,

4) документ, приравненный к стандартам.

2. Какие требования устанавливают технические регламенты?

1) минимально необходимые требования,

2) с учетом степени риска минимально необходимые требования, обеспечивающие безопасность,

2) с учетом степени риска минимально необходимые требования, обеспечивающие безопасность, электромагнитную совместимость в части безопасности работы приборов и оборудования,

4) с учетом степени риска минимально необходимые требования, обеспечивающие безопасность, электромагнитную совместимость в части безопасности работы приборов и оборудования и единство измерений.

3. Что означает термин «минимально необходимые требования»?

1) недопустимость установления избыточных требований в целях устранения препятствий на пути эффективного развития предпринимательской инициативы и бизнеса,

2) невысокие требования,

3) требования к услугам низкого качества,

4) требования к товарам и услугам низкого качества.

4. Назовите основания принятия технического регламента

1) Международный договор РФ, ратифицированный в установленном порядке,

2) Указ Президента РФ, Постановление Правительства РФ,

3) Нормативный правовой акт Росстандарта,

4) все ответы верные.

5. Какие структурные элементы содержит технический регламент?

1) перечень и (или) описание объектов технического регулирования, требования к объектам,

2) правила идентификации, Правила и формы оценки соответствия, Предельные сроки оценки соответствия и/или требования к терминологии, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения,

3) требования энергетической эффективности и ресурсосбережения,

4) все ответы верные.

6. Можно ли использовать международные стандарты при разработке проектов технических регламентов?

1) да,

2) нет,

3) да, за исключением случаев, если международные стандарты не эффективны или не соответствуют установленным установленным целям, в том числе вследствие климатических и географических особенностей Российской Федерации, технических и (или) технологических особенностей,

4) зависит от объекта технической регламентации.

7. Можно ли использовать национальные стандарты РФ при разработке проектов технических регламентов?

1) да,

2) нет,

3) зависит от органа по стандартизации,

4) зависит от объекта технической регламентации.

8. Определите сферу действия Технического регламента Таможенного Союза

1) Российская Федерация,

2) Республика Беларусь,

3) Республика Казахстан,

4) все ответы верные.

9. Определите сферу действия Технического регламента РФ

1) Российская Федерация,

2) Республика Беларусь,

3) Республика Казахстан,

4) все ответы верные.

10. Выберите верное утверждение:

1) технический регламент содержит требования к продукции, причиняющей вред жизни или здоровью граждан, накапливаемый при длительном использовании этой продукции и зависящий от других факторов, не позволяющих определить степень допустимого риска,

2) технический регламент не может содержать требования к продукции, причиняющей вред жизни или здоровью граждан, накапливаемый при длительном использовании этой продукции и зависящий от других факторов, не позволяющих определить степень допустимого риска,

3) технический регламент может содержать рекомендуемые требования к продукции, причиняющей вред жизни или здоровью граждан, накапливаемый

при длительном использовании этой продукции и зависящий от других факторов, не позволяющих определить степень допустимого риска,

4) технический регламент не может содержать рекомендуемые требования к продукции, причиняющей вред жизни или здоровью граждан, накапливаемый при длительном использовании этой продукции и зависящий от других факторов, не позволяющих определить степень допустимого риска.

11. Применяются ли технические регламенты в гостиничной сфере?

1) да, для сферы услуг разработаны и введены в действие специальные технические регламенты,

2) да, отдельные аспекты гостиничной сферы регулируются общими техническими регламентами,

3) нет

4) да, для гостиниц премиум-класса.

## **Тема 8. Стандартизация гостиничных услуг**

1. Продолжите определение: стандартизация – это...

1) деятельность по разработке (ведению), утверждению, изменению (актуализации), отмене, опубликованию и применению документов по стандартизации и иная деятельность, направленная на достижение упорядоченности в отношении объектов стандартизации,

2) деятельность по применению документов по стандартизации и иная деятельность, направленная на достижение упорядоченности в отношении объектов стандартизации,

3) деятельность по сертификации и иная деятельность, направленная на достижение упорядоченности в отношении объектов стандартизации,

4) деятельность по лицензированию и иная деятельность, направленная на достижение упорядоченности в отношении объектов стандартизации.

2. Верно ли утверждение, что одним из направлений стандартизации является разработка документов по стандартизации?

1) да,

2) нет,

3) зависит от субъекта стандартизации,

4) зависит от объекта стандартизации.

3. Верно ли утверждение, что соблюдение требований стандартов не обязательно?

1) да,

2) нет,

3) зависит от субъекта стандартизации,

4) зависит от даты утверждения стандарта.

4. Верно ли утверждение: «Добровольность применения документов по стандартизации означает, что предприятия вправе самостоятельно выбирать необходимый ему документ по стандартизации (международный стандарт, национальный, технические условия), но выбранный стандарт должен выполняться полностью»?

- 1) да,
- 2) нет,
- 3) зависит от субъекта стандартизации,
- 4) зависит от объекта стандартизации.

5. Назовите национальный орган, реализующий государственную политику Российской Федерации в сфере стандартизации (возможны несколько вариантов ответов)

- 1) Санэпиднадзор,
- 2) Министерство по стандартизации и сертификации,
- 3) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии,
- 4) Росстандарт.

6. Назовите федеральные органы исполнительной власти, занимающиеся стандартизацией (возможны несколько вариантов ответов)

- 1) Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор),
- 2) Департамент градостроительной деятельности и архитектуры Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации (Минстрой России),
- 3) Министерство образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки),
- 4) Министерство сельского хозяйства (Минсельхоз).

7. Относятся ли к участникам национальной стандартизации технические комитеты?

- 1) да,
- 2) нет,
- 3) зависит от субъекта стандартизации,
- 4) зависит от объекта стандартизации

8. Назовите субъект, осуществляющий работу по стандартизации в регионах

- 1) Территориальный штаб,
- 2) Межрегиональные территориальные управления,
- 3) Территориальные технические комитеты,
- 4) все ответы верные.

9. Назовите субъект, утверждающий национальные стандарты

- 1) Межрегиональные территориальные управления,
- 2) Росстандарт,
- 3) Технические комитеты,
- 4) все ответы верные.

10. Назовите субъект, утверждающий своды правил

- 1) таких документов нет,
- 2) Минстрой России,
- 3) Росстандарт,
- 4) Роспотребнадзор.

### **Тема 9. Национальная система стандартизации. Виды документов по стандартизации**

1. Верно ли утверждение, что воздействие стандартизации на стандартизуемый объект осуществляется путем установления норм и правил, оформленных в виде документа по стандартизации?

- 1) да,
- 2) нет,
- 3) зависит от субъекта стандартизации,
- 4) зависит от объекта стандартизации.

2. Продолжите определение: документ по стандартизации – это...

1) документ, в котором для обязательного применения устанавливаются общие характеристики объекта стандартизации, а также правила и общие принципы в отношении объекта стандартизации,

2) документ, в котором для добровольного и многократного применения устанавливаются общие характеристики объекта стандартизации, а также правила и общие принципы в отношении объекта стандартизации, за исключением случаев, если обязательность применения документов по стандартизации устанавливается законом,

3) документ, в котором устанавливаются требования к объекту стандартизации,

4) документ по стандартизации, утвержденный Росстандартом.

3. В каких случаях применение национального стандарта становится обязательным?

1) при наличии организационно-распорядительного документа этой организации или вышестоящей организации (или органа власти, которому подчиняется организация),

2) при наличии нормативной ссылки на стандарт в стандартах организации, технической документации, договорах (контрактах),

3) при наличии указания обозначения стандарта в маркировке продукции и/или в сопроводительной документации,

4) все ответы верные.

4. Какие требования национальных стандартов, принятых до 1 июля 2003 г., являются обязательными?

- 1) защита жизни и здоровья граждан, имущества физических и юридических лиц, государственного или муниципального имущества,
- 2) охрана окружающей среды, жизни или здоровья животных и растений,
- 3) предупреждение действий, вводящих в заблуждение приобретателей, и необходимость госконтроля (госнадзора) за их соблюдением,
- 4) все ответы верные.

5. В каких случаях разрабатывается предварительный национальный стандарт?

- 1) таких стандартов нет,
- 2) отсутствие необходимого опыта применения в Российской Федерации новых технических и/или технологических решений, материалов и иных инноваций,
- 3) для новых видов продукции и услуг,
- 4) для новых субъектов хозяйственной деятельности.

6. Выберите основополагающий стандарт

- 1) ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг,
- 2) ГОСТ Р 50691-2013 Модель системы обеспечения качества услуг,
- 3) ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования,
- 4) ГОСТ Р 1.0-2012 Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения.

7. Продолжите определение: общероссийский классификатор технико-экономической и социальной информации - это...

- 1) документ по стандартизации, содержащий требования к кодированию информации,
- 2) документ по стандартизации, содержащий правила кодирования информации,
- 3) документ по стандартизации, распределяющий технико-экономическую и социальную информацию в соответствии с ее классификацией (классами, группами, видами и другим) и являющийся обязательным для применения в государственных информационных системах и при межведомственном обмене информацией в порядке, установленном федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации,
- 4) документ для кодирования объектов.

8. Кто утверждает стандарты организаций?

- 1) Ростехрегулирование,
- 2) Министерство, которому подчиняется организация,
- 3) юридические лица, в том числе государственная корпорация, саморегулируемая организация, а также индивидуальные предприниматели,
- 4) Роспотребнадзор.

9. К какому виду документов по стандартизации относятся технические условия?

- 1) стандарт организации,
- 2) технический документ,
- 3) свод правил,
- 4) регламент.

10. Кто утверждает технические условия?

- 1) Ростехрегулирование,
- 2) Министерство, которому подчиняется организация,
- 3) исполнитель услуг или изготовитель продукции,
- 4) Роспотребнадзор.

### **Тема 10. Правила обозначения документов национальной системы стандартизации**

1. Что является датой утверждения национального стандарта?

- 1) дата подписания организационно-распорядительного документа об утверждении стандарта,
- 2) дата регистрации,
- 3) дата введения в действие стандарта,
- 4) дата разработки.

2. Определите регистрационный номер стандарта ГОСТ Р 51185-2014

- 1) ГОСТ Р,
- 2) 51185,
- 3) 2014,
- 4) все ответы верные.

3. Перечислите в правильном порядке названия элементов в обозначении стандарта ПНСТ 1-2012

- 1) индекс, регистрационный номер, год утверждения,
- 2) регистрационный номер, индекс, год утверждения,
- 3) год утверждения, индекс, регистрационный номер,
- 4) нет правильного ответа.

4. Перечислите названия элементов в обозначении стандарта ГОСТ Р 51657.0-2000

1) индекс, регистрационный номер комплекса, дополнительный номер стандарта комплекса, год утверждения,

2) регистрационный номер комплекса, индекс, дополнительный номер стандарта комплекса, год утверждения,

3) индекс, регистрационный номер комплекса, номер отсутствующего стандарта, год утверждения,

4) нет правильного ответа.

5. Что обозначает цифра «1» в обозначении стандарта «ГОСТ Р 1.5–2012»?

1) дополнительный номер стандарта, входящего в комплекс стандартов,

2) порядковый номер регистрации стандарта,

3) национальный стандарт Российской Федерации входит в систему общетехнических или организационно-методических стандартов,

4) код стандарта.

6. Что означает индекс в обозначении документа по стандартизации «Р 50.1.046-2003»?

1) российский стандарт,

2) регулирующие правила по стандартизации,

3) нет верных ответов,

4) рекомендации по стандартизации.

7. Что означает индекс «СП» в обозначении документа по стандартизации «СП 118.13330.2012»?

1) стандарт совместного предприятия,

2) регулирующие правила по стандартизации,

3) система показателей,

4) свод правил.

8. Может ли регистрационный номер национального стандарта РФ совпадать с регистрационным номером межгосударственного стандарта?

1) нет,

2) да, в случае, если национальный стандарт Российской Федерации разработан в развитие системы общетехнических или организационно-методических межгосударственных стандартов,

3) да, в случае совпадения объектов стандартизации,

4) да, в случае совпадения даты принятия стандарта.

9. Как отличить национальный стандарт РФ от межгосударственного стандарта в случае, если они имеют одинаковые регистрационные номера?

1) ситуация нереальная, т.к. разные стандарты не могут иметь одинаковые регистрационные номера,

- 2) стандарты имеют различие в индексах стандартов (ГОСТ Р и ГОСТ),
- 3) стандарты имеют разный код в обозначении,
- 4) в обозначении национального стандарта указан номер системы с точкой.

10. Что означают последние четыре цифры, отделенные знаком тире, в обозначении национального стандарта?

- 1) год разработки,
- 2) год принятия,
- 3) год введения в действие,
- 4) год согласования.

### **Тема 11. Межгосударственная система стандартизации**

1. Продолжите определение: межгосударственная система стандартизации – это

- 1) совокупность организационно-методических мер, которые направлены на разработку и применение национальных стандартов с целью обеспечения проведения согласованной деятельности в области стандартизации, осуществляемой на основе соответствующего соглашения,
- 2) совокупность организационно-методических мер, которые направлены на разработку и применение межгосударственных стандартов с целью обеспечения проведения согласованной деятельности в области стандартизации, осуществляемой на основе соответствующего соглашения,
- 3) совокупность организационно-методических мер, которые направлены на разработку и применение технических регламентов с целью обеспечения проведения согласованной деятельности в области стандартизации, осуществляемой на основе соответствующего соглашения,
- 4) совокупность организационно-методических мер, которые направлены на разработку и применение сводов правил с целью обеспечения проведения согласованной деятельности в области стандартизации, осуществляемой на основе соответствующего Соглашения.

2. Какой индекс имеют межгосударственные стандарты в своем обозначении?

- 1) ГОСТ,
- 2) ГОСТ Р,
- 3) МГС,
- 4) СП.

3. Определите сферу действия межгосударственных стандартов

- 1) РФ,
- 2) страны Европы,
- 3) страны СНГ, подписавшие соответствующее соглашение,

4) все страны мира.

4. Кто утверждает межгосударственные стандарты?

- 1) Росстандарт,
- 2) Международная организация по стандартизации (ISO),
- 3) Евразийский совет по стандартизации, метрологии и сертификации (ЕАСС),
- 4) Европейским комитетом по стандартизации (CEN).

5. Дайте понятие межгосударственному стандарту

- 1) региональный стандарт, принятый Росстандартом и доступный широкому кругу пользователей,
- 2) международный стандарт, принятый Международной организацией по стандартизации (ISO) и доступный широкому кругу пользователей,
- 3) государственный стандарт, принятый Евразийским советом по стандартизации, метрологии и сертификации и доступный широкому кругу пользователей,
- 4) региональный стандарт, принятый Евразийским советом по стандартизации, метрологии и сертификации и доступный широкому кругу пользователей.

6. Выберите межгосударственный стандарт

- 1) ГОСТ 32611-2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»,
- 2) ГОСТ Р 1.0-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Знак соответствия национальным стандартам Российской Федерации. Изображение. Порядок применения»,
- 3) ГОСТ Р 54930-2012 / Руководство ИСО/МЭК 76:2008 «Разработка стандартов на услуги. Рекомендации по учету нужд потребителя»,
- 4) все ответы верные.

7. Верно ли утверждение, что в Российской Федерации межгосударственные стандарты применяют непосредственно в качестве национальных стандартов?

- 1) да,
- 2) нет,
- 3) да, при наличии в них обязательных требований,
- 4) да, при наличии в них требований по безопасности.

8. Верно ли утверждение, что применение межгосударственных стандартов, правил и рекомендаций по межгосударственной стандартизации осуществляют непосредственно, без переоформления в национальные стандарты, правила и рекомендации по национальной стандартизации?

- 1) да,

- 2) нет,
- 3) да, при наличии в них обязательных требований,
- 4) да, при наличии в них требований по безопасности.

9. Определите виды межгосударственных документов по стандартизации

- 1) межгосударственные стандарты,
- 2) Рекомендации по межгосударственной стандартизации,
- 3) Правила по межгосударственной стандартизации,
- 4) все ответы верные

10. Продолжите определение: Межгосударственный классификатор технико-экономической и социальной информации – это...

1) нормативный документ, принятый Евразийским советом по стандартизации, метрологии и сертификации и устанавливающий обязательные для применения организационно-методические положения, которые дополняют или конкретизируют отдельные положения основополагающих межгосударственных стандартов или определяют порядок взаимодействия национальных органов по стандартизации в работах по стандартизации, метрологии, сертификации или аккредитации,

2) нормативный документ, устанавливающий систематизированный перечень наименований и кодов объектов классификации и/или классификационных группировок, принятый Международной организацией по стандартизации,

3) нормативный документ, устанавливающий систематизированный перечень наименований и кодов объектов классификации и/или классификационных группировок, принятый Евразийским советом по стандартизации, метрологии и сертификации,

4) такого документа нет

## **Тема 12. Межотраслевые системы (комплексы) стандартов**

1. Верно ли утверждение, что системы стандартов объединяют наиболее актуальные стандарты, имеющие межотраслевое значение?

- 1) да
- 2) нет
- 3) в зависимости от органа, утвердившего стандарт
- 4) в зависимости от объекта стандартизации

2. Какие категории стандартов входят в системы стандартов (возможны несколько вариантов ответов)?

- 1) ГОСТ
- 2) ГОСТ Р
- 3) общероссийские классификаторы
- 4) корпоративные стандарты

3. Верно ли утверждение, что одна из систем стандартов представлена не стандартами, а общероссийскими классификаторами?

1) да, это относится к Единой системе конструкторской документации (ЕСКД)

2) нет, система стандартов всегда представлена стандартами

3) да, это относится к Системе стандартов безопасности труда (ССБТ)

4) да, это относится к Единой системе классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации

4. Стандарты какой системы содержат требования к оформлению научных студенческих работ?

1) такой системы нет

2) Унифицированная система документации (УСД, 6)

3) Система информационно-библиографической документации (СИБИД, 7)

4) Государственная система обозначения единства измерений (ГСИ, 8)

5. Какая система стандартов содержит требования к бланкам и формам документов?

1) такой системы нет

2) Унифицированная система документации (УСД, 6)

3) Система информационно-библиографической документации (СИБИД, 7)

4) Государственная система обозначения единства измерений (ГСИ, 8)

6. Какая система стандартов содержит правила сокращения русских и иностранных слов? 1) такой системы нет

2) Унифицированная система документации (УСД, 6)

3) Система информационно-библиографической документации (СИБИД, 7)

4) Государственная система обозначения единства измерений (ГСИ, 8)

7. Какая система стандартов содержит требования к международной системе единиц?

1) такой системы нет

2) Унифицированная система документации (УСД, 6)

3) Система информационно-библиографической документации (СИБИД, 7)

4) Государственная система обозначения единства измерений (ГСИ, 8)

8. Что означает число 12 в обозначении стандарта ГОСТ 12.0.001-82?

1) код системы стандартов

2) группу стандарта

3) порядковый номер в группе

4) индекс категории стандарта

9. Что означает цифра 0 в обозначении стандарта ГОСТ 12.0.001-82?

- 1) код системы стандартов
- 2) группу стандарта
- 3) порядковый номер в группе
- 4) индекс категории стандарта

10. Что означает код 001 в обозначении стандарта ГОСТ 12.0.001-82?

- 1) код системы стандартов
- 2) группу стандарта
- 3) порядковый номер в группе
- 4) индекс категории стандарта

### **Тема 13. Международное сотрудничество в области стандартизации**

1. Верно ли утверждение, что правила, установленные международным договором в области стандартизации, имеют приоритет по отношению к национальному законодательству в отношении этой области?

- 1) да,
- 2) нет,
- 3) зависит от объекта стандартизации,
- 4) зависит от страны, утвердившей стандарт

2. Нужно ли регистрировать международные стандарты в Федеральном информационном фонде технических регламентов и стандартов РФ?

- 1) да,
- 2) да, если в результате их применения на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований технического регламента,
- 3) нет, это внутренняя российская структура по стандартизации,
- 4) нет.

3. Какую аббревиатуру имеет международная организация по стандартизации?

- 1) МЭК,
- 2) ИСО,
- 3) ФАО,
- 4) МГС

4. Назовите региональную организацию по стандартизации

- 1) МЭК,
- 2) ИСО,
- 3) ФАО,
- 4) МГС.

5. Верно ли утверждение, что стандарты категории ГОСТ относятся к региональным стандартам?

- 1) да,
- 2) нет,
- 3) зависит от объекта стандартизации,
- 4) зависит от сферы действия стандарта.

6. индекс в обозначении международного стандарта (возможны несколько вариантов)

- 1) ИСО,
- 2) МЭК,
- 3) CEN,
- 4) DIN.

7. Определите индекс в обозначении регионального стандарта (возможны несколько вариантов)

- 1) ИСО,
- 2) МЭК,
- 3) CEN,
- 4) ГОСТ.

8. Определите индекс в обозначении национального стандарта (возможны несколько вариантов)

- 1) ИСО,
- 2) МЭК,
- 3) CEN,
- 4) ГОСТ Р.

9. Верно ли утверждение, что международные стандарты должны использоваться полностью или частично в качестве основы для разработки проектов технических регламентов?

- 1) да, за исключением случаев, если международные стандарты или их разделы были бы неэффективными или не подходящими,
- 2) нет, это противоречит национальной безопасности,
- 3) нет, это не соответствует законодательству РФ,
- 4) да, всегда.

10. Дайте понятие модифицированному стандарту

- 1) такого понятия нет.
- 2) это гармонизированный стандарт, который имеет технические отклонения и (или) различия по форме представления при условии идентификации стандартов,
- 3) это гармонизированный стандарт, который идентичен по содержанию международному стандарту,

4) это гармонизированный стандарт, который идентичен по форме представления международному стандарту.

11. Какому документу по стандартизации соответствует обозначение ГОСТ Р ИСО 11252-2015?

- 1) международный стандарт,
- 2) международный стандарт ИСО, идентичный национальному стандарту ГОСТ Р 11252,
- 3) национальный стандарт РФ, идентичный международному стандарту ИСО 11252,
- 4) обозначение ошибочное, такого документа нет.

12. Какому документу по стандартизации соответствует обозначение ГОСТ Р МЭК 60519-1-2015?

- 1) международный стандарт,
- 2) международный стандарт, идентичный национальному стандарту,
- 3) национальный стандарт РФ, идентичный международному стандарту,
- 4) обозначение ошибочное, такого документа нет.

13. Какому документу по стандартизации соответствует обозначение ГОСТ Р 56106-2015 (ИСО/МЭК 19510:2013)?

- 1) международный стандарт,
- 2) международный стандарт, модифицированный по отношению к национальному стандарту,
- 3) национальный стандарт РФ, модифицированный по отношению к международному стандарту,
- 4) обозначение ошибочное, такого документа нет.

#### **Тема 14. Информационное обеспечение стандартизации**

1. Назовите направления реализации информационного обеспечения национальной системы стандартизации

- 1) ведение Федерального информационного фонда стандартов,
- 2) создание и эксплуатации федеральных информационных систем, необходимых для функционирования Федерального информационного фонда стандартов,
- 3) официальное опубликование, издание и распространение документов национальной системы стандартизации и общероссийских классификаторов,
- 4) все ответы верные.

2. Какая структура Росстандарта решает задачи информационного обеспечения национальной системы стандартизации?

- 1) Технический комитет,
- 2) ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»,
- 3) Роспотребнадзор,

4) Межрегиональные территориальные управления.

3. Кто издает национальные стандарты?

- 1) Технический комитет,
- 2) ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»,
- 3) Роспотребнадзор,
- 4) Межрегиональные территориальные управления.

4. Верно ли утверждение, что Федеральный информационный фонд технических регламентов и стандартов является государственным информационным ресурсом?

- 1) да,
- 2) нет, это внутренний ресурс Росстандарта,
- 3) да, применительно к государственным стандартам,
- 4) да, в отношении международных стандартов.

5. Назовите субъект, который устанавливает правила создания и функционирования единой информационной системы, предназначенной для обеспечения заинтересованных лиц информацией о документах, входящих в состав Федерального информационного фонда технических регламентов и стандартов.

- 1) Президент РФ,
- 2) Руководство Росстандарта,
- 3) Правительство РФ,
- 4) все ответы верные.

6. Верно ли утверждение, что всем заинтересованным лицам обеспечивается свободный доступ к информационным ресурсам по стандартизации?

- 1) да,
- 2) нет,
- 3) да, за исключением случаев, если в интересах сохранения государственной, служебной или коммерческой тайны такой доступ должен быть ограничен,
- 4) да, при наличии специального разрешения.

### **Тема 15. Стандартизация гостиничных услуг**

1. Верно ли утверждение, что корпоративный стандарт – это внутренний документ, содержащий обязательные требования и утверждаемый директором организации (корпорации)?

- 1) да,
- 2) нет,
- 3) зависит от размеров предприятия,
- 4) зависит от вида гостиницы.

2. Назовите, факторы, обуславливающие популярность корпоративных стандартов в гостиничном бизнесе (возможны несколько вариантов ответов)

- 1) большая роль операционного менеджмента и зависимость от работы линейного персонала, текучесть кадров,
- 2) сетевая форма ведения бизнеса,
- 3) круглосуточный режим работы гостиничных предприятий,
- 4) высокая роль стратегического менеджмента.

3. В каких гостиницах больше обслуживающего персонала?

- 1) эконом-класс,
- 2) премиум-класс,
- 3) люкс-класс,
- 4) категория гостиницы не влияет на количество обслуживающего персонала.

4. Назовите основные правила разработки корпоративных стандартов (возможны несколько вариантов ответов)

- 1) не должны противоречить техническим регламентам и обязательным требованиям национальных стандартов РФ,
- 2) необходимо обеспечить возможность количественного измерения требований стандарта к объекту стандартизации,
- 3) должны содержать организационно-методическое обеспечение, необходимое для их реализации,
- 4) должны иметь ссылки на технический регламент.

5. Какой подход признан наиболее эффективным при разработке корпоративных стандартов в гостиничных предприятиях?

- 1) ситуационный,
- 2) программный,
- 3) процессный,
- 4) модульный.

6. Может ли стандарт обслуживания содержать шаблон вопросов-ответов для сотрудников?

- 1) да,
- 2) нет,
- 3) зависит от категории гостиницы,
- 4) зависит от возраста сотрудников.

7. Дайте понятие чек-листу

- 1) это внутренний документ, содержащий обязательные требования и показатели качества,

2) это документ, предназначенный для контроля качества выполнения определенных процедур, содержащий показатели качества и критерии их оценки,

3) документ, утверждаемый Роспотребнадзором,

4) документ, содержащий критерии для присвоения гостинице звездочной категории

8. Назовите основные причины неэффективной работы стандартов обслуживания в гостиничных предприятиях (возможны несколько вариантов ответов)

1) недоступность

2) невосприятие

3) нерегулярное повторение

4) необъективность оценки

9. Могут ли стандарты обслуживания содержать время на выполнение отдельных операций?

1) да, если это стандарт коммуникаций,

2) да, если это необходимо,

3) нет, это запрещено,

4) нет, это неправильно.

10. Сравните понятия «корпоративный стандарт» и «стандарт обслуживания»

1) корпоративный стандарт = стандарт обслуживания,

2) корпоративный стандарт < стандарт обслуживания,

3) корпоративный стандарт > стандарт обслуживания,

4) это синонимы.

## **Тема 16. Основы подтверждения соответствия и сертификации**

1. Продолжите определение: подтверждение соответствия – это...

1) документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров,

2) форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров,

3) форма подтверждения соответствия продукции (услуг) требованиям технических регламентов,

4) форма государственного надзора за качеством и безопасностью товаров.

2. Продолжите определение: сертификация – это...

1) документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров,

2) форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров,

3) форма подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов,

4) форма государственного надзора за качеством и безопасностью товаров.

3. Продолжите определение: декларирование соответствия – это...

1) документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров,

2) форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров,

3) форма подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов,

4) форма государственного надзора за качеством и безопасностью товаров.

4. Назовите объекты подтверждения соответствия (возможны несколько вариантов ответов)

1) продукция,

2) процессы,

3) услуги,

4) работы.

5. Назовите цели подтверждения соответствия (возможны несколько вариантов ответов)

1) удостоверения соответствия продукции, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, работ, услуг или иных объектов техническим регламентам, документам по стандартизации, условиям договоров,

2) содействия приобретателям, в том числе потребителям, в компетентном выборе продукции, работ, услуг,

3) повышения конкурентоспособности продукции, работ, услуг на российском и международном рынках,

4) создания условий для обеспечения свободного перемещения товаров по территории Российской Федерации, а также для осуществления международного экономического, научно-технического сотрудничества и международной торговли.

6. Назовите принципы подтверждения соответствия (возможны несколько вариантов ответов)

1) недопустимости применения обязательного подтверждения соответствия к объектам, в отношении которых не установлены требования технических регламентов,

2) установления перечня форм и схем обязательного подтверждения соответствия в отношении определенных видов продукции в соответствующем техническом регламенте,

3) недопустимости принуждения к осуществлению добровольного подтверждения соответствия, в том числе в определенной системе добровольной сертификации,

4) недопустимости подмены обязательного подтверждения соответствия добровольной сертификацией.

7. Назовите формы подтверждения соответствия (возможны несколько вариантов ответов)

1) лицензирование,

2) обязательная сертификация,

3) добровольная сертификация,

4) декларирование соответствия.

8. Назовите орган, утверждающий перечень объектов, подлежащих обязательной сертификации

1) Роспотребнадзор,

2) Ростехрегулирование,

3) Правительство РФ,

4) Росстандарт.

9. Сравните термины «подтверждение соответствия» и «сертификация»

1) «подтверждение соответствия» = «сертификация»,

2) «подтверждение соответствия» < «сертификация»,

3) «подтверждение соответствия» > «сертификация»,

4) «подтверждение соответствия» ≤ «сертификация».

10. Сравните термины «подтверждение соответствия» и «декларирование соответствия»

1) «подтверждение соответствия» = «декларирование соответствия»,

- 2) «подтверждение соответствия» < «декларирование соответствия»,
- 3) «подтверждение соответствия» > «декларирование соответствия»,
- 4) «подтверждение соответствия» ≤ «декларирование соответствия».

### **Тема 17. Сертификация как форма подтверждения соответствия**

1. Назовите отличительные особенности сертификации (возможны несколько вариантов ответов)

- 1) осуществляется третьей независимой стороной,
- 2) соответствие подтверждается требованиями технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров,
- 3) удостоверение соответствия подтверждается сертификатом соответствия,
- 4) проводится в течение 20 дней.

2. Какие требования подтверждаются при обязательной сертификации?

- 1) качества,
- 2) безопасности,
- 3) эргономичности,
- 4) эстетические.

3. Какой документ устанавливает требования к объекту, подтверждаемые при обязательной сертификации?

- 1) государственный стандарт,
- 2) национальный стандарт,
- 3) технический регламент,
- 4) договор.

4. Какой документ устанавливает требования к объекту, подтверждаемые при добровольной сертификации? (возможны несколько вариантов ответов)

- 1) свод правил,
- 2) национальный стандарт,
- 3) технический регламент,
- 4) договор.

5. Назовите форму подтверждения соответствия гостиничных услуг

- 1) обязательная сертификация,
- 2) добровольная сертификация,
- 3) декларирование соответствия,
- 4) сертификация систем качества.

6. Назовите завершающий этап сертификации услуг

- 1) выдача декларации соответствия,
- 2) маркировка знаком обращения на рынке,
- 3) инспекционный контроль,

4) все ответы верные.

7. Какие документы содержат требования для оценки мастерства исполнителя услуг при сертификации?

- 1) национальный стандарт,
- 2) свод правил,
- 3) общероссийский классификатор услуг,
- 4) технический регламент.

8. На какой срок выдается сертификат соответствия при обязательной сертификации?

- 1) 1 год,
- 2) 2 года,
- 3) 3 года,
- 4) определяется соответствующим техническим регламентом.

9. Как называется документ, выдаваемый заявителю в результате обязательной сертификации в Системе ГОСТ Р?

- 1) сертификат,
- 2) сертификат соответствия,
- 3) сертификат качества,
- 4) качественное удостоверение.

10. Как называется документ, выдаваемый заявителю в результате добровольной сертификации в Системе ГОСТ Р?

- 1) сертификат,
- 2) сертификат соответствия,
- 3) сертификат качества,
- 4) качественное удостоверение.

### **Тема 18. Декларирование соответствия как процедура подтверждения соответствия**

1. К какой форме подтверждения соответствия относится декларирование соответствия?

- 1) обязательное подтверждение соответствия,
- 2) добровольное подтверждение соответствия,
- 3) зависит от технического регламента,
- 4) все ответы верные.

2. Можно ли подтвердить соответствие гостиничных услуг на основе декларирования соответствия?

- 1) да,
- 2) нет,
- 3) да, если это небольшая гостиница,

4) да, если это крупная гостиница.

3.Верно ли утверждение, процедура декларирования соответствия основана на заявлении изготовителя или продавца продукция об ответственности за безопасность продукции?

- 1) да,
- 2) нет,
- 3) да, если это касается обязательной сертификации,
- 4) да, если это касается обязательного подтверждения соответствия.

4.Кто утверждает перечни объектов, подтверждение которых осуществляется на основе декларирования соответствия?

- 1) Росстандарт,
- 2) Роспотребнадзор,
- 3) Правительство РФ,
- 4) сам заявитель.

5. Какой документ подтверждает, что продукция прошла процедуру подтверждения соответствия на основе декларирования соответствия?

- 1) сертификат,
- 2) сертификат соответствия,
- 3) декларация о соответствии,
- 4) знак обращения на рынке.

6.Верно ли утверждение, что процедура декларирования соответствия более простая и гибкая по сравнению с процедурой сертификации?

- 1) да,
- 2) нет,
- 3) да, если это касается обязательной сертификации,
- 4) да, если это касается обязательного подтверждения соответствия.

7.Проводится ли инспекционный контроль при декларировании соответствия?

- 1) да,
- 2) нет,
- 3) да, если это касается обязательного декларирования,
- 4) да, если это касается обязательного подтверждения соответствия

8.Верно ли утверждение, что при декларировании соответствия заявитель на основании собственных доказательств самостоятельно формирует доказательственные материалы в целях подтверждения соответствия продукции требованиям технического регламента?

- 1) да,
- 2) нет,

- 3) зависит от объекта подтверждения соответствия,
- 4) зависит от объекта декларирования соответствия

9. Каков срок действия декларации о соответствии?

- 1) 1 год,
- 2) 3 года,
- 3) определяет орган, заверяющий декларацию о соответствии,
- 4) зависит от объекта подтверждения соответствия.

10. Где хранится декларация о соответствии?

- 1) в Росстандарте,
- 2) в Роспотребнадзоре,
- 3) у заказчика,
- 4) у приобретателя продукции

## Практические задания

### Тема «Классификация гостиниц и других средств размещения»

**Задание 1.** Оцените персонал гостиницы и определите, какую категорию может получить гостиница, если по всем остальным критериям в ходе предварительной оценки она получила 4\*.

Характеристика персонала:

Образование. Наличие высшего профессионального образования в сфере гостеприимства у 80% руководителей среднего и высшего звена управления; наличие среднего образования у 100% обслуживающего персонала. Английский разговорный у директора и сотрудников, непосредственно контактирующих с гостями.

Стаж работы у руководителей высшего звена управления средства размещения – от 3 до 10 лет; повышение квалификации руководителей высшего и среднего звена - 1 раз в 2-3 года.

В гостинице имеются должностные инструкции, правила внутреннего распорядка, стандарты обслуживания, с которыми персонал ознакомлен под роспись.

Персонал знает и соблюдает санитарно-эпидемиологические нормы и правила, правила пожарной безопасности, правила поведения в чрезвычайных ситуациях, может оказать первую помощь в ЧС, знает требования нормативных документов на услуги средств размещения, знает и использует компьютерные системы.

### Задание 2.

Номерной фонд гостиницы составляет 78 номеров. Установите категории номеров и звездочную категорию, на которую может претендовать гостиница при данном номерном фонде (при условии, что техническое оснащение, оснащение мебелью, инвентарем, предметами санитарно-гигиенического оснащения соответствует установленным требованиям). Разработайте рекомендации для повышения гостиницей звездочной категории.

Кол-во (№№)	Характеристика номеров
12 (1-12)	однокомнатный номер площадью 18 кв.м с двуспальной широкой кроватью 160 x 200 см, санузлом площадью 4 кв.м с умывальником, унитазом и ванной
15 (21-35)	однокомнатный номер площадью 18 кв.м с двумя кроватями 90 x 200 см, санузлом площадью 3,8 кв.м с умывальником, унитазом и душевой кабиной
3 (14, 15, 16)	3-комнатный номер площадь 82 кв.м, состоящий из гостиной, кабинета и спальни с широкой двуспальной кроватью (200 x 200 см), кухонным уголком. Имеются два санузла: первый санузел площадью 4,8 кв.м с умывальником, унитазом и ванной, второй санузел площадью 4,5 кв.м с умывальником, унитазом и душевой кабиной
5	однокомнатный номер площадью 36 кв.м с двуспальной кроватью, которая

13, 17, 18, 66, 78)	трансформируется из двух кроватей шириной 120 х 200 см, с кухонным уголком, санузлом площадью 3,8 кв.м (умывальник, унитаз, душевая кабина)
3 (19, 20, 67)	3-комнатный номер площадью 76 кв.м, состоящий из гостиной, столовой и спальни, с кухонным уголком и санузлом площадью 3,8 кв.м с умывальником, унитазом и ванной. Кровать 200 х 200 см
15 (36-50)	однокомнатный номер площадью 12 кв.м с одной двуспальной кроватью шириной 140 см, санузлом площадью 2,5 кв.м (унитаз и умывальник)
15 (51-65)	однокомнатный номер площадью 12 кв.м с двумя кроватями 120 х 200 см, санузлом площадью 2,5 кв.м (унитаз и умывальник)
2 (68-69)	4-комнатный номер площадью 76 кв.м, состоящий из гостиной, столовой, 2 спален, с кухонным уголком, санузлом площадью 3,8 кв.м (умывальник, унитаз, душевая кабина). Кровать 200 х 200 см
3 (70, 71, 72)	2-комнатный номер площадью 40 кв.м, состоящий из гостиной и спальни с широкой двуспальной кроватью, которая трансформируется из двух кроватей 90 х 200 см. Санузел площадью 4 кв.м (унитаз, умывальник, ванна)
1 (73)	4-комнатный номер площадью 96 кв.м, состоящий из гостиной, столовой, кабинета и спальни с широкой двуспальной кроватью (200 х 200 см). Имеются два санузла: первый санузел площадью 3,9 кв.м с умывальником, унитазом и ванной, второй санузел площадью 4,5 кв.м с умывальником, унитазом и душевой кабиной
1 (74)	2-комнатный номер площадью 40 кв.м, состоящий из гостиной и спальни с широкой двуспальной кроватью 160 х 200 см, санузлом площадью 3,8 кв.м с умывальником, унитазом и ванной
1 (75)	однокомнатный номер в средстве размещения площадью 42 кв.м с зоной для приема гостей, кухонным уголком, кабинетом, спальней с широкой кроватью, санузлом площадью 3,8 кв.м с умывальником, унитазом и ванной. Кровать 160 х 200 см
2 (76-77)	однокомнатный номер в средстве размещения площадью 42 кв.м с зоной для приема гостей, кабинетом, спальней с широкой кроватью, санузлом площадью 3,8 кв.м с умывальником, унитазом и ванной. Две кровати 90 х 200 см

### Задание 3.

Номерной фонд гостиницы составляет 35 номеров. Установите категории номеров и звездочную категорию, на которую может претендовать гостиница при имеющемся номерном фонде (при условии, что техническое оснащение, оснащение мебелью, инвентарем, предметами санитарно-гигиенического оснащения соответствует установленным требованиям):

Кол-во (№№)	Характеристика номеров
12, (1–12)	однокомнатный номер площадью 18 кв.м с двуспальной широкой кроватью 160 х 200 см, санузлом площадью 4 кв.м с умывальником, унитазом и ванной.

	При этом номера 1 и 2, 3 и 4, 5 и 6 соединены общим холлом
15 (13–27)	однокомнатный номер площадью 18 кв.м с двумя кроватями 90 х 200 см, санузлом площадью 3,5 кв.м с умывальником, унитазом и душевой кабиной
5 (28–32)	однокомнатный номер площадью 36 кв.м с двуспальной кроватью, которая трансформируется из двух кроватей шириной 120 х 200 см, с кухонным уголком, санузлом площадью 3,8 кв.м (умывальник, унитаз, душевая кабина)
3 (33–35)	3-комнатный номер площадью 76 кв.м, состоящий из гостиной, столовой и спальни, с кухонным уголком и санузлом площадью 3,8 кв.м с умывальником, унитазом и ванной. Кровать 200 х 200 см

Разработайте рекомендации

- 1) по техническому оснащению номеров, оснащению мебелью, инвентарем, предметами санитарно-гигиенического оснащения;
- 2) для улучшения инфраструктуры гостиницы с целью привлечения китайских туристов.

#### Задание 4.

Номерной фонд гостиницы составляет 75 номеров. Установите категории номеров и звездочную категорию, на которую может претендовать гостиница при имеющемся номерном фонде (при условии, что техническое оснащение, оснащение мебелью, инвентарем, предметами санитарно-гигиенического оснащения соответствует установленным требованиям). Разработайте рекомендации для повышения гостиницей звездочной категории.

#### Характеристика номеров

Кол-во (№№)	Характеристика номеров
12 (1–12)	однокомнатный номер площадью 13 кв.м с двуспальной широкой кроватью 160 х 200 см, санузлом площадью 2,4 кв.м с умывальником, унитазом и ванной
15 (13–27)	однокомнатный номер площадью 12 кв.м с двумя кроватями 90 х 200 см, санузлом площадью 2,4 кв.м с умывальником, унитазом и душевой кабиной
5 (28–32)	однокомнатный номер площадью 36 кв.м с двуспальной кроватью, которая трансформируется из двух кроватей шириной 120 х 200 см, с кухонным уголком, санузлом площадью 3,8 кв.м (умывальник, унитаз, душевая кабина)
3 (33–35)	3-комнатный номер площадью 76 кв.м, состоящий из гостиной, столовой и спальни, с кухонным уголком и санузлом площадью 3,8 кв.м с умывальником, унитазом и ванной. Кровать 200 х 200 см
15 (36–50)	однокомнатный номер площадью 9 кв.м с одной кроватью 120 х 200 см, санузлом площадью 2,4 кв.м (унитаз и умывальник)
15 (51–65)	однокомнатный номер площадью 12 кв.м с двумя кроватями 90 х 200 см, санузлом площадью 2,4 кв.м (унитаз и умывальник)

10 (66–75)	однокомнатный номер площадью 18 кв.м с тремя кроватями 90 х 200 см, санузелом площадью 2,4 кв.м (унитаз и умывальник)
---------------	---

### Задание 5.

Номерной фонд гостиницы составляет 62 номера. Установите категории номеров и звездочную категорию, на которую может претендовать гостиница при имеющемся номерном фонде (при условии, что техническое оснащение, оснащение мебелью, инвентарем, предметами санитарно-гигиенического оснащения соответствует установленным требованиям). Разработайте рекомендации для повышения гостиницей звездочной категории.

Кол-во, №№	Характеристика номеров
12 (1–29)	однокомнатный номер площадью 18 кв.м с двуспальной широкой кроватью 160 х 200 см, санузлом площадью 4 кв.м с умывальником, унитазом и ванной
15 (30–59)	однокомнатный номер площадью 18 кв.м с двумя кроватями 90 х 200 см, санузлом площадью 3,8 кв.м с умывальником, унитазом и душевой кабиной
1 (60)	3-комнатный номер площадь 82 кв.м, состоящий из гостиной, кабинета и спальни с широкой двуспальной кроватью (200 х 200 см), кухонным уголком. Имеются два санузла: первый санузел площадью 3,8 кв.м с умывальником, унитазом и ванной, второй санузел площадью 3,9 кв.м с умывальником, унитазом и душевой кабиной
1 (61)	однокомнатный номер площадью 36 кв.м с двуспальной кроватью, которая трансформируется из двух кроватей шириной 120 х 200 см, с кухонным уголком, санузлом площадью 3,5 кв.м (умывальник, унитаз, душевая кабина)
1 (62)	3-комнатный номер площадью 76 кв.м, состоящий из гостиной, столовой и спальни, с кухонным уголком и санузлом площадью 3,5 кв.м с умывальником, унитазом и ванной. Кровать 200 х 200 см

### Задание 6.

Номерной фонд гостиницы, находящейся в здании культурного наследия, составляет 62 номера. Установите категории номеров и звездочную категорию, на которую может претендовать гостиница при имеющемся номерном фонде (при условии, что техническое оснащение, оснащение мебелью, инвентарем, предметами санитарно-гигиенического оснащения соответствует установленным требованиям).

Кол-во, №№	Характеристика номеров
12 (1–29)	однокомнатный номер площадью 18 кв.м с двуспальной широкой кроватью 160 х 200 см, санузлом площадью 4 кв.м с умывальником, унитазом и ванной

15 (30–59)	однокомнатный номер площадью 18 кв.м с двумя кроватями 90 х 200 см, санузелом площадью 3,8 кв.м с умывальником, унитазом и душевой кабиной
1 (60)	3-комнатный номер площадь 82 кв.м, состоящий из гостиной, кабинета и спальни с широкой двуспальной кроватью (200 х 200 см), кухонным уголком. Имеются два санузла: первый санузел площадью 3,8 кв.м с умывальником, унитазом и ванной, второй санузел площадью 3,9 кв.м с умывальником, унитазом и душевой кабиной
1 (61)	однокомнатный номер площадью 36 кв.м с двуспальной кроватью, которая трансформируется из двух кроватей шириной 120 х 200 см, с кухонным уголком, санузлом площадью 3,5 кв.м (умывальник, унитаз, душевая кабина)
1 (62)	3-комнатный номер площадью 76 кв.м, состоящий из гостиной, столовой и спальни, с кухонным уголком и санузлом площадью 3,5 кв.м с умывальником, унитазом и ванной. Кровать 200 х 200 см

### **Задание 7.**

Примите решение о категории гостиницы (количество номеров – 80).

В ходе предварительной оценки установлено, что гостиница соответствует категории 5 звезд.

В результате балльной оценки гостиница получила 20 баллов, в т.ч.

внешний вид гостиницы (качество и состояние фасада, балконов, лоджий, окон и ставней) – 3 балла;

состояние коридоров и других общественных помещений: напольное покрытие – 3 балла; состояние стен, потолка, окон и дверей – 3 балла; состояние занавесей – 3 балла; мебели – 3 балла; освещение – 3 балла;

состояние номерного фонда:

напольное покрытие – 3 балла; мебель – 3 балла; занавеси – 3 балла; постельные принадлежности и полотенца – 3 балла; стены, потолок, окна и двери – 3 балла; освещение – 3 балла;

состояние ванных комнат:

стены, потолок, пол – 3 балла; сантехническое оборудование – 3 балла; краны – 3 балла.

### **Задание 8.**

Примите решение о категории гостиницы (количество номеров – 100).

В ходе предварительной оценки установлено, что гостиница соответствует категории 5 звезд.

В результате балльной оценки гостиница получила 120 баллов, в т.ч.

внешний вид гостиницы (качество и состояние фасада, балконов, лоджий, окон и ставней) оценено в 2 балла;

состояние коридоров и других общественных помещений: напольное покрытие – 3 балла; состояние стен, потолка, окон и дверей – 3 балла; состояние занавесей – 3 балла; мебели – 3 балла; освещение – 3 балла;

состояние номерного фонда:

напольное покрытие – 3 балла; мебели – 3 балла; занавесей – 3 балла; постельных принадлежностей и полотенца – 3 балла, стен, потолка, окон и дверей – 3 балла; освещение – 3 балла;

состояние ванных комнат:

стены, потолок, пол – 3 балла; сантехническое оборудование – 3 балла; краны – 3 балла.

### **Задание 9.**

Примите решение о категории гостиницы (количество номеров – 200).

В ходе предварительной оценки установлено, что гостиница соответствует категории 5 звезд.

В результате балльной оценки гостиница получила 122 балла, в т.ч.

внешний вид гостиницы (качество и состояние фасада, балконов, лоджий, окон и ставней) - хорошее;

состояние коридоров и других общественных помещений: напольное покрытие; стены, потолок, окна и двери; занавеси; мебель; освещение – отличное;

состояние номерного фонда:

напольное покрытие; мебель; занавеси; постельные принадлежности и полотенца, стены, потолок, окна и двери; освещение – отличное;

состояние ванных комнат:

стены, потолок, пол; сантехническое оборудование; краны – отличное.

### **Задание 10.**

Примите решение о категории гостиницы (количество номеров – 100).

В ходе предварительной оценки установлено, что гостиница соответствует категории 5 звезд. В результате балльной оценки гостиница получила 132 балла, в т.ч.

внешний вид гостиницы (качество и состояние фасада, балконов, лоджий, окон и ставней) – хорошее;

состояние коридоров и других общественных помещений: напольное покрытие; стены, потолок, окна и двери; занавеси; мебель; освещение – отличное;

состояние номерного фонда:

напольное покрытие; мебель; занавеси; постельные принадлежности и полотенца; стены, потолок, окна и двери; освещение – отличное;

состояние ванных комнат:

стены, потолок, пол; сантехническое оборудование; краны – отличное.

### **Задание 11.**

Примите решение о категории гостиницы (количество номеров – 80).

В ходе предварительной оценки установлено, что гостиница соответствует категории 4 звезды.

В результате балльной оценки гостиница получила 90 баллов, в т.ч.

внешний вид гостиницы (качество и состояние фасада, балконов, лоджий, окон и ставней) – 3 балла;

состояние коридоров и других общественных помещений: напольное покрытие – 3 балла; состояние стен, потолка, окон и дверей – 3 балла; состояние занавесей – 3 балла; мебели – 3 балла; освещение – 3 балла;

состояние номерного фонда:

напольное покрытие – 3 балла; состояние мебели – 3 балла; занавесей – 3 балла; постельных принадлежностей и полотенец – 3 балла, стен, потолка, окон и дверей – 3 балла; освещение – 3 балла;

состояние ванных комнат:

стены, потолок, пол – 3 балла; сантехническое оборудование – 3 балла; краны – 3 балла.

### **Задание 12.**

Примите решение о категории гостиницы (количество номеров – 100).

В ходе предварительной оценки установлено, что гостиница соответствует категории 4 звезды. В результате балльной оценки гостиница получила 120 баллов, в т.ч.

внешний вид гостиницы (качество и состояние фасада, балконов, лоджий, окон и ставней) оценено в 2 балла;

состояние коридоров и других общественных помещений: напольное покрытие – 3 балла; состояние стен, потолка, окон и дверей – 3 балла; состояние занавесей – 3 балла; мебели – 3 балла; освещение – 3 балла;

состояние номерного фонда:

напольное покрытие – 3 балла; состояние мебели – 3 балла; занавесей – 3 балла; постельных принадлежностей и полотенец – 3 балла, стен, потолка, окон и дверей – 3 балла; освещение – 3 балла;

состояние ванных комнат:

стены, потолок, пол – 3 балла; сантехническое оборудование – 3 балла; краны – 3 балла.

### **Задание 13.**

Примите решение о категории гостиницы (количество номеров – 200).

В ходе предварительной оценки установлено, что гостиница соответствует категории 3 звезды. В результате балльной оценки гостиница получила 122 балла, в т.ч.

внешний вид гостиницы (качество и состояние фасада, балконов, лоджий, окон и ставней) – хорошее;

состояние коридоров и других общественных помещений: напольное покрытие; стены, потолок, окна и двери; занавеси; мебель; освещение – отличное;

состояние номерного фонда:

напольное покрытие; мебель; занавеси; постельные принадлежности и полотенца, стены, потолок, окна и двери; освещение – отличное;

состояние ванных комнат:

стены, потолок, пол; сантехническое оборудование; краны – отличное.

#### **Задание 14.**

Примите решение о категории гостиницы (количество номеров – 100).

В ходе предварительной оценки установлено, что гостиница соответствует категории 3 звезды. В результате балльной оценки гостиница получила 96 баллов, в т.ч.

внешний вид гостиницы (качество и состояние фасада, балконов, лоджий, окон и ставней) – хорошее;

состояние коридоров и других общественных помещений: напольное покрытие; стены, потолок, окна и двери; занавеси; мебель; освещение – отличное;

состояние номерного фонда:

напольное покрытие; мебель; занавеси; постельные принадлежности и полотенца, стены, потолок, окна и двери; освещение – отличное;

состояние ванных комнат:

стены, потолок, пол; сантехническое оборудование; краны – отличное.

#### **Задание 15.**

Примите решение о категории гостиницы (количество номеров – 70).

В ходе предварительной оценки установлено, что гостиница соответствует категории 1 звезда.

В результате балльной оценки гостиница получила 60 баллов, в т.ч.

внешний вид гостиницы (качество и состояние фасада, балконов, лоджий, окон и ставней) – 2 балла;

состояние коридоров и других общественных помещений: напольное покрытие – 2 балла; состояние стен, потолка, окон и дверей – 2 балла; состояние занавесей – 2 балла; мебели – 2 балла; освещение – 2 балла;

состояние номерного фонда:

напольное покрытие – 2 балла; состояние мебели – 2 балла; занавесей – 2 балла; постельных принадлежностей и полотенец – 2 балла, стен, потолка, окон и дверей – 2 балла; освещение – 2 балла;

состояние ванных комнат:

стены, потолок, пол – 3 балла; сантехническое оборудование – 3 балла; краны – 3 балла.

#### **Задание 16.**

Примите решение о категории гостиницы (количество номеров – 100).

В ходе предварительной оценки установлено, что гостиница соответствует категории 3 звезды. В результате балльной оценки гостиница получила 71 балл, в т.ч.

внешний вид гостиницы (качество и состояние фасада, балконов, лоджий, окон и ставней) – 1 балл;

Состояние коридоров и других общественных помещений: напольное покрытие – 2 балла; состояние стен, потолка, окон и дверей – 1 балла; состояние занавесей – 1 балла; мебели – 2 балла; освещение – 2 балла;

Состояние номерного фонда:

напольное покрытие – 2 балла; состояние мебели – 2 балла; занавесей – 2 балла; постельных принадлежностей и полотенец – 2 балла, стен, потолка, окон и дверей – 1 балл; освещение – 2 балла;

Состояние ванных комнат:

Стены, потолок, пол – 3 балла; сантехническое оборудование – 3 балла; краны – 2 балла.

**Марина Владимировна Ефремова**

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ, СТАНДАРТИЗАЦИЯ И  
СЕРТИФИКАЦИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

## *Практикум*

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского».  
603950, Нижний Новгород, пр. Гагарина, 23.

Подписано в печать 29.11.2005. Формат 60x84 1/16.  
Бумага офсетная. Печать офсетная. Гарнитура Таймс.  
Усл. печ. л. 3,0. Уч.-изд. л. 3,3.  
Заказ № 325. Тираж 100 экз.

Отпечатано в типографии Нижегородского госуниверситета  
им. Н.И. Лобачевского  
603600, г. Нижний Новгород, ул. Большая Покровская, 37  
Лицензия ПД № 18-0099 от 14.05.01