**1. ВВЕДЕНИЕ.**

**Сертификация продукции и услуг в России.**

Основной задачей Госстандарта России в этой области является организация и осуществление деятельности по подтверждению соответствия продукции и услуг усыновленным требованиям.

В Системе сертификации ГОСТ Р действует более 800 аккредитованных Госстандартом России органов по обязательной сертификации и около 2000 испытательных лабораторий (центров). Это позволило создать в стране дополнительно около 40 тыс. рабочих мест.

Вся деятельность органов по сертификации и испытательных лабораторий, а также работа надзорных органов Госстандарта России направлена непосредственно на защиту потребителей от опасной продукции.

В 1998 г. постановлением Госстандарта России введена в действие Номенклатура продукции и услуг (работ), в отношении которых законодательными актами Российской федерации предусмотрена их обязательная сертификация. Номенклатура была подготовлена с целью доведение до заинтересованных потребителей информации об объектов обязательной сертификации,, а также для устранения дублирования одной и той же продукции в различных перечнях и удобства пользования этими перечнями.

Особое место в работах по сертификации занимает деятельность, связанная с системами качества предприятий и системами охраны окружающей среды в соответствии со стандартами ИСО 9000 и ИСО 14000. Если внедрение стандартов ИСО серии 9000 уже прошло начальную стадию (к настоящему времени в Системе сертификации ГОСТ Р выдано более 300 сертификатов на системы качества предприятий и производства), то внедрение стандартов ИСО серии 14000 только начинается.

Здесь необходимо отметить, что внедрение стандартов ИСО серии 14000 и проведение работ по сертификации потребует определенных затрат и времени. Но эти мероприятия дадут обществу и каждому гражданину гарантию сохранения окружающей среды и связанного с ней здоровья.

В 1998 г. Госстандарта России принял концепцию «Совершенствование сертификации и перехода к механизму подтверждения соответствия». На ее основе подготовлен проект соответсвующего федерального закона. В качестве первого шага в реализаци концепции подготовлен проект постановления Правительства Российской Федерации «Об утверждении перечня продукции, соответствие которой может быт подтверждено декларацией о соответствии и порядка ее принятия».

Следует отметить, что реализация основных положений концепции позволит повысить ответственность товаропроизводителя за безопасность и качества производимой продукции или услуги, а также упростить для некоторых видов продукции и услуг процедуру подтверждения соответствия установленным требованиям.

Новые направления в работах по сертификации в 1998 г. были определены принципиальными изменениями и дополнениями, внесенными в Закон РФ «О сертификации продукции и услуг». Во-первых, в новом определении понятия «сертификация» появился существенный признак – независимость организации, проводящей экспертизу. Эта организация должна быть третьей стороной по отношению к заинтересованным сторонам. Во-вторых, вводится необходимость подтверждения соответствия как обязательной сертификацией, так и посредством принятия изготовителем (продавцом, исполнителем) декларации о соответствии. Такая форма подтверждения соответствия широко применяется в зарубежной практике. Теперь декларация может быть самостоятельным выходным документом, подтверждающим соответствие продукции установленным требованиям, и после ее регистрации приобретает юридическую силу наравне с сертификатом.

Использование декларации будет способствовать снижению расходов на проведение обязательной сертификации, ускорению товарооборота без увеличения риска поступления на внутренний рынок опасной продукции и соответствовать Соглашению о технических барьерах в торговле ВТО.

Вместе с либерализацией подтверждения соответствия в истекшем году продолжались работы по контролю и надзору за соблюдением правил обязательной сертификации и сертифицированной продукцией, а также осуществлялся инспекционный контроль за производствам – все это с целью поддержания на должном уровне ответственности за качество производителей продукции (услуг).

Примеров эффективности этих работ можно привести много. Так, во втором полугодии 1998 г. при проведении государственного надзора за соблюдением правил обязательной сертификации в 220 органах по сертификации пищевой продукции и продовольственного сырья, парфюмерно-косметической продукции и продукции легкой промышленности были установлены нарушения правил обязательной сертификации, связанные с несоблюдением процедур сертификации, выдачей сертификатов на продукцию, не входящую в сферу аккредитации, отсутствием в штатах органов экспертов и т.д. По результатам надзора приостанавливалась деятельность некоторых органов по сертификации. К нарушителям применимы соответствующие воздействия:

* выданы предписания на приостановление деятельности в 28 случаях;
* применимы штрафные санкции к четырем органам и 29 руководителям органов;
* выданы предписания на устранение нарушений 99 органам.

Таким образом, система Госстандарта России обладает сегодня комплексом широких полномочий, позволяющих устанавливать высокие требования к продукции (работам, услугам) и контролировать их соблюдение. Мы готовы защищать права и интересы потребителей, а, следовательно, повышать планку уровня нашей жизни.

**2. Основная часть.**

**2.1. Обзорно-теоритическая часть.**

Сертификация продукции (далее - сертификация) – это деятельность по подтверждению соответствия продукции установленным требованиям.

Сертификация осуществляется в целях:

* создание условий для деятельности предприятий, учреждений, организаций и предпринимателей на едином товарном рынке Российской Федерации, а также для участия в международном экономическом, научно-техническом сотрудничестве и международной торговле;
* содействия потребителям в компетентном выборе продукции;
* защиты потребителям от недобросовестности изготовителя (продавца, исполнителя);
* контроля безопасности продукции для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества;
* подтверждения показателей качества продукции, заявленных изготовителем.

Сертификация может иметь обязательный и добровольной характер.

Отношения в области сертификации регулируются настоящим Законом и издаваемыми в соответствии с ним актами законодательства Российской Федерации.

**Международные договора.**

Если международным договором Российской Федерации установлены иные правила, чем те, которые содержатся в законодательстве

Российской Федерации, то применяются правила международного договора.

**Система сертификации.**

Система сертификации создается государственными органами управления, предприятиями, учреждениями и организациями и представляет собой совокупность участников сертификации, осуществляющих сертификацию по правилам, установленным в этой системе в соответствии с настоящими Законом.

В систему сертификации могут входить предприятия, учреждения и организации независимо от форм собственности, а также общественные объединения.

В систему сертификации могут входить несколько систем сертификации однородной продукции.

Системы сертификации подлежит государственной регистрации в установленном Госстандартом России порядке.

**Сертификат и знак соответствия.**

Сертификат соответствия (далее – сертификат) – документ, выданный по правилам системы сертификации для подтверждения соответствия сертифицированной продукции установленным требованиям.

Знак соответствия – зарегистрированный в установленном порядке знак, которым по правилам, установленным в данной системе сертификации, подтверждается соответствие маркированной им продукции установленным требованиям.

Порядок государственной регистрации знаков соответствия устанавливается Госстандартом России.

Правила применения знака соответствия устанавливаются конкретной системой сертификации в соответствии с правилами, устанавливаемыми Госстандартом России.

**Обязательная сертификация.**

Обязательная сертификация осуществляется в случаях, предусмотренных законодательными актами Российской Федерации.

Организация и проведение работ по обязательной сертификации возлагаются на Госстандарт России, а в случаях, предусмотренных законодательными актами Российской Федерации в отношении отдельных видов продукции, могут быть возложены на другие государственные органы управления Российской Федерации.

Формы обязательной сертификации продукции устанавливаются Госстандартом России либо другими государственными органами управления Российской Федерации, уполномоченными на то в соответствии с настоящей статьей, с учетом сложившейся международной и зарубежной практики.

Запрещается рекламировать продукцию, подлежащую обязательной сертификации, но не имеющую сертификата соответствия.

**Участники обязательной сертификации.**

Участниками обязательной сертификации являются Госстандарт России, иными государственные органы управления Российской Федерации, уполномоченные проводить работы по обязательной сертификации, органы по сертификации, испытательные лаборатории (центры), изготовители (продавцы, исполнители) продукции, а также центральные органы систем сертификации, определяемые в необходимых случаях для организации и координации работ в системах сертификации однородной продукции.

Допускается участие в проведении работ по обязательной сертификации зарегистрированных некоммерческих (бесприбыльных) объединений (союзов) и организаций любых форм собственности при условии их аккредитации соответствующим государственным органом управления.

**Правомочия государственных органов управления.**

Госстандарт России и другие государственные органы управления Российской Федерации, на которые законодательными актами Российской Федерации возлагаются организация и проведение работ по обязательной сертификации, в пределах своей компетенции:

* создаются системы сертификации однородной продукции и устанавливаются правила процедуры и управления для проведения сертификации в этих системах;
* осуществляют выбор способа подтверждения соответствия продукции требованиям нормативных документов (формы сертификации);
* определяются центральные органы систем сертификации;
* аккредитуют органы систем сертификации и испытательные лаборатории (центры) и выдаются им разрешения на право проведения определенных видов работ (лицензии на проведение определенных видов работ);
* ведут государственный реестр участников и объектов сертификации;
* устанавливают правила признания зарубежных сертификатов, знаков соответствия и результатов испытаний;
* устанавливают правила аккредитации и выдачи лизенций на проведение работ обязательной сертификации;
* осуществляют государственный контроль и надзор и устанавливают порядок инспекционного контроля за соблюдением правил сертификации и за сертифицированной продукцией;
* рассматривают апелляции по вопросам сертификации;
* выдают сертификаты и лицензии на применение знака соответствия.

**Обязанности центрального органа системы сертификации.**

Центральный орган системы сертификации:

* организует, координирует работу и устанавливает правила процедуры и управления в возглавляемой им системе сертификации;
* рассматривает апелляции заявителя по поводу действий органов по сертификации, испытательных лабораторий (центров).

**Обязанности органа по сертификации.**

Орган по сертификации:

* сертифицирует продукцию, выдает сертификаты и лицензии на применение знака соответствия;
* приостанавливает либо отменяет действие выданных им сертификатов;
* предоставляет заявителю по его требованию необходимую информацию в пределах своей компетенции.

**Обязанности испытательной лаборатории (центры).**

Испытательные лаборатории (центры), аккредитованные в установленном соответствующей системой сертификации порядка, осуществляют испытания конкретной продукции или конкретные виды испытаний и выдают протоколы испытаний для целей сертификации.

**Обязанности изготовителей (продавцов, исполнителей).**

Изготовители (продавцы, исполнители) продукции, подлежащей обязательной сертификации и реализуемой на территории Российской Федерации, обязаны:

* реализовывать эту продукцию только при наличии сертификата, выданного или признанного уполномоченными на то органом;
* обеспечить соответствие реализуемой продукции требованиям нормативных документов, на соответствие которым она была сертифицирована, и маркирование ее знака соответствия в установленном порядке;
* указывать в сопроводительной технической документации сведения о сертификации и нормативных документах, которыми должна соответствовать продукция, и обеспечивать доведение этой информации до потребителя (покупателя, заказчика);
* приостанавливать или прекращать реализацию сертифицированной продукции и нормативных документах, на соответствие которыми сертифицирована, по истечении срока действия сертификата или в случае, если действие сертификата приостановлено либо отменено решением органа по сертификации;
* обеспечивать беспрепятственное выполнение своих полномочий должностными лицами органов, осуществляющих обязательную сертификацию продукции и контроль за сертифицированной продукцией;
* извещать орган по сертификации в установленном им порядке об изменениях, внесенных в техническую документацию или в технологический процесс производства сертифицированной продукции.

**Условия ввоза импортируемой продукции.**

В условиях контрактов (договоров), заключаемых на поставку в Российскую Федерацию продукции, подлежащей в соответствии с актами законодательства Российской Федерации обязательной сертификации, должно быть предусмотрено наличие сертификата и знака соответствия подтверждающих ее соответствие установленным требованиям. Указанные сертификаты и знака соответствия должны быть выданы или признаны уполномоченным на то органом Российской Федерации.

Сертификаты или свидетельства об их признании представляются в таможенные органы вместе с грузовой таможенной декларацией и являются необходимыми документами для получения разрешения на ввоз продукции на территорию Российской Федерации.

Порядок ввоза на территорию Российской Федерации продукции, подлежащей обязательной сертификации, устанавливается Государственными таможенными комитетами Российской Федерации и Госстандартом России в соответствии с законодательными актами Российской Федерации.

**Государственный контроль и надзор за соблюдением правил обязательной сертификации и за сертифицированной продукцией.**

Государственный контроль и надзор за соблюдением изготовителями (продавцами, исполнителями), испытательными лабораториями (центрами), органами по сертификации правил обязательной сертификации и за сертифицированной продукцией осуществляется Госстандартом России, иными специально уполномоченными государственными органами управления Российской Федерации в пределах их компетенции.

Непосредственно государственный контроль и надзор за соблюдением правил сертификации и сертифицированной продукцией проводиться должностными лицами, осуществляющими государственный контроль и надзор за соблюдением правил по сертификации и за сертифицированной продукцией в порядке и на условиях, установленных Законом Российской Федерации «О стандартизации».

**Финансирование работ по сертификации и государственному контролю и надзору.**

Обязательному государственному финансированию подлежат:

* разработка прогнозов развития сертификации, правил и рекомендаций по ее проведению; обеспечение официальной информацией в области сертификации;
* участие в работе международных (региональных) организаций по сертификации и проведение работ с зарубежными национальными органами по сертификации;
* разработка и (или) участие в разработке международных (региональных) правил и рекомендаций по сертификации;
* разработка проектов актов законодательства в области сертификации;
* проведение научно-исследовательских и иных работ сертификации, имеющих общегосударственное значение;
* проведение государственного контроля и надзора за соблюдением правил сертификации и за сертифицированной продукцией;
* ведение Государственного реестра по сертификации, определяемые законодательством Российской Федерации.

Оплата работ по обязательной сертификации конкретной продукции производится заявителем в порядке, установленном Госстандартом России и государственными органами управления Российской Федерации, на которые законодательными актами Российской Федерации возложены организация и проведение обязательной сертификации по согласованию с Министерством финансов российской Федерации. Сумма средств, израсходованных заявителем на проведение обязательной сертификации своей продукции, относится на ее себестоимость.

**Добровольная сертификация.**

По продукции, не подлежащий в соответствии с законодательными актами Российской Федерации обязательной сертификации, и по требованиям, на соответствие которым законодательными актами Российской Федерации не предусмотрено проведение обязательной сертификации, по инициативе юридических лиц и граждан может проводиться добровольная сертификация на условиях договора между заявителем и органом по сертификации.

**Организация добровольной сертификации.**

Добровольную сертификацию вправе осуществлять любое юридическое лицо, взявшее на себя функцию органа по добровольной сертификации и зарегистрировавшие систему сертификации и знака соответствия в Госстандарте России в установленном Госстандартом России порядке. Органы по обязательной сертификации также вправе проводить добровольную сертификацию при соблюдении указанных условий.

Орган по добровольной сертификации устанавливает правила проведения работ в системе сертификации, в том числе порядок их оплаты.

**Права заявителя.**

При заключении договора на проведение сертификации заявитель вправе получить от органа по добровольной сертификации необходимую информацию о правилах сертификации продукции, а также определить форму сертификации.

**2.2. Практическая часть.**

В нашей практической части мы будем проводить сертификацию услуг на гостиницы «России». Для начало опишем гостиницу и где она расположена.

Гостиницы «Россия» имеет «\*\*\*». Гостиница «Россия» была построена в 1962 году и в течение тридцати лет является одной из лучших гостиниц Ленинграда. Гостиница завоевала прочные позиции и пользовалась заслуженным уважением ленинградцев и гостей города. С 1998 года входит в новую цепь российских гостиниц «Русские отели». Европейский уровень сервиса по приемлемым ценам – основная цель нового менеджмента гостиницы. Новый менеджмент гостиницы, сохраняя традиции качественного обслуживания, стремится предугадать и удовлетворить запросы клиентов, обеспечивая комфортное проживание по умеренным ценам.

Удобное расположение Гостиницы «России» позволяет остановившимся в ней гостям быстро добираться до любой точки Санкт-Петербурга. Ближайшая к гостинице станция метро – Парк Победы – 200 метров. До центра города – Невского проспекта – можно добраться за 20 минут на метро или такси. До аэропорта Пулково и железнодорожных вокзалов – Московского, Витебского, Варшавского, Балтийского – можно доехать на метро, такси, маршрутном городском транспорте за 20-30 минут. Туристический автобус доставит туристов за 30-45 минут до пригородов Санкт-Петербурга – городов-парков: Пушкина, Павловска, Петродворца. По желанию проживающих в гостинице могут быть организованы индивидуальные и групповые экскурсии по Санкт-Петербургу и пригородам.

Гостиница «Россия» может одновременно принять 544 человека.

Гостиница «Россия» - 371 номеров:

* 192 – одноместных номеров;
* 144 – двухместных номеров;
* 32 – номеров люкс.

Каждый номер гостиницы имеет ванную комнату, телефон, цветной телевизор, (в полу люксах дополнительно - холодильник).

Гостиница «Россия»

* концеренц-зал на 150 мест;
* ресторан на 80 мест;
* кафе-бар;
* буфеты на этажах;
* камера хранения;
* парикмахерская;
* пункт обмена валюты;
* ж/д авиа кассы;
* ремонт одежды и обуви;
* киоск «Роспечати»;
* бесплатная автопарковка.

**Порядок проведения сертификации услуг гостиниц.**

1. **Этапы проведения сертификации**

В соответствии с «Правилами сертификации услуг гостиниц» порядок проведения сертификации услуг гостиниц состоит из следующих этапов:

* подача заявки на сертификацию;
* подготовительные работы (подготовка к сертификации), включая принятие решения по заявке;
* проведение сертификационной проверки;
* принятие решения о выдаче сертификата соответствия, выдача сертификата соответствия и лицензии на применение знака соответствия или принятие решения об отказе в выдаче сертификата соответствия;

1. **Подача заявки на сертификацию**

Для проведения сертификации услуг «соответствие категории» гостиница «Россия» по направляет заявку в любой из аккредитованных органов по сертификации услуг гостиниц (далее – орган по сертификации), а при отсутствии информации о его наличии – в центральный орган по сертификации (ЦОС) системы сертификации услуг гостиниц – Государственный Комитет Российской Федерации по физической культуре и туризму (ГКФТ) или в Госстандарт России, которые направляют заявку в любой из аккредитованных органов заявки на проведение сертификации услуг гостиницы - в приложении

Орган по сертификации приминает заявку, регистрирует ее.

3. Подготовительные работы (подготовка к сертификации), включая принятие решения по заявке.

3.1. Орган по сертификации, после получения и регистрации заявки, направляет гостинице анкету-вопросник, (анкета-вопросник может быть представлена одновременно с заявкой) с предложением заполнить ее с целью проведения предварительного анализа. При сертификации гостиниц заполняется анкета-вопросник предварительного анализа для проведения сертификации гостиниц, приведенная в приложении 2.

3.2. Получив заполненную анкету-вопросник, орган по сертификации осуществляется:

* принятие решения по заявке;
* выбор схемы сертификации с учетом специфики услуг и предложений заявителя в случае принятия положительного решения; при этом может быть принята схема, предложена своя схема (описание схем – в соответствии с «Правилами сертификации туристских услуг и услуг гостиниц»);
* определение процедуры проверки результатов услуги и порядка работ по сертификации в соответствии с выбранной схемой сертификации;
* подготовку проекта договора на выполнение работ по сертификации, включая проведения инспекционного контроля за сертифицированной услугой.

При этом расчет стоимости работ по сертификации осуществляется в соответствии с «Рекомендациями по определению стоимости работ при сертификации услуг гостиниц».

3.3. Решение по заявке, утверждается руководителем органа по сертификации и направляется гостинице «России». Образец заполнения по заявке на проведение сертификации услуг гостиницы – в приложении 3. Порядок принятия решения по заявке – месяц со дня ее получения органом по сертификации. Информация о принятом решении доводится до контрагентов (при их наличии) для оформления договорных отношений.

В случае принятия отрицательного решения орган по сертификации сообщает в письменном виде гостинице причины отказа.

Причинами отказа в проведении работ по сертификации могут быть:

* при сертификации гостиниц – отсутствие заключений (договоров), указанных в п. 10 анкеты-вопросника предварительного анализа, отсутствие сертификата (или заявки на сертификацию) на услуги общественного питания, если в гостинице имеется предприятие общественного питания, и другие услуги, по которым введена обязательная сертификация (химчистки, услуги, пассажирского автомобильного транспорта);

3.4. После получения от заявителя подписанного договора и оплаты работ по сертификации орган по сертификации приступает к проведению работ по сертификации.

4. Проведение сертификационной проверки.

4.1. Проведение сертификационной проверки включает:

* формирование комиссии;
* сертификационную проверку;
* оформление результатов сертификационной проверки.

4.2. Формирование комиссии

Орган по сертификации формирует комиссию по проведению сертификационной проверки. Председателем комиссии назначается сертифицированный эксперт (в исключительных случаях – кандидат в эксперты) услуг гостиниц. Членами комиссии могут быть эксперты (кандидаты в эксперты) по сертификации услуг гостиниц, в том числе и внештатные, эксперты по сертификации систем качества, эксперты по сертификации других видов услуг, социологи, независимые специалисты в области туризма, представители общества по защите прав потребителей, другие представители организации-участниц Системы сертификации туристских услуг.

Оплата работы членов комиссии, привлекаемых органом по сертификации, производится на условиях договора или соглашения.

В обоснованных случаях допускается проведение сертификационной проверки одним аттестованным экспертом по усмотрению руководителя ОСУ.

Председатель комиссии проводит подготовительные работы: устанавливает сроки, определяет программу, оповещает об этом членов комиссии. Для проведения работ по сертификации заявитель обязан представить комиссии все необходимые материалы и создать условия для ее работы, в том числе беспрепятстственный доступ во все помещения (гостиницы), доступ к документам.

4.3. Сертификационная проверка

При проведении сертификационной услуг гостиниц «России» орган по сертификации может начать работу с предложения гостиницы заполнить вторую часть анкеты-вопросника предварительного анализа и с изучения документов, представленных гостиницей по запросу эксперта-председателя комиссии.

Орган по сертификации проводит:

1. проверку в гостинице наличия комплекта нормативных и организационно-методических документов по обеспечению безопасности гостей в соответствии с ГОСТ Р 50644.

Согласно Государственной системе стандартизации РФ (ГОСТ Р 1.0 –92, р. 3, п. 3.3) к нормативным документам относятся: международные, государственные, отраслевые стандарты и стандарты предприятий, правила, нормы.

Гостиница «Россия» должна иметь комплект организационно-методических документов, разработанных в развитие ГОСТ Р 50644, устанавливающих систему организации и управления процессами оказания услуг гостиниц. Это комплект могут входить.

* при направлении туристов – образцы турпутевок, ваучеров, договоров «клиент-турфирма», договоров турфирмы с принимающей стороны, договоров со страховой компанией;
* при приеме туристов – договоры (гарантийные письма) с гостиницей, транспортной организацией, предприятиями общественного питания и пр.; должностные инструкции персонала турпредприятия, устанавливающие уровень профессиональной подготовки (в том числе знание, при необходимости, иностранных языков), функциональные обязанности и правила поведения с четким определением ответственности за каждый вид деятельности по турпоездке; документ, регламентирующий порядок рассмотрения жалоб, претензий к работе турпредприятия; информационные материалы, стандарты турпредприятия или другие документы, устанавливающие конкретные требования по обеспечению безопасности услуг гостинице, оказываемых данным предприятием.

Орган по сертификации проводит экспертизу этих документов на предмет наличия требований по обеспечению безопасности гостей и соответствующих гарантий.

При необходимости, по предложению органа по сертификации гостинице вносит изменения в действующую документацию.

1. проверку фактического соответствия услуги требованиям нормативных документов.

На этом этапе проводится проверка фактического состояния дел непосредственно на месте – в гостинице. Проверка может включать:

* наличие договоров со сторонними организациями (транспорт, питание, и т.д.) и органами исполнительной власти, осуществляющими контроль в пределах своей компетенции (Госсанэпиднадзор и др.);
* наличие жалоб, претензий, меры, принятые по ним;
* соответствие квалификации персонала требованиям нормативных документов (должностных инструкций);
* оценку процесса оказания услуги, сертификацию систем качества и т.д. (в соответствии со схемой сертификации);
* проведение выборочной проверки результата услуги по методикам социологического опроса или с использованием анкеты-вопросника, разработанный гостиницей.

Сертификация мест проживания.

При сертификации услуг по предоставлению – гостиницы, мотели (кемпинги и др. – по мере утверждения нормативных документов по стандартизации) при заполнении п. 10 анкеты-вопросника предварительного анализа и соответствующих пунктов протокола требуется установить наличие документов, подтверждающих, что органы санэпиднадзора, пожнадзора, Госгортехнадзора и др. осуществляют надзор в пределах их компетенции в установленном порядке, т.е. требуется установить наличие договоров с этими органами, актов, заключений последней проверки, датированных сроком не позднее 1 года до дня начала сертификационной проверки. При наличии этих документов (и устранении отмеченных в них недостатков) комиссия может приступить к работе по сертификации. Специального обследования туристского предприятия вышеперечисленными органами непосредственно перед сертификацией в этом случае не требуется.

При сертификационной проверке гостиницы обязательно обследование (выборочное) номеров и других помещений гостиницы членами комиссии. Объем выборки устанавливается председателем комиссии и должен обеспечивать уверенность в фактическом состоянии.

Примечания:

1. Не допускается при проведении работ по сертификации требовать предъявления финансовых документов заявителя и осуществлять их проверку.
2. При сертификации туристских услуг и услуг гостиниц могут быть использованы методы социологического опроса. Орган по сертификации может обратиться в любой социологический центр (лабораторию) для разработки методики социологического опроса, предусматривающий также обработку результатов опроса. Образец анкеты-вопросника для туристских услуг приведен в приложении Д.

4.4. Оформление результатов сертификационной проверки.

В процессе работы комиссии заполняется протокол для сертификации гостиницы, который служит основанием для составления акта и принятия решения. При этом если гостиница «Россия» не претендует на присвоение ей категории, заполняется только первая часть протокола на соответствие требованиям безопасности. Если гостиница претендует на присвоение категории, заполняется и вторая часть протокола обследования (на конкретную категорию). ОСУ рекомендуется разработать эти формы для всех пяти категорий.

После окончания сертификационной проверки на основании всех материалов проверки составляется акт проведения сертификации (услуги гостиницы – приложение 4).

4.5. Принятие решения о выдаче сертификата соответствия, выдача сертификата соответствия и лицензии на применение знака соответствия или принятие решения об отказе в выдаче сертификата соответствия.

4.5.1. Орган по сертификации проводит экспертизу всех материалов (акта, протокола, экспертных заключений – при их наличии, результатов анкетирования и др.) и:

1. принимает решение о выдаче сертификата соответствия, оформляет сертификат в срок не позднее 10 дней со дня подписания акта, регистрирует его в реестре, оформляет лицензию на применение знака соответствия в соответствии с «Правилами выдачи лицензию на проведение знака соответствия» и выдает заявителю сертификата соответствия и лицензию на применение знака соответствия.

При сертификации гостиницы в случае, если гостиница не претендует на присвоение ей категории – «звезды» (или не отвечает требованиями, достаточными для присвоения категории – «звезды») выдается сертификат соответствия требованиям безопасности. Если гостиница отвечает требованиям какой-либо категории – «звезды», то дополнительно выдается сертификат соответствия категории. Предлагаемая форма этого сертификата приведена в приложении.

Если гостиница уже имеет сертификат безопасности и подала заявку на присвоение категории, работы по сертификации проводится в объеме, предусмотренном данным документом, либо по сокращенной процедуре по усмотрению органа по сертификации.

Оформление и регистрация сертификата – в соответствии с документами «Основные положения и порядок сертификации услуг» и «Правилами ведения государственного реестра».

Исполнители услуг применяют знак соответствия (ГОСТ Р 50460), для гостиниц – знак соответствия категории «\*» (ГОСТ Р 50645) путем простановки его на сопроводительной документации, выдаваемой потребителю (путевках, квитанциях, карточках гостя, рекламных проспектах и других материалах), а также на вывесках.

1. принимает решение об отказе в выдаче сертификата соответствия (приложение 5).

Решение об отказе в выдаче с обязательным указанием причин отказа направляется заявителю в срок не более 10 дней со дня подписания акта.

Если заявитель не согласен с решением органа по сертификации, он имеет право обратиться с апелляцией в апелляционную комиссию при ЦОС. В случае поступления жалобы, претензии, апелляции в орган по сертификации последний регистрирует ее в журнале учета жалоб, претензий, апелляций. Дальнейший порядок работы с этими документами – в соответствии с документами «Руководства по качеству органа по сертификации».

5. Инспекционный контроль за сертифицированной услугой.

Инспекционный контроль за сертифицированной услугой осуществляет орган по сертификации в соответствии с «Рекомендациями по проведению инспекционного контроля за сертифицированной туристской услугой и услугой гостиницы».

**Общие требования к гостиницам.**

Классификация гостиниц по категориям основана на комплексе требований к:

* материально-техническому обеспечению;
* номенклатуре и качеству предоставляемых услуг;
* уровню обслуживания.

Гостиница любой категории должна иметь удобные подъездные пути с необходимыми дорожными знаками, благоустроенную и освещенную прилегающую территорию, площадку с твердым покрытием для кратковременной парковки и маневрирования автотранспорта (в т.ч. автобусов), вывеску с названием предприятия и указанием его категории, при наличии отдельного входа в ресторан – вывеску с его названием.

Гостиница, занимающая часть здания, должна иметь отдельный вход.

Архитектурно-планировочные и строительные элементы гостиницы и используемое техническое оборудование должны соответствовать СНиП 2.08.02.

Гостиница должна располагаться в благоприятных экологических условиях.

При проживании в гостинице должны быть обеспечены безопасность жизни, здоровья гостей и сохранность их имущества.

В здании должны быть аварийные выходы, лестницы, хорошо заметные информационные указатели, обеспечивающие свободную ориентацию гостей как в обычной, так и в чрезвычайной ситуации.

Гостиница должна быть оборудована системами противопожарной защиты, оповещения и средствами защиты от пожара, предусмотренными Правилами пожарной безопасности для жилых домов, гостиниц.

В гостинице должны соблюдаться санитарно-гигиенические нормы и правила, установленные органами санитарно-эпидемиологического надзора в части чистоты помещений, состояния сантехнического оборудования, удаления отходов и эффективной защиты от насекомых и грызунов.

Все электрические, газовые, водопроводное и канализационное оборудование должно быть установлено и эксплуатироваться в соответствии с «Правилами технической эксплуатации гостиниц и их оборудования».

Гостиница должна быть оснащена инженерными системами и оборудования, обеспечивающими:

* горячее и холодное водоснабжение (круглосуточно); в районах с перебоями в водоснабжении необходимо иметь емкость для минимального запаса воды не менее чем на сутки;
* канализацию;
* отопление, поддерживающее температуру не ниже 18,5 С в жилых и общественных помещениях;
* вентиляцию (естественную или принудительную), обеспечивающую нормальную циркуляцию воздуха и исключающую проникновение посторонних запахов в номере и общественных помещениях;
* радиовещание и телевидение (подводка во все номера);
* телефонную связь;
* освещение в номерах: естественное (не менее одного окна), искусственное, обеспечивающее освещенность при лампах накаливания: - 100 лк, при люминесцентных лампах – 200 лк; в коридорах – естественное круглосуточное или искусственное освещение.

При проектировании новых и реконструировании старых гостиниц (мотелей) необходимо предусматривать условия для приема и обслуживании с требованиями ВСН 62.

Требования к гостинице «России» \*\*\*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Требования | Фактическое состояние |
| 1. | 2. | 3. |
| **1.**  **2.**  **3.**  **4.**  **5.**  **6.**  **7.**  **8.**  **9.**  **10.**  **11.**  **12.** | **Здание и прилегающая к нему территория**:  Вывеска  Вход для гостей:  Автостоянка:  Количество мест от количество номеров, не менее:  **Техническое оборудование:**  Аварийное освещение и энергоснабжение:  Водоснабжение:  Лифт в здании:   * время ожидания не более:   Телефонная связь из номера:  Телефоны коллективного пользования в общественных помещениях (вестибюле) в кабине или под акустическим колпаком:  **Номерной фонд:**  Мест в одно- двухместных номерах, не менее:  Многокомнатные номера (апартаменты) и/или номера, которые могут быть соединены  Санузел в номере:  - умывальник, унитаз, ванна или душ:  Номер без санузла оборудуется умывальником  Площадь санузла, м2  **Техническое оснащение:**  Двери и замки:  Звукоизоляция:  Освещение:  Электророзетки:  Телефонный аппарат:  Радиоприемник:  Телевизор:  Холодильник – в многокомнатных номерах:  **Оснащение мебелью и инвентарем:**  Кровать (минимальные размеры):   * односпальная * двуспальная   Комплект постельных принадлежностей и белья:  Прикроватный коврик:  Прикроватная тумбочка (столик):  Шкаф:  Вешалка для верхней одежды и головных уборов:  Стул (не менее одного):  Кресло для отдыха:  Письменный стол с рабочими креслом:  Полка (подставка) для багажа:  Плотные занавески (или жалюзи), обеспечивающие затемнение помещения:  Зеркало:  Щетки:  Ключ комбинированный (для открывания бутылок):  Графин, стаканы:  Пепельницы:  Информационные материалы в номере:  Набор письменных принадлежностей (конверты, почтовая бумага, ручка, карандаш):  Противопожарная инструкция:  Инструкция о действиях в экстремальных условиях, характерных для данного места (оползни в горах, землетрясения и т.п.)  **Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера:**  Зеркало:  Полка для туалетных принадлежностей:  Занавес для ванной:  Коврик:  Полотенцедержатель, крючки для одежды:  Полотенца (на каждого гостя):  Туалетные принадлежности на каждого гостя (замена по мере потребления):  Туалетная бумага (с резервным рулоном):  Держатель для туалетной бумаги:  Крышка для унитаза:  Щетка для унитаза (в футляре):  Корзина для мусора:  Пакеты для предметов гигиены:  **Санитарные объекты общего пользования:**  Туалеты:  Оборудование туалетов:  **Общественные помещения:**  Имеет мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения:  Служба приема с зоной для отдыха и ожидания:  Специальное напольное покрытие:  Ковры и ковровые покрытие в зоне отдыха:  Декоративное озеленение, художественные композиции, музыкальные вещание:  Газеты, журналы:  Сейфы для хранения ценностей гостей:  Гардероб: в вестибюле  Бизнес-центр:  Парихмакерская:  Комната бытового обслуживания:  Коридоры:  Помещение для предоставления услуг питания.  Ресторан или кафе:  Ресторан:  Бар:  Услуги.  Служба приема (круглосуточный прием):  Швейцар:  Подноска багажа (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно:  Утренняя побудка:  Уборка номера горничной:  Уборка кроватей горничной:  Смена постельного белья:  Смена полотенец:  Стирка и глажение:  Химчистка:  Мелкий ремонт одежды:  Чистка обуви:  Вручение корреспонденции гостям:  Хранение ценностей в сейфе администрации:  Хранение багажа:  Вызов такси:  Основные виды технического обслуживания автомобилей гостей:  Бронирование билетов на различные виды транспорта:  Бронирование и/или продажа билетов в театра, на спортивные, зрелищные мероприятия:  Туристские:  Медицинские:  Услуги питания.  Обслуживание:  Завтрак:  Бронирование мест в ресторане (при наличии ресторана):  Обслуживание в номере:  Требования к персоналу и его подготовке.  Письменные стандарты (инструкции) для персонала, фиксирующие функциональные обязанности и установленные правила работы:  Квалификация: руководители и персонал проходили профессиональную подготовку:  Значение иностранных языков:  Медицинские требования:  Внешний вид персонала:  Требования к поведению: | светящаяся с эмблемой  отдельный от служебного входа  из гостиницы  с улицы  охраняемая  гараж  20 %  стационарный генератор, обеспечивающий основное освещение и работу оборудования (в том числе лифтов) в течение не менее 24 ч.  горячие от резервной системы ГВС на время аварии, профилактических работ  более двух этажей  45 с.  круглосуточный подъем спуск  прямая с городской сетью в 100 % номеров  городской, междугородный, международный  100 %  есть  однокомнатного одноместного двухместного однокомнатного  14 (20) 12 (16)  не менее 50 % номеров  3,8  с внутренним предохранителем  на уровне 35 дБА  от потолочного (настенного) напольного светильника  прикроватный светильник  настольная лампа  с указанием напряжения  в апартаментах в каждой комнате  есть  цветной в каждой комнате  есть  90\*200 см.  160\*190 см.  матрац с наматрацником, две подушки, одеяло, дополнительное одеяло, покрывало на кровать, простыня, пододеяльник, наволочки льняные или хлопчатобумажные  у каждой кровати при отсутствии ковров или коврового покрытия  у каждого спального места  с полками, вешалкой и плечиками не менее 5 шт./место), допускается встроенный  есть  на гостя  на номер  есть  есть  есть  в комнате, дополнительно к зеркалу в ванной/умывальником  одежная, сапожная  есть  есть  есть   * на иностранных языках * телефонный справочник * перечень предоставляемых гостиницей услуг * рекламные материалы (буклеты, брошюры и пр.) с туристской и другой информацией   есть  есть  есть  над умывальником  есть  есть  есть  есть  не менее двух  туалетное мыло в фирменной упаковке, шампунь, гель, лосьон, соль для ванны  есть  есть  есть  есть  есть  есть  вблизи общественных помещений  туалетные кабины, умывальник с зеркалом, электроразетка, туалетная бумага, мыло, бумажные салфетки или электрополотенца, крючки для одежды, корзина для мусора  есть  кресла, диваны, стулья, столы, журнальные столики  гранитное, мраморное, мозаичное  есть  есть  есть  есть  есть  электронные средства связи, копировальная техника  в гостинице количеством номеров более 50  есть  сплошное ковровое покрытие/ковры  есть  ночной клуб  есть  есть  есть  по просьбе  есть  ежедневная  есть  один раз в три дня  ежедневно  исполнение в течение суток  исполнение в течение суток  есть  персоналом гостиницы или ароматом  есть  есть  есть  есть  есть  есть  есть  есть  туристская информация, экскурсии, гиды-переводчики, инструкторы-проводники  вызов скорой помощи, пользование аптечкой  работа одного кафе или бара в любое время суток   * предоставление * начало – не позднее 7.00 * окончание: не ранее 10.00   есть  - в часы завтрака   * с 7.00 до 24.00   есть  -соответствующую выполняемой работе  - по обеспечению безопасности в гостинице  свободное владение персоналом одним из иностранных языков; в службе приема 2-3 иностранных языка  персонал проходил периодическое медицинское освидетельствование  форменная одежда, дифференцированная по службам, служебные значки  персонал способен создавать в гостинице атмосферу гостеприимства, в отношении гостей проявлять доброжелательность |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование органа

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

по сертификации услуг, адрес

# ЗАЯВКА

**на проведение сертификации услуг**

**в Системе сертификации ГОСТ Р**

наименование услуги

1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

полное наименование предприятия-исполнителя услуги

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

почтовый адрес, код ОКПО

в лице\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

должность, фамилия, имя, отчество руководителя

заявляет, что\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование услуги, код ОКУН

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование и обозначение документации исполнителя

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ТУ, ТО, стандарт и др.)

соответствует требованиям безопасности, установленным в\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование и обозначение стандартов и другой НД

и просит провести сертификацию данной услуги на соответствие указанной НД по схеме\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

номер схемы сертификации

2. Сотрудник, ответственный за связь\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Фамилия и телефон

3. Заявитель обязуется:

- выполнять все условия сертификации;

* обеспечивать стабильность характеристик сертифицированных услуг;
* оплатить все расходы по проведению сертификации.

4. Дополнительные сведения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель предприятия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

« » \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200\_\_\_г

Главный бухгалтер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Личная подпись Расшифровка подписи

« » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_\_\_г.

Печать

Наименование и адрес

органа по сертификации услуг

## **РЕШЕНИЕ**

**по заявке на проведение сертификации**

№\_\_\_от « » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_\_\_г.

### Рассмотрев заявку\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование предприятия

на сертификацию\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_сообщаем:

наименование вида услуг, код ОКУН

1. Сертификация будет проведена на схеме\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

№ схемы сертификации

2. Проверку для сертификации следует провести в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

место

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

предоставления услуги

3. Сертификация будет проведена на соответствие требованиям\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование и обозначение стандартов и нормативных документов

4. Инспекционный провод на основе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование и адрес

с периодичностью\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. Работа проводится на основе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

договора, тарифы, других вариантов оплаты

6. Дополнительные сведения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель органа

по сертификации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Личная подпись Расшифровка подписи

« » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200\_\_\_г.

Печать

Наименование органа

по сертификации услуг

#### УТВЕРЖДАЮ

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО руководителя органа по сертификации

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200\_\_\_г.

## **РЕШЕНИЕ**

**об отказе в выдаче сертификата соответствия**

### Орган по сертификации услуг\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование организации, на базе

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_в результате рассмотрения

которой создан орган по сертификации

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

указываются все рассматриваемые документы (протоколы, акты, заключения и др.)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

анализа полученных результатов сертификационной проверки принимает следующее решение:

1. Отказать в выдаче сертификата соответствия требованиям безопасности на услугу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование услуги, обозначение ее по ОКУН

оказываемую\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование предприятия-исполнителя услуги

1. Сертификат соответствия не может быть выдан по следующим причинам:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указанная услуга не соответствует требованиям безопасности, установленным

В НД\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, отказ заявителя от оплаты работ по сертификации, другие причины)

### Эксперт \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись, ФИО

Наименование органа

по сертификации услуги

**АКТ\_\_\_\_от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_\_\_г.**

**сертификации услуг гостиницы**

### Органом по сертификации туристских услуг и услуг гостиницы

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование организации, на базе которой создан орган по сертификации

действующим на основании Аттестата аккредитации № РОСС RU.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

номер аттестата

с «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_\_\_г. по «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_\_\_г. была проведена

сертификация услуг, предоставляемых гостиницей

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование, адрес

ИСХОДНЫЕ ДАННЫЕ:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Сертификация проводилась на соответствие требованиям следующих документов: ГОСТ Р 50645-94, ГОСТ Р 50644-94, ППБ-01-93, СНиП 2.08.02-94, СанПиН 42-128-4690-88, ГОСТ 12.1.036-91, СанПиН 42-123-5777-91, СНиП 11-4-79.

В результате проведения сертификации установлено:

1. Гостиница оборудована системами противопожарной защиты, оповещения и средствами защиты от пожара, предусмотренными Правилами пожарной безопасности (Акт Госпожнадзора), имеет сертификат пожарной безопасности\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. Оборудование гостиницы, в том числе лифтовое, находится в технически исправном состоянии и соответствует требованиям безопасности эксплуатации, установленным в действующих нормативных документах (Акт Госгортехнадзора, Акт Котлонадзора – при необходимости)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. В гостинице соблюдаются санитарно-гигиенические нормы и правила, установленные в действующих нормативных документах (заключение органов Госсанэпиднадзора)\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Предприятие общественного питания при гостинице имеет сертификат соответствия на услуги общественного питания №\_\_\_\_\_\_\_(и другие услуги, подлежащие обязательной сертификации)

5.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Краткое изложение результатов проверки в соответствии

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

с протоколом №\_\_\_от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_\_\_г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ВЫВОДЫ:

1. Услуги гостиницы соответсвуют требованиям безопасности, установленным в ГОСТ Р 50645, ГОСТ Р 50644-94, ППБ-01-93, СНиП 2.08.02-94, СанПиН 42-128-4690—8, ГОСТ 12.1.036-91, СанПиН 42-123-5777-91, СниП 11-4-79.

2. Гостиница соответствует категории\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ПРЕДЛОЖЕНИЯ:

1. Выдать гостинице:

* сертификат соответствия требованиями безопасности;
* сертификат соответствия требованиям категории;
* лицензию на применение знака соответствия.

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

указываются (при наличии) предложения комиссии: например,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

при обнаружении недостатков – возможные пути их устранения

3. Провести инспекционный контроль за сертифицированной услугой гостиницы в срок\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

месяц, год

##### Председатель комиссии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

должность, ФИО

Члены комиссии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

должность, ФИО

##### С протоколом ознакомлен

Директор гостиницы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

должность, ФИО

###### **АНКЕТА-ВОПРОСНИК**

предварительного анализа

для проведения сертификации гостиниц, мотелей

1. Наименование\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. Документы о принадлежности гостиницы по форме собственности\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Ведомственная принадлежность\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Адрес

Телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Телекс\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Факс\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. Ф.О.И. руководителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. Категория гостиницы на момент подачи заявки\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7. Общие сведения о гостинице

7.1. Год ввода в эксплуатацию\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7.2. Год реконструкции\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7.3. Количество корпусов\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7.4. Количество этажей\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7.5. Сезонность эксплуатации\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7.6. Общее количество обслуживающего персонала\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

8. Расстояние от центра города\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

9. Номерной фонд

Однокомнатные номера:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Номера кол-во номеров кол-во мест

Одноместные

Двухместные

Трехместные

Четырехместные

с санузлом (туалет)

без санузла (туалет)

Всего в однокомнатных номерах номеров –

мест –

Многокомнатные номера (апартаменты),

номера, которые могут быть соединены

номера номера, которые, могут быть

(апартаменты) соединены

из 2-х и более из 3-х и более кол-во кол-во

комнат комнат номеров мест

Всего в апартаментах: номеров –

мест –

Итого по гостинице: номеров –

мест –

10. Перечень документов, необходимых для сертификации услуг гостиницы

*укажите «да» (имеются), «нет» (не имеются)*

10.1. Акты приема в эксплуатацию, проверки работоспособности, обследования установок пожаротушения, пожарной, охранной и охранно-пожарно сигнализации\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

10.2. Акты проверки противопожарного состояния помещений гостиницы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

10.3. Договора на техническое обслуживание автоматических установок пожаротушения, охранной, охранно-пожарной сигнализации и дымоудаления\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

10.4. Акт Госгортехнадзора\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

10.5. Акт приемки лифтов\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

10.6. Договор на техническое обслуживание лифтов с подтверждением его выполнения\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

10.7.Журнал проверки технического состояния лифтов\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

10.8. Акт проверки санитарно-гигиенитечкого состояния гостиницы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

10.9.Акт проверки (договор) Котлонадзора\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

10.10. Договор на проведение дезинфекции, дезинсекции с подтверждением его выполнения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

10.11. Журнал медицинского осмотра персонала гостиницы, занимающегося обслуживанием проживающих (имеющих контакт с проживающими)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

10.12. Документы, подтверждающие проведение инструктажа (обучения) и проверки знаний по технике безопасности работников технической группы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

10.13. Перечень моющих средств, используемых для санитарной обработки номерного фонда с указанием ГОСТов (для отечественной продукции) и наличием гигиенического сертификата (для импортной продукции)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

10.14. Договор на охрану гостиницы (при наличии собственной службы охраны – должностные инструкции ее сотрудников)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

10.15. План действий персонала в чрезвычайных ситуациях\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

10.16. Сертификат на услуги общественного питания, если в гостинице имеется предприятие общественного питания\_\_\_\_\_\_\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

10.17. Сертификат на услуги химической чистки (или другие услуги, по которым введена обязательная сертификация), если при гостиницы имеется предприятие химической чистки (или другое предприятие, оказывающее эти услуги)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Должность ответственного лица

от администрации гостиницы (мотеля)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись, ФИО

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_\_\_г.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ.**

Что такое «индустрия гостеприимства»? Для людей далеких от этой области, словосочетание это представляется расплывчатым и неконкретным. Те, кто постоянно сталкивается со сферой обслуживания и догадывается, что речь идет об этом, даже они вред ли могут перечислить все области, которые представляют эту индустрию. **Индустрия гостеприимства –** этосфера предпринимательства, состоящая из таких видов обслуживания, которые опираются на принципы гостеприимства, характеризующиеся щедростью и дружелюбием по отношению к гостям.

Таким образом, индустрия гостеприимства является собирательным понятием для многочисленных и разнообразных форм предпринимательства, которые специализируются на рынке услуг, связанных с приемом и обслуживанием гостей.

Проведение сертификации услуг гостиниц является одной из важных процедур. В своей курсовой работе, я провела эту сложную работу на примере гостиницы «Россия». Гостиница подала заявку на «соответствие категории». Процедура сертификации услуг гостинец включает в себя много этапов, и заполнения нормативных документов. Из этого можно сделать следующие выводы:

* сертификация услуг гостиниц необходима если Вы хотите улучшит свое обслуживание;
* она не занимает много времени;
* без сертификации Вы не сможите получать достаточную прибыль, т.к. у Вас не будет клиентов.

Таким образом, сертификация услуг необходима в индустрии гостеприимства.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.**

1. Сертификация и лицензирование туристко-экскурсионных, гостиничных услуг и перевозок пассажиров автотранспортом. «Мир качества», 15, 1998 г. пер. изд. – С.-Пб.: издательство «Тест-Принт», 1998 г., выс. 15

2. Сертификация продукции и услуг в РФ. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: «Ось-89», 1996. – 160 с.

3. Журнал «Стандарты и качества». Май 1999 г.