

Документ подписан квалифицированной электронной подписью

Сертификат: 025B3AE00099B2A2B548158CFF985138BF

Владелец: "АНО ВО "РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ", А

Действителен: с 07.03.2025 по 07.06.2026

**Автономная некоммерческая организация
высшего образования
«Российский новый университет»
(АНО ВО «Российский новый университет»)**



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по качеству
образования и аккредитации

И.В. Дарда

«01» апреля 2024 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА -
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
«Классификация гостиниц и иных средств размещения»**

Объем программы: 72 часа

Москва

1. Общая характеристика программы

1.1. Дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации направлена на совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации: осуществление классификации гостиниц и иных средств размещения, приобретение новой компетенции (экспертная деятельность в области классификации гостиниц и иных средств размещения).

1.2. Нормативно-правовые акты, регламентирующие разработку дополнительной образовательной программы:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утвержденный приказом Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499;
- Устав Автономной некоммерческой организации высшего образования «Российский новый университет»;
- Локально - нормативные акты, регламентирующие образовательную деятельность по дополнительным образовательным программам.

1.3. Программа повышения квалификации разработана с учетом требований:

- профессионального стандарта "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц" от 7 мая 2015 г. N 282н;
- федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденный приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 г. N 1100;
- федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело", утвержденный приказом Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017 г. N 515.

1.4. Категория обучающихся: лица, имеющие или получающие высшее, или среднее профессиональное образование.

Срок освоения программы: 72 часа (пять недель)

Режим обучения - 2 дня в неделю, 4 часа в день.

Форма обучения – заочная с применением дистанционных образовательных технологий.

Формы аттестации обучающихся: промежуточная и итоговая аттестация в форме зачетов.

Документ о квалификации: лицам, успешно освоившим программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации, образца, установленного АНО ВО «Российский новый университет».

1.5. Цель программы: приобретение слушателями современных знаний в области организации и функционирования гостиниц и иных средств размещения, нормативно-правового регулирования предоставления услуг; системы знаний и представлений о бизнес-процессах, формирующих услуги международного уровня, и влияющих на их качество и безопасность для потребителя, формирование практических навыков по оценке

соответствия гостиниц и иных средств размещения и их номеров требованиям различных категорий.

Слушатель, освоивший программу повышения квалификации, в соответствии с целью на которую ориентирована программа, должен быть готов решать следующие **профессиональные задачи:**

1. Формирование понимания роли классификации и оценки средств размещения требованиям категорий, предусмотренных Системой классификации для развития туризма в России;
2. Формирование современных знаний в области обеспечения функционирования гостиниц различных видов и других средств размещения, выявление взаимосвязи процессов, участвующих в создании гостиничных услуг и услуг иных средств размещения заявленной категории;
3. Формирование знаний обязательных нормативных документов, требований Системы классификации и стандартов функционирования гостиниц и иных средств размещения, знаний национальных стандартов и правил предоставления ими услуг;
4. Формирование навыков по оценке гостиниц и иных средств размещения на соответствие требованиям категории, предусмотренной в Положением о классификации гостиниц;
5. Формирование умений по оформлению документации: протоколов результатов экспертной оценки соответствия гостиницы и предоставляемых в ней услуг требованиям определенной категории, балльной оценке гостиниц и предоставляемых ею услуг, протоколов оценки номеров, в том числе и балльной оценке номеров, протоколов балльной экспертной оценки персонала гостиницы, на соответствие требованиям, установленным Положением о классификации, Акта экспертной оценки, Свидетельства о присвоении категории гостинице, Приложения к Свидетельству и др.) и ведению делопроизводства;
6. Развитие навыков психологического общения с заявителем при проведении классификации гостиниц и иных средств размещения.

2. Планируемые результаты обучения:

В результате освоения данной программы в соответствии с целью программы и задачами профессиональной деятельности, слушатель должен обладать всеми профессиональными компетенциями, отнесенные к соответствующему виду деятельности:

КОД	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
Вид деятельности 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризм и гостеприимства

Профессиональная компетенция 1.1. (ПК 1.1)	Способен анализировать уровень и состояние качества гостиничных услуг и технологий обслуживания
Профессиональная компетенция 1.2. (ПК-1.2)	Владеть навыками использования нормативно-правовой документации в процессе профессиональной деятельности
Вид деятельности 2 (ВД 2)	Организация и проведение профессионального обучения, профессионального образования, организации сферы гостеприимства и другие средства размещения. Разработка мер по формированию кадрового потенциала сферы гостеприимства повышение квалификации, обучение и развитие персонала предприятий сферы гостеприимства
ПК 2.1.	Владеть методами обработки полученной информации
ПК 2.2.	Владеть приемами ведения делопроизводства, основами психологии и нормами делового общения.

В результате освоения дополнительной профессиональной программы – программы повышения квалификации слушатель должен **знать**:

1. Современное состояние и тенденции развития гостиничного бизнеса в мире;
2. Состояние, проблемы, направления развития гостиничного бизнеса в России;
3. Терминологию гостиничного бизнеса;
3. Понятие и принципы формирования организационно-управленческой структуры гостиничного предприятия и иного средства размещения;
4. Правовые и нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиниц и других средств размещения;
5. Квалификационные и иные требования к персоналу
6. Требования «Положения о классификации гостиниц» утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2021 г. №1860
7. Критерии оценки гостиниц и балльной оценки гостиниц и оказываемых ею услуг определенной категории;
8. Требования к номерам гостиниц, критерии балльной оценки номеров;
9. Требования к персоналу гостиниц;
10. Последовательность действий от получения заявки от заявителя (гостиницы и иного средства размещения) до выдачи (или не выдачи) Свидетельства о присвоении определенной категории и Приложения к свидетельству о присвоении категории;
11. Методику оценки соответствия гостиниц категориям;
12. Правила проведения работ по экспертной оценке соответствия гостиниц.

В результате освоения дополнительной профессиональной программы - программы повышения квалификации слушатель должен **уметь**:

1. Выявлять взаимосвязь процессов формирования гостиничных услуг и категории

гостиничного предприятия;

2. Применять нормативно-правовую документацию при проведении классификации гостиниц и иных средств размещения;

3. Проводить оценку гостиниц и иных средств размещения, оценку номерного фонда на соответствие требованиям Системы классификации и анализировать полученные результаты

4. Заполнять протоколы экспертной оценки соответствия, балльной оценке, Акты экспертной оценки гостиницы, Свидетельства о присвоении категории и приложения к Свидетельству, другие документы.

В результате освоения дополнительной профессиональной программы - программы повышения квалификации слушатель должен **иметь практический опыт (владеть):**

1. Навыками анализа уровня и состояния качества гостиничных услуг и технологий обслуживания;

2. Навыками использования нормативно-правовой документации в процессе профессиональной деятельности;

3. Методами обработки полученной информации

4. Методами обработки полученной информации, приемами ведения делопроизводства, основами психологии и нормами делового общения.

3. Формы аттестации

Формами аттестации слушателей по программе повышения квалификации являются: промежуточная и итоговая аттестация.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачетов и предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины. Оценивание результатов формирования компетенций в рамках дисциплины у слушателей осуществляется по промежуточной аттестации.

Итоговая аттестация слушателей по программе повышения квалификации включает итоговый зачет, который проходит в форме ответов на вопросы (письменно).

4. Документ об обучении (образовании)

Лицам, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдаётся удостоверение о повышении квалификации.

При освоении дополнительной профессиональной программы параллельно с получением среднего профессионального образования и (или) высшего образования удостоверение о повышении квалификации выдается одновременно с получением соответствующего

документа об образовании и о квалификации.

Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лица освоившим часть дополнительной профессиональной программы и (или) отчисленным из организации, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому организацией.

5. Учебный план

УЧЕБНЫЙ ПЛАН программы повышения квалификации «Классификация гостиниц и иных средств размещения»

№ п/п	Наименование учебных курсов, дисциплин (модулей) практик	Всего о час.	В том числе			Сам. раб	Форма контроля	Формируемые компетенции
			аудит. занят.	лекции	практич. зан.			
1	Модуль 1. Гостиницы и иные средства размещения: организация и функционирование	18	14	12	2	4	зачет	ПК 1.1
2	Модуль 2. Стандартизация, классификация гостиниц и иных средств размещения	10	6	4	2	4	зачет	ПК 1.2
3	Модуль 3. Система классификации гостиниц в Российской Федерации	24	20	14	6	4	зачет	ПК 2.1
4	Модуль 4. Практическая деятельность по оценке соответствия гостиниц определенной категории на примере конкретного средства размещения	20	14	6	8	6	зачет	ПК 2.2
	Итоговая аттестация	зачет						
	ВСЕГО:	72	54	36	18	18	-	-

Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

Промежуточный контроль проходит на последнем занятии контактной работы с преподавателем.

6. Календарный учебный график

Календарный учебный график – локальный документ, регламентирующий организацию образовательного процесса при реализации программы дополнительного профессионального образования – программы повышения квалификации.

Календарный учебный график разрабатывается и утверждается на каждую учебную группу.

Образовательный период в данной группе начинается по мере ее комплектования.

Первым днем, первой недели обучения, считать день зачисления слушателей на обучение по данной образовательной программе. Количество учебных дней в неделю не может превышать 5 дней. Количество учебных часов в день не может превышать 4 часов. Завершение учебного процесса согласно календарному учебному графику.

Календарный учебный график Дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации «Классификация гостиниц и иных средств размещения»

Учебные недели/ Наименование учебных курсов, дисциплин (модулей) практик	1	2	3	4	5
Модуль 1. «Гостиницы и иные средства размещения: организация и функционирование».	А	АЗ			
Модуль 2. «Стандартизация, классификация гостиниц и иных средств размещения»		А	АЗ		
Модуль 3. «Система классификации гостиниц в Российской Федерации»		А	А	АЗ	
Модуль 4. «Практическая деятельность по оценке соответствия гостиницы (средства размещения) определенной категории на примере конкретного средства размещения»			А	АЗ	
Итоговая аттестация					ИА

Условные обозначения:

А – Аудиторное занятие (лекция, практическое занятие, самостоятельная работа)

З - зачет

ИА - Итоговая аттестация

7. Содержание программ дисциплин (рабочие программы учебных курсов, дисциплин (модулей) практик)

Рабочие программы учебных курсов, дисциплин (модулей) практик представлены по каждому учебному курсу, дисциплине (модулю) практике в форме учебно – тематического плана в котором обозначено содержание данной учебной дисциплины.

Учебно - тематический план по Модулю 1: Гостиницы и иные средства размещения: организация и функционирование.

№ п/п	Наименование раздела (темы) по учебной дисциплине	Всего о час.	В том числе			Сам. раб	Текущая аттестация (опрос +/-)
			аудит. занят.	лекции	практич. зан.		
1	Тема 1.1 Современное состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса	4	2	2	-	2	+
2	Тема 1.2 Государственное регулирование гостиничной деятельности и деятельности иных средств размещения	2	2	2	-	-	+
3	Тема 1.3 Организация и функционирование средства размещения	4	2	2	-	2	+
4	Тема 1.4 Обеспечение безопасности туристов в средствах размещения	2	2	2	-	-	+
5	Тема 1.5 Требования к персоналу	4	4	2	2	-	+
6	Организация приема и обслуживания туристов	2	2	2	-	-	+
7	Промежуточный контроль: ЗАЧЕТ						
8	ВСЕГО:	18	14	12	2	4	

Учебно - тематический план по Модулю 2: Стандартизация, классификация гостиниц и иных средств размещения

№п /п	Наименование раздела (темы) по учебной дисциплине	Всего о час.	В том числе			Сам. раб	Текущая аттестация (опрос +/-)
			аудит. занят.	лекции	практич. зан.		
1	Тема 2.1 Технические регламенты и национальные стандарты касающиеся деятельности гостиниц, иных средств размещения и оказания ими услуг	6	4	2	2	2	+
2	Тема 2.2 Национальные и европейские системы классификации гостиниц	4	2	2	-	2	+
3	Промежуточный контроль: ЗАЧЕТ						
4	ВСЕГО:	10	6	4	2	4	

Учебно - тематический план по Модулю 3: Система классификации гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации

№п /п	Наименование раздела (темы) по учебной дисциплине	Всего час.	В том числе			Сам. раб	Текущая аттестация (опрос +/-)
			аудит. занят.	лекции	практич. зан.		
1	Тема 3.1 Порядок проведения работ в Системе классификации гостиниц и иных средств размещения	6	4	4	-	2	+
2	Тема 3.2 Оценка соответствия гостиниц и иных средств размещения различных категорий и критерии балльной оценки	4	4	2	2	-	+
3	Тема 3.3 Оценка соответствия номеров и их балльной оценке в Системе классификации гостиниц и иных средств размещения	4	4	2	2	-	+
4	Тема 3.4 Критерии балльной оценки персонала гостиниц различной категории	2	2	2	-	-	+
5	Тема 3.5 Применение методики оценки гостиниц и иных средств размещения по установленным критериям	4	2	2	-	2	+
6	Тема 3.6 Методика оценки номеров гостиниц и иных средств размещения на соответствие категориям	4	4	2	2	-	+
7	Промежуточный контроль: ЗАЧЕТ						
8	ВСЕГО:	24	20	14	6	4	

Учебно - тематический план по Модулю 4: Практическая деятельность по оценке соответствия средства размещения определенной категории на примере конкретного средства размещения

№п /п	Наименование раздела (темы) по учебной дисциплине	Всего час.	В том числе			Сам. раб	Текущая аттестация (опрос +/-)
			аудит. занят.	лекции	практич. зан.		
1	Тема 4.1 Оценка соответствия гостиницы или иного средства размещения	14	10	4	6	4	+

	требованиям Системы классификации на категорию						
2	Тема 4.2 Требования к экспертам Системы классификации объектов туриндустрии	6	4	2	2	2	+
3	Промежуточный контроль: ЗАЧЕТ						
4	ВСЕГО:	20	14	6	8	6	

8. Организационно – педагогические условия программы

8.1. Материально – технические условия реализации программы.

Реализация программы повышения квалификации осуществляется на материально-технической базе АНО ВО «Российский новый университет», обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий, предусмотренных учебным планом.

Учебный процесс обеспечен учебной аудиторией, соответствующей санитарно-гигиеническим требованиям для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы, хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Помещение укомплектовано мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации. Аудитория соответствует нормам освещенности, оснащена системой кондиционирования воздуха.

В учебном помещении имеется необходимая для процесса обучения компьютерная техника, учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие содержанию программы, освоению дисциплин (модулей).

Помещение подключено к сети "Интернет", также в нем обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду организации. Рабочее место преподавателя оснащено web-камерой с микрофоном и гарнитурой, необходимой для работы в MS Skype.

8.2. Учебно – методическое и информационное обеспечение программы

Слушателям предоставляется бесплатный доступ к ресурсам электронной информационно-образовательной среды на сайте университета. Каждый слушатель во время самостоятельной подготовки обеспечивается рабочим местом в компьютерном классе или через выход в Интернет получает доступ к использованию электронных изданий, в соответствии с объемом изучаемых дисциплин.

Каждый слушатель на время занятий обеспечивается комплектом учебно-методических материалов, содержащим электронные и печатные информационные разработки, учебные видеофильмы (тиражируются по требованию).

8.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса.

К реализации программы привлечены представители образовательных организаций высшего образования, представители компаний гостиничной отрасли. Представители образовательной организации высшего образования, ученую степень кандидата наук, стаж научно-педагогической работы более трех лет. Члены преподавательского состава имеют за последние 3 года научные публикации, соответствующие направлению данной программы.

№ п/п	Фамилия, имя, отчество (при наличии)	Место основной работы и должность, ученая степень и ученое звание (при наличии)	Стаж работы по специальности
1.	Ченцова Валентина Владимировна	руководитель Центра классификации объектов туристической индустрии, специалист (эксперт) по классификации гостиниц и иных средств размещения, эксперт по сертификации туристических услуг и услуг средств размещения, эксперт по санаторно-оздоровительным услугам.	Более 10 лет.

9. Контроль и оценка результатов освоения программы

9.1. Формы аттестации

Реализация программы повышения квалификации включает в себя промежуточную и итоговую аттестацию.

Текущий контроль проводится по итогам самостоятельной - внеаудиторной работы слушателя.

Промежуточная аттестация проводится по итогам освоения дисциплины (модуля) в форме зачета.

Завершается освоение программы повышения квалификации итоговой аттестацией обучающихся в форме итогового зачета.

9.2.Оценочные средства

Вопросы, тесты, задачи текущего контроля, промежуточной аттестации и итоговой аттестации.

Вопросы к зачету по модулю 1. «Гостиницы и иные средства размещения: организация и функционирование»

1. Факторы, сдерживающие турпоток в Россию.
2. Проблемы развития гостеприимства в России.
3. Структура рынка российских отелей.
4. Тенденции развития гостиничного бизнеса в (любой регион РФ выбирается слушателем).
5. Особенности гостиничного сервиса в РФ.
6. Особенности гостиничного сервиса за рубежом (на примере любой страны).
7. Стандарты обслуживания в гостиницах (на примере любой гостиницы).
8. Правила предоставления гостиничных услуг.
9. Системы классификации гостиниц по уровню обслуживания в РФ.
10. Системы классификации гостиниц по уровню обслуживания за рубежом.
11. Стандарты обслуживания в гостиничных цепях (на примере любой гостиничной цепи).
12. Организация взаимодействия гостиниц с турфирмами.

Вопросы к зачету по модулю 2. «Стандартизация, классификация гостиниц и иных средств размещения»

1. Понятия: стандартизация, виды документов по стандартизации, в том числе услуг:
 - документы национальной системы стандартизации (ГОСТ Р и ПРНС),
 - общероссийские классификаторы,
 - стандарты организаций, в том числе технические условия,
 - своды правил, документы по стандартизации, которые устанавливают обязательные требования в отношении объектов стандартизации, предусмотренных статьей 6 Федерального закона «О стандартизации»,
 - технические спецификации (отчеты).
2. Национальные стандарты в области туристских и гостиничных услуг.
3. Отличие сертификации гостиничных услуг от классификации гостиниц и иных средств размещения.
4. Определение понятия услуга и обслуживание. Характеристики и особенности гостиничных услуг.
5. Понятие качества услуг. Функциональное и техническое качество. Относительное качество.
6. Управление качеством услуг.
7. Современные концепции управления качеством услуг.
8. Гостиничный продукт. Уровни гостиничного продукта.

9. Функциональные требования, предъявляемые к гостиницам делового назначения.
10. Функциональные требования, предъявляемые к гостиницам для отдыха.
11. Добровольная сертификация услуг средств размещения.

Вопросы к зачету по модулю 3. «Система классификации гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации»

1. Какие документы рассматривает аккредитованная организация при принятии решения о проведении.
2. Как на Ваш взгляд может выглядеть решение аккредитованной организации о присвоении гостинице категории, предусмотренной Положением о классификации гостиниц.
3. Какие средства размещения к гостиницам не относятся и не подлежат классификации, в соответствии с законодательством Российской Федерации.
4. Охарактеризуйте три этапа проведения классификации гостиниц, в соответствии с Положением о классификации гостиниц.
5. Какие категории номеров установлены в Положении о классификации гостиниц и иных средств размещения, дайте им характеристику.
6. Какие требования Положения о классификации отличают гостиницу категории «4 звезды» от гостиницы категории «5 звезд» с одинаковым количеством номеров.
7. Какие категории работников средства размещения относятся:
 - к руководителям высшего и среднего звена управления;
 - к сотрудникам, непосредственно контактирующим с гостями руководителям высшего звена управления.
8. Требования к персоналу гостиниц в соответствии с Положением о классификации гостиниц.
9. Какие документы и сколько лет должны храниться в аккредитованной организации.
10. В каких случаях может быть приостановлено действие Свидетельства о присвоении категории.
11. Сколько категорий гостиниц и каких предусмотрено «Положением о классификации гостиниц».
12. Назовите шесть этапов экспертной оценки гостиниц, дайте им краткую характеристику.
13. В чем отличие гостиниц видов «апартаменты» и «комплекс апартаментов».

14. Как проводится классификация гостиниц по окончании срока действия Свидетельства.

15. Какими Приложениями «Положения о классификации гостиниц» должны соответствовать номера определенной категории.

16. Сколько протоколов должно быть заполнено экспертом при классификации гостиницы, если в гостинице имеются номера категорий: «апартамент», ««люкс», «джуниор-сьюит» и «номер первой категории», укажите их номера.

17. Требование «Положения о классификации гостиниц» к гостиницам: стационарный генератор, обеспечивающий основное освещение и работу основного оборудования (в том числе лифтов) в течение не менее 24 часов, требование не является обязательным при использовании аварийного энергоснабжения.

Вопрос: для каких категорий гостиниц установлено это требование. Что, по вашему мнению, можно считать «аварийным энергоснабжением»?

18. Требование Положения о классификации: индивидуальные сейфовые ячейки для хранения ценностей гостей.

Вопрос: В каких случаях это требование не обязательно?

19. Требование: Расширенный завтрак.

Вопрос: для каких категорий средств размещения установлено это требование, дайте характеристику расширенному завтраку и в какое время он должен предоставляться? Для каких видов гостиниц этой категории он не является обязательным.

20. Письменные стандарты для персонала, фиксирующие функциональные обязанности и устанавливающие правила работы, и их соблюдение сотрудниками всех служб.

21. Набор посуды для мини – бара (при наличии мини-бара).

Вопрос: при каких условиях (каком наборе посуды) Вы будете считать это требование выполненным?

22. Инструкция для проживающих о действиях в случае пожара и в экстремальных условиях, характерных для данного места.

Вопрос: Какие инструкции на этот счет необходимо иметь в номерах средств размещения в городе Москва?

Вопросы к зачету по модулю 4. «Практическая деятельность по оценке соответствия средства размещения определенной категории на примере конкретного средства размещения»

Текущая аттестация слушателей по Модулю 4 предполагает выполнение слушателем практического задания, связанного с заполнением протоколов оценки соответствия, акта экспертной оценки гостиницы, свидетельства о присвоении гостинице категории и

приложения к свидетельству. В ходе аттестации оценивается степень правильности и корректности заполнения вышеуказанной документации.

Вопросы для подготовки к итоговому зачету

1. Состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса в Российской Федерации.
2. Факторы, сдерживающие развитие гостиничного бизнеса в России.
3. Виды гостиниц и типы средств размещения, их характеристика.
4. Какие документы, должен приложить к заявке на проведение классификации заявитель, направляя ее в аккредитованную организацию?
5. Основные службы и отделы гостиницы, их взаимосвязи, функции.
6. Организация приема гостей в гостинице: бронирование, заезд, регистрация и размещение, система доступа к помещениям гостиниц, выезд.
7. Обслуживание гостей во время проживания: услуги питания, бизнес-центр, сервис-бюро, услуги прачечных, услуги телевидения, телекоммуникационные услуги, организация отдыха и развлечений; сопутствующие услуги. Краткая характеристика услуг.
8. Требования к персоналу: квалификационные характеристики, внешний вид, одежда, этика поведения.
9. Участник классификации гостиниц и их полномочия, в соответствии «Положением о классификации гостиниц».
10. Порядок классификации гостиниц.
11. Требования к номерам различных категорий, в соответствии «Положением о классификации гостиниц».
12. Порядок проведения работ по оценке соответствия гостиниц на соответствие определенной категории от «без звезд» до «пять звезд».
13. Критерии балльной оценки гостиниц, соответствии с Положением о классификации гостиниц.
14. Порядок проведения работ по оценке соответствия номеров гостиницы требованиям категории, установленным Положением о классификации.
15. Критерии балльной оценки номеров гостиницы.
16. Правила заполнения свидетельства о присвоении категории и приложения к нему.