

Менеджмент качества физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг:
методы определения качества
физкультурно-оздоровительных и
спортивных услуг

Лекция 3

Голубева Татьяна Брониславовна

ГОСТ Р 52024-2003 Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные

- **физкультурно-оздоровительная услуга:** Деятельность исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя в поддержании и укреплении здоровья, физической реабилитации, а также проведении физкультурно-оздоровительного и спортивного досуга.
- **спортивная услуга:** Деятельность исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя в достижении спортивных результатов.
- **качество услуги:** Совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять физкультурно-оздоровительные и спортивные потребности потребителя.

ГОСТ Р 52024-2003 Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные

- Для оценки качества и безопасности спортивных услуг используют следующие основные методы контроля:
- *визуальный* - метод, основанный на восприятии внешнего вида и/или цвета объекта с помощью зрения.
- С помощью зрения человек получает наибольшую информацию (70-80 %).
- *Внешний вид* является комплексным показателем, который включает форму, цвет (окраску), состояние поверхности, целостность и определяется визуально.
- Например, в индустрии спорта - осмотр объектов – сооружения, территории, по которой проходит трасса соревнований, снаряжения и инвентаря и т.д., при этом может применяться видеозапись.

Визуальный метод

- Достоинства: доступность и быстрота определения значений показателей качества (обычно выражаются в баллах), а также отсутствие дорогостоящего оборудования при измерениях.
- Недостатки: субъективизм оценки, относительное выражение ее результатов в безразмерных величинах, несопоставимость и недостаточная воспроизводимость результатов.
- Смягчить недостатки могут следующие приемы:
 - обучение экспертов правилам оценки,
 - соблюдение условий проведения оценки,
 - разработка и использование шкалы баллов по конкретным объектам,
 - проведение оценки специально сформированными группами экспертов, проверенными на сенсорную чувствительность.

Визуальный осмотр

- *Регулярный визуальный осмотр спортивных сооружений (спортивного оборудования и инвентаря)* - проверка, позволяющая обнаружить очевидные опасные дефекты, вызванные актами вандализма, неправильной эксплуатацией и климатическими условиями.
- *Функциональный осмотр спортивных сооружений (спортивного оборудования и инвентаря)* - детальная проверка спортивных сооружений (спортивного оборудования и инвентаря) с целью оценки их рабочего состояния, эксплуатационных качеств, степени изношенности, а также прочности, устойчивости, пр..
- *Ежегодный основной осмотр спортивных сооружений (спортивного оборудования и инвентаря)* – тщательная проверка спортивных сооружений (спортивного оборудования и инвентаря), выполняемая с целью оценки соответствия технического состояния спортивных объектов требованиям безопасности.

Визуальный осмотр

- При выполнении ежегодного основного осмотра спортивных сооружений (спортивного оборудования и инвентаря) особое внимание следует обращать на:
 - - состояние несущих поверхностей и конструкций спортивного объекта, к которым крепится оборудование;
 - - крепление инвентаря и оборудования к поверхностям;
 - - сохранность и исправность конструкции оборудования (особенно соединений, хомутов, движущихся элементов, состояние покрытий (краски, лаки и т.п.), состояние деревянных и металлических поверхностей);
 - - соответствие оборудования и инвентаря требованиям СанПиН, стандартов безопасности;
 - - соответствие применяемого инвентаря и оборудования требованиям спортивных технологий;
 - - соответствие применяемого оборудования и инвентаря возрастным и психофизиологическим особенностям обучающихся.
- Санитарные правила и нормативы (СанПиН) - нормативные правовые акты, устанавливающие санитарно-эпидемиологические требования, несоблюдение которых создает угрозу здоровью или жизни работников. Санитарные правила и нормативы обязательны для соблюдения всеми государственными органами и общественными объединениями, предприятиями или иными хозяйственными субъектами, организациями и учреждениями, независимо от их подчиненности и форм собственности, должностными лицами и гражданами.

Пример: классификация гостиниц

- Классификация гостиниц регламентируется на межнациональном и национальном уровнях, а также в рамках гостиничных цепей, ассоциаций, союзов.
- Введению единой классификации гостиниц в мире препятствуют установившиеся национальные традиции, культурно-исторические различия государств, критерии качества и др. Попытки ВТО, Комитета гостиничной и ресторанной индустрии Европейского Союза, Международной гостиничной ассоциации внедрить единую классификацию гостиниц не привели к положительному результату. Была также попытка унифицировать пиктограммы гостиничного и ресторанного сервиса, однако это также не удалось, за исключением общепринятых в Европе. Задачи усложняются еще и тем, что кроме гостиниц существует еще масса других средств размещения (хостелы, мотели, кемпинги, ротели, ботели, турбазы и т.д.) со своей особой спецификой.

Наиболее распространенные системы классификации гостиниц

- **«европейская система»** - на основе французской национальной классификации, распространённая в большинстве стран, при этом разряд устанавливается присвоением определённого количества звёзд – от 1 до 5;
- **«балльная» (или индийская) система** – на основе оценки гостиницы экспертной комиссией.

Количеству звёзд в европейской гостинице соответствует определённый термин в американском варианте классификации:

- ***** - Super deluxe;
- **** - Deluxe;
- *** - Expensive;
- ** - Moderate;
- *-Inexpensive.

Гостиницы делятся на три категории:

- Высший класс (люкс) – 4-5 звёзд;
- Туристский класс (средний) – 2-3 звезды;
- Экономический класс – 1-2 звезды.

Положение о классификации гостиниц и иных средств размещения

- Оценка соответствия гостиниц и других средств размещения установленным требованиям проводится органами по классификации гостиниц и других средств размещения, а аттестация на категорию осуществляется Центральным органом Системы (далее - ЦОС) -организацией, уполномоченной Ростуризмом.
- В состав Аттестационной комиссии входят:
- 1) председатель Аттестационной комиссии, избираемый членами комиссии;
- 2) представители федерального органа исполнительной власти в сфере туризма;
- 3) представители ЦОС;
- 4) представители организаций туристской индустрии и других организаций, осуществляющих деятельность в сфере туризма.
- В заседаниях Аттестационной комиссии могут принимать участие представители органов по классификации и органов исполнительной власти в сфере туризма субъектов Российской Федерации.

Положение о классификации гостиниц и иных средств размещения

- *Аттестационная комиссия:*
- формирует политику в области классификации гостиниц и других средств размещения;
принимает решения об аттестации гостиницы и другого средства размещения на категорию.
- *Эксперты:*
- проводят оценку гостиниц и других средств размещения и документируют ее результаты;
обеспечивают конфиденциальность полученной в ходе оценки информации.

Положение о классификации гостиниц и иных средств размещения

- Классификация гостиниц и других средств размещения проводится в три этапа:
- первый этап - экспертная оценка соответствия гостиницы и другого средства размещения категории;
второй этап - аттестация гостиницы и другого средства размещения;
третий этап - экспертный контроль классифицированных гостиниц и других средств размещения.
- Экспертная оценка соответствия гостиниц и других средств размещения категории проводится в следующем порядке:
 - получение от заявителя заявки на классификацию;
 - проведение экспертной оценки гостиницы и другого средства размещения и составление акта.

Положение о классификации гостиниц и иных средств размещения

- Заявка на классификацию направляется в ЦОС. К заявке прилагается анкета, содержащая сведения о номерном фонде и его структуре для определения объемов работ и их стоимости. Кроме того, в анкете должна содержаться информация о наличии документов, подтверждающих соответствие оказываемых услуг требованиям безопасности в части пожарной безопасности, соблюдения санитарно-гигиенических и противоэпидемиологических правил и норм и требований охраны окружающей среды.

Положение о классификации гостиниц и иных средств размещения

- Получив заявку и заполненную анкету, ЦОС заключает договор с заявителем на выполнение работ и поручает организацию работы по экспертной оценке соответствия гостиницы и другого средства размещения категории органу по классификации, который формирует экспертную комиссию для проведения работ по оценке соответствия гостиницы и другого средства размещения.
- К работе экспертной комиссии могут привлекаться специалисты в области туризма, представители общественных организаций, осуществляющих деятельность в сфере туризма.
- Председатель экспертной комиссии проводит подготовительные работы: устанавливает сроки проведения экспертной оценки гостиницы и другого средства размещения, оповещает о них заявителя и членов экспертной комиссии.

Положение о классификации гостиниц и иных средств размещения

- Экспертная оценка гостиницы и другого средства размещения категории базируется на совокупности требований и критериев балльной оценки.
Категории гостиниц и других средств размещения обозначаются символом "звезда". Гостиницы и другие средства размещения классифицируются по пяти категориям. Высшая категория средства размещения - "пять звезд", низшая - "одна звезда".
- Экспертная оценка соответствия гостиниц и других средств размещения категории включает в себя экспертную оценку гостиницы и другого средства размещения в целом и его номерного фонда.

Положение о классификации гостиниц и иных средств размещения

- *Экспертная оценка соответствия гостиниц и других средств размещения одной из категорий проводится в три этапа:*
- **первый этап** - проводится предварительная экспертная оценка соответствия гостиницы и другого средства размещения установленным требованиям. По результатам предварительной экспертной оценки составляется протокол соответствия гостиницы и другого средства размещения одной из категорий;
- **второй этап** - проводится балльная оценка гостиницы и другого средства размещения по критериям, соответствующим установленным требованиям. По результатам балльной оценки составляется протокол и указывается суммарное количество баллов;
- **третий этап** - на основании вышеуказанных протоколов проводится окончательная экспертная оценка соответствия гостиницы и другого средства размещения определенной категории.

Положение о классификации гостиниц и иных средств размещения

- Одновременно с экспертной оценкой соответствия гостиницы и другого средства размещения проводится экспертная оценка соответствия номеров категориям, соответствующим установленным требованиям. Результаты экспертных оценок номеров оформляются протоколами.
- *Экспертная оценка соответствия номеров категориям проводится в три этапа:*
- **первый этап** - проводится предварительная экспертная оценка соответствия номера установленным требованиям. По результатам предварительной экспертной оценки составляются протоколы соответствия номеров категориям;
- **второй этап** - проводится балльная оценка соответствия номеров по критериям, соответствующим установленным требованиям. По результатам балльной оценки составляются протоколы, в которых указывается суммарное количество баллов;
- **третий этап** - на основании вышеуказанных протоколов проводится окончательная экспертная оценка соответствия номеров категориям.

Положение о классификации гостиниц и иных средств размещения

- Результаты работы экспертной комиссии оформляются актом.
- Акт подписывают председатель и члены экспертной комиссии. Акт печатается в 3-х экземплярах. К акту прилагаются вышеуказанные протоколы, подписанные членом экспертной комиссии, а также представителем заявителя в подтверждение факта ознакомления с протоколами. Протоколы печатаются в 3-х экземплярах. Один экземпляр протоколов остается у заявителя. В органе по классификации остается один экземпляр акта с протоколами.

Положение о классификации гостиниц и иных средств размещения

- 1.2. Средства размещения определенной категории должны соответствовать:
- *.1.2.1. Гостиницы, мотели и пр. с количеством номеров более 50:*
- - требованиям (табл. 1);
- критериям балльной оценки (табл. 2) с учетом следующего суммарного количества баллов:

для категории – «пять звезд»	-	120 баллов^{1*}
для категории – «четыре звезды»	-	100 баллов¹
для категории – «три звезды»	-	80 баллов²
для категории – «две звезды»	-	50 баллов³
для категории – «одна звезда»	-	20 баллов⁴

Положение о классификации гостиниц и иных средств размещения

- 1.2.2. Гостиницы, мотели и пр. с количеством номеров менее 50:
- - требованиям (табл. 1);
- критериям балльной оценки (табл. 3) с учетом следующего суммарного количества баллов:

для категории – «пять звезд»	-	70 баллов ⁵
для категории – «четыре звезды»	-	60 баллов ⁵
для категории – «три звезды»	-	45 баллов ^{2a}
для категории – «две звезды»	-	35 баллов ^{3a}
для категории – «одна звезда»	-	18 баллов ^{4a}

Положение о классификации гостиниц и иных средств размещения

- *1.2.3. дома отдыха, пансионаты и аналогичные средства размещения:*
- - требованиям (табл. 1);
- критериям балльной оценки (табл. 4) с учетом следующего суммарного количества баллов:

для категории – «пять звезд»	-	135 баллов⁶
для категории – «четыре звезды»	-	115 баллов⁶
для категории – «три звезды»	-	95 баллов⁷
для категории – «две звезды»	-	60 баллов⁸
для категории – «одна звезда»	-	30 баллов⁹

Положение о классификации гостиниц и иных средств размещения

- Допускается уменьшение требуемого количества баллов на 10%.
- Если средство размещения по суммарному количеству баллов (см. сноски 1-9) не соответствует категории, установленной при предварительной оценке (1 этап), то принимаются следующие решения:
 - - в случае, если суммарное количество баллов (см. сноски 1-9) ниже значений, установленных для данной категории, то средству размещения присваивается более низкая категория по отношению к предварительной оценке;
 - - в случае, если суммарное количество баллов (см. сноски 1-9) выше значений, установленных для данной категории, то средству размещения присваивается категория, соответствующая предварительной оценке.

Некоторые термины

- **Талассотерапия** (от греч. «thalassa» — море) — лечение морем. Талассотерапия — комплекс современных SPA-процедур, базирующийся на применении в лечебных и косметических целях морской воды, водорослей, морской грязи и ила, морского воздуха.
- **Правила береговых линий (ЕС)**
- 1-я линия — отели расположены непосредственно на берегу моря, расстояние по прямой линии от дверей отеля до ближайшего пляжа не более 100 метров. Между отелем и пляжем не может быть ни променада, ни дороги, ни барьеров, ни тем более других отелей. Учитывая, что отель первой линии может располагаться в горах, и к пляжу ведёт извилистая тропинка, фактическое расстояние может быть не более 150 метров. Чаще всего отели первой линии имеют свои собственные пляжи, посещение которых бесплатно для гостей этих гостиниц. Обычно это отели 4* и 5*.

Некоторые термины

- **Правила береговых линий (ЕС)**
- 2-я линия – между пляжем и отелем расположен променад (прогулочная аллея вдоль побережья) или обычная дорога. Расстояние до ближайшего пляжа не более 200 метров (напрямую). Между морем и пляжем по-прежнему не должно быть других отелей. Большинство отелей второй линии имеют собственные пляжи, некоторые приглашают своих гостей на ближайший общественный пляж (гостиницы уровня 3*).
- 3-я, 4-я и 5-я линии – городские отели, расстояние до пляжей более 300 метров. Среди подобного типа отелей есть заведения высокого уровня – 4* и 5*. В этом случае для гостей предусмотрен специальный транспорт до пляжей. В зависимости от уровня тура, им можно пользоваться без ограничений или за символическую плату. Собственные пляжи для отелей 3 линии – редкость. Чаще всего здесь предлагают клиентам отдохнуть рядом с отличным бассейном как с морской, так и с пресной водой. Стоимость отдыха в отелях городского типа, далеких от пляжей, существенно ниже, чем в гостиницах на берегу моря, а вот уровень комфорта ничуть не меньше, даже наоборот.

Пансионаты

- К самым простым по структуре и общему режиму оздоровительным учреждениям, предназначенным для организованного отдыха практически здоровых людей, в том числе и родителей с детьми, относятся *пансионаты*. В них обеспечиваются проживание, питание, культурные и спортивные мероприятия. Реже они имеют небольшие медицинские кабинеты или отделения. Проживающие в пансионатах на курортах могут пользоваться лечением в общекурортных поликлиниках.



КРИТЕРИИ БАЛЛЬНОЙ ОЦЕНКИ ДОМОВ ОТДЫХА, ПАНСИОНАТОВ И ДРУГИХ АНАЛОГИЧНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ

№/№ п/п	ТРЕБОВАНИЕ	Кол-во баллов
1	Расположение средства размещения у моря (океана), на берегу реки или естественного водоема:	
	- первая линия	3
	- вторая линия	2
	- третья линия	1
2	Площадь территории (включая площадь застройки) в расчете на одного отдыхающего м ² :	
	- более 200	3
	- от 100 до 200	2
	- от 50 до 100	1
3	Наличие парковой/лесопарковой зоны площадью:	
	- более 10 га	3
	- не менее 2 га	2
	- менее 1 га	1
4	Состояние паркового/лесопаркового хозяйства (деревьев, кустарников, декоративных растений, травяного покрова, дорожек, тропинок)	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
5	Расположение сооружений для развлечений и фитнеса на открытом воздухе в местах, наиболее удаленных от прилегающих улиц, зданий и технических зон средства размещения	
		2

КРИТЕРИИ БАЛЛЬНОЙ ОЦЕНКИ ДОМОВ ОТДЫХА, ПАНСИОНАТОВ И ДРУГИХ АНАЛОГИЧНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ

№/№ п/п	ТРЕБОВАНИЕ	Кол-во баллов
6	Состояние навесов, беседок: - отличное - хорошее - удовлетворительное	3 2 1
7	Здания и общественные помещения	
7.1	Расположение средства размещения в здании, являющемся историко-архитектурным памятником федерального значения	6
7.2	Расположение средства размещения в здании, являющемся историко-архитектурным памятником местного значения	4
7.3	Расположение средства размещения на территории историко-архитектурных памятников, религиозно-культурных объектов, заповедников, географических достопримечательностей	3
7.4	Наличие стилизованных средств размещения (замок, изба, юрта, плавсредство и др.)	1
7.5	Наличие балконов или лоджий: - в 100% номеров - в 50% номеров	2 1
7.6	Внешний вид (фасад, балконы, лоджии, ставни): - отличные - хорошие - удовлетворительные	3 2 1
7.7	Наличие второго лифта (служебного), используемого исключительно для персонала и доставки багажа	2
7.8	Наличие гостевых лифтов: 2 лифта и более 1 лифт	5 3

КРИТЕРИИ БАЛЛЬНОЙ ОЦЕНКИ ДОМОВ ОТДЫХА, ПАНСИОНАТОВ И ДРУГИХ АНАЛОГИЧНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ

№/№ п/п	ТРЕБОВАНИЕ	Кол-во баллов
7.9	Наличие гостиных (салонов)	2
7.10	Наличие этажей (номеров) для некурящих	2
8	Качество, состояние интерьера холлов, салонов и других общественных помещений и их оборудования	
8.1	Напольное покрытие: - отличное - хорошее - удовлетворительное	3 2 1
8.2	Стены: - отличное - хорошее - удовлетворительное	3 2 1
8.3	Занавеси: - отличное - хорошее - удовлетворительное	3 2 1
8.4	Освещение: - отличное - хорошее - удовлетворительное	3 2 1
8.5	Мебель: - отличное - хорошее - удовлетворительное	3 2 1



КРИТЕРИИ БАЛЛЬНОЙ ОЦЕНКИ ДОМОВ ОТДЫХА, ПАНСИОНАТОВ И ДРУГИХ АНАЛОГИЧНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ

№/№ п/п	ТРЕБОВАНИЕ	Кол-во баллов
9	Качество и состояние оборудования и оснащения номерного фонда (в 100% номеров)	
9.1	Напольное покрытие: - отличное - хорошее - удовлетворительное	3 2 1
9.2	Мебель: - отличное - хорошее - удовлетворительное	3 2 1
9.3	Занавеси: - отличное - хорошее - удовлетворительное	3 2 1
9.4	Постельные принадлежности: - отличное - хорошее - удовлетворительное	3 2 1
10	Телевидение в номерах (телевизор с кабельным или спутниковым каналом для внутреннего показа фильмов или аренда видеоманитфона, видеокассет в 100% номеров)	2

КРИТЕРИИ БАЛЛЬНОЙ ОЦЕНКИ ДОМОВ ОТДЫХА, ПАНСИОНАТОВ И ДРУГИХ АНАЛОГИЧНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ

№/№ п/п	ТРЕБОВАНИЕ	Кол-во баллов
11	Качество, состояние оборудования ванных комнат	
11.1	Стены, пол: - отличное - хорошее - удовлетворительное	3 2 1
11.2	Сантехническое оборудование: - отличное - хорошее - удовлетворительное	3 2 1
11.3	Краны: - отличное - хорошее - удовлетворительное	3 2 1
11.4	Наличие табурета или стульчика в ванной комнате	2
11.5	Наличие в ванне специального покрытия, предохраняющего от падения при скольжении	2
11.6	Подогрев пола в ванной комнате	3
11.7	Наличие банной простыни (махрового халата)	2
11.8	Наличие фена в ванной комнате в 100% номеров	1

КРИТЕРИИ БАЛЛЬНОЙ ОЦЕНКИ ДОМОВ ОТДЫХА, ПАНСИОНАТОВ И ДРУГИХ АНАЛОГИЧНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ

№/№ п/п	ТРЕБОВАНИЕ	Кол-во баллов
12	Телефонная кабина (телефонный автомат) с междугородной связью	по 1 баллу за кабину, но не более 4-х баллов
13	Услуги связи: телефон, почта, телеграф, телефакс, электронная почта	1
14	Транспортное обслуживание: доставка проживающих и багажа	6
15	Услуги питания	
15.1	Наличие ресторанов, кафе, других предприятий питания	по 1 баллу за каждое предприятие питания, но не более 6 баллов
15.2	Обслуживание: - «шведский стол» - «а ля карт» - выбор меню при полном пансионе и полупансионе во время обеда или ужина: - меню из четырех блюд – выбор как минимум из трех основных блюд, двух закусок и двух десертов (для средств размещения с оказанием лечебно-оздоровительных услуг допускается во время обеда диетическое стандартное меню с возможностью замены блюд) - меню из четырех блюд – выбор как минимум из двух основных блюд	5 4 3 2
15.3	Напитки: - обслуживание напитками на этаже не менее 16 часов в сутки или мини-бар в 100% номеров - обслуживание напитками на территории пансионата, дома отдыха и средства размещения с оказанием лечебно-оздоровительных услуг не менее:  16 часов в сутки  12 часов в сутки - автомат для напитков или круглосуточная продажа напитков на территории средства размещения	6 6 4 6

КРИТЕРИИ БАЛЛЬНОЙ ОЦЕНКИ ДОМОВ ОТДЫХА, ПАНСИОНАТОВ И ДРУГИХ АНАЛОГИЧНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ

№/№ п/п	ТРЕБОВАНИЕ	Кол-во баллов
16	Дополнительные услуги	
16.1	Наличие парикмахерской (косметического салона)	2
16.2	Наличие постоянных или временных торговых точек	по 1 баллу за торговую точку, но не более 4-х баллов
16.3	Обеспечение специализированного отдыха (охота, рыбалка и др.)	по одному баллу за каждый вид, но не более 4 баллов
16.4	Наличие: - закрытого теннисного корта/четырёхстенного корта для сквоша размером не менее 7x10 м. - площадок для тенниса, гольфа, футбола и пр.	2 по одному баллу за каждую площадку, но не более 6 баллов
16.5	Наличие терренкура (пешеходного маршрута с разметкой расстояния)	1
16.6	Наличие велосипедной дорожки для велопрогулок	2
16.7	Наличие закрытого плавательного бассейна с площадью м ² : - не менее 150 (площадь водной поверхности не менее 80) - не менее 100 (площадь водной поверхности не менее 60) - не менее 80 (площадь водной поверхности не менее 35) - менее 35	6 4 2 1
16.8	Наличие открытого плавательного бассейна с подогреваемой водой с площадью водной поверхности м ² : - не менее 80 - не менее 60 - не менее 35 - менее 35	6 4 2 1

КРИТЕРИИ БАЛЛЬНОЙ ОЦЕНКИ ДОМОВ ОТДЫХА, ПАНСИОНАТОВ И ДРУГИХ АНАЛОГИЧНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ

№/№ п/п	ТРЕБОВАНИЕ	Кол-во баллов
16.9	Наличие открытого плавательного бассейна с неподогреваемой водой с площадью водной поверхности м ² : - не менее 80 - не менее 60 - не менее 35 - менее 35	4 3 2 1
16.10	Наличие проката: автотранспорта, водного и водомоторного транспорта, катамаранов, аквалангов; животных (лошади, верблюды, собачьи упряжки); курортно-бытовых товаров и инвентаря и пр.	1
16.11	Наличие комнаты для детских игр площадью не менее 30 м ² с естественным освещением: - под наблюдением квалифицированного персонала (не менее 5 часов в сутки) - без наблюдения квалифицированного персонала	3 2
16.12	Наличие детской игровой площадки: - под наблюдением квалифицированного персонала (не менее 5 часов в сутки) - без наблюдения квалифицированного персонала	2 1
16.13	Наличие прочих услуг (аттракционы, зал игровых автоматов, читальный зал, информационные услуги, экскурсионные услуги, услуги переводчика, обмен валюты и др.)	по 1 баллу за услугу, но не более 6 баллов
16.14	Наличие зала для фитнеса, площадью не менее 30 м ² с не менее 6-тью гимнастическими снарядами или тренажерами	2
16.15	Наличие сауны: - на 6 и более человек - менее 6 человек	2 1
16.16	Общий/косметический массаж	1

КРИТЕРИИ БАЛЛЬНОЙ ОЦЕНКИ ДОМОВ ОТДЫХА, ПАНСИОНАТОВ И ДРУГИХ АНАЛОГИЧНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ

№/№ п/п	ТРЕБОВАНИЕ	Кол-во баллов
17	Охраняемая автостоянка с неограниченным временем парковки	1
18	Наличие сервиса для инвалидов	10
19	Оздоровительные услуги	
19.1	Наличие оздоровительных процедур:	по одному баллу за каждый вид лечения, но не более 6 баллов
19.2	Наличие природных факторов для оказания оздоровительных услуг	1
19.3	Наличие современного оборудования для оздоровительных процедур (не менее 40% от общего кол-ва оборудования с датой изготовления не более пятилетней давности)	6
19.4	Наличие кабинетов бальнеогрязевых процедур	по одному баллу за каждую процедуру, но не более 6 баллов
19.5	Наличие кабинетов процедур талассотерапии (лечение морем)	по одному баллу за каждую процедуру, но не более 6 баллов
19.6	Наличие кабинетов прочих оздоровительных процедур	по одному баллу за каждую процедуру, но не более 6 баллов
19.7	Квалифицированная медицинская помощь (консультации) врача-специалиста	2

Сноски к «Требованиям к средствам размещения различных категорий»

- ¹ Суммарное количество баллов по пунктам 1.2, 1.3, 1.8.1-1.8.5, 2.1.-2.4, 4.1-4.3, 4.7, 4.8 должно быть не менее 45 баллов;
- ² Суммарное количество баллов по пунктам 1.2, 1.8.1-1.8.5, 2.1-2.4, 4.1-4.3, 4.8 должно быть не менее 29 баллов;
- ^{2a} Суммарное количество баллов по пунктам 2.2, 2.6.1-2.6.5, 3.1-3.4, 5.1-5.3, 5.8 должно быть не менее 29 баллов;
- ³ Суммарное количество баллов по пунктам 1.2, 1.8.1-1.8.5, 2.1.-2.4, 4.1-4.3, 4.8 должно быть не менее 19 баллов;
- ^{3a} Суммарное количество баллов по пунктам 2.2, 2.6.1-2.6.5, 3.1-3.4, 5.1-5.3, 5.8 должно быть не менее 19 баллов;
- ⁴ Суммарное количество баллов по пунктам 1.2, 1.8.1-1.8.5, 2.1-2.4, 4.1-4.3, 4.8 должно быть не менее 15 баллов;
- ^{4a} Суммарное количество баллов по пунктам 2.2, 2.6.1-2.6.5, 3.1-3.4, 5.1-5.3, 5.8 должно быть не менее 15 баллов;
- ⁵ Суммарное количество баллов по пунктам 2.2, 2.6.1-2.6.5, 3.1-3.4, 5.1-5.3, 5.7, 5.8 должно быть не менее 43 баллов;
- ⁶ Суммарное количество баллов по пунктам 7.6, 8.1-8.5, 9.1.-9.4, 11.1-11.3, 11.7, 11.8, 13, 15.2 должно быть не менее 47 баллов;
- ⁷ Суммарное количество баллов по пунктам 7.6, 8.1-8.5, 9.1-9.4, 11.1-11.3, 13 должно быть не менее 29 баллов;
- ⁸ Суммарное количество баллов по пунктам 7.6, 8.1-8.5, 9.1-9.4, 11.1-11.3, 13 должно быть не менее 19 баллов;

Сноски к «Требованиям к средствам размещения различных категорий»

- ⁹ Суммарное количество баллов по пунктам 7.6, 8.1-8.5, 9.1-9.4, 11.1-11.3, 13 должно быть не менее 15 баллов;
- ⁰ Требование не является обязательным для гостиниц и других средств размещения с количеством номеров менее 50;
- ¹¹ При наличии ресторана (кафе, бара и пр.), кроме домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения;
- ¹² Требование не является обязательным при использовании аварийного энергоснабжения;
- ¹³ В районах, где отсутствует гарантия качества питьевой воды;
- ¹⁴ Требование не является обязательным в случае невозможности установки лифта по техническим причинам (при наличии документального подтверждения). При отсутствии лифта обеспечивается бесплатная доставка багажа;
- ¹⁵ Требование не является обязательным для молодежных гостиниц, коттеджей, домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения;
- ¹⁶ В домах отдыха, пансионатах и других аналогичных средствах размещения допускается наличие внутренней телефонной связи или кнопки вызова обслуживающего персонала;
- ¹⁷ Районы расположенные в южной климатической зоне;
- ¹⁸ Требование не является обязательным при наличии индивидуальных сейфов в 100 % номеров;
- ¹⁹ Для гостиниц и других средств размещения с количеством номеров менее 50;
- ²⁰ Для всех категорий гостиниц и других средств размещения при отсутствии лифта в случае невозможности его установки по техническим причинам (см. раздел 2 «Лифт в здании» и сноску 14);
- ²¹ Для гостиниц и других средств размещения, расположенных в курортной местности.
- ²² Требование не является обязательным для зданий, расположенных в районах исторической застройки и/или зданий, являющихся историко-архитектурными памятниками.

Вопросы в конспект:

- 1. Какое общее число баллов должен получить пансионат для присвоения категории 3*?
- 2. Каково число баллов, получаемых пансионатом, за расположение на первой береговой линии?
- 3. Каково число баллов, получаемых пансионатом за расположение средства размещения на территории географической достопримечательности?
- 4. Какое число баллов получит пансионат за наличие гостевого лифта?
- 5. Какое число баллов получит пансионат за наличие пяти торговых точек, парикмахерской, охраняемой парковки и сауны на 8 человек? Приведите расчет.

ТРЕБОВАНИЯ К НОМЕРАМ ГОСТИНИЦ И ДРУГИХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ

- **1.1.** Классификация номеров по категориям основана на комплексе требований (табл. 5) и критериях балльной оценки (табл. 6).
- **1.2.** Устанавливаются следующие категории номеров средства размещения: высшая: "сюит", "апартамент", "люкс", "студия";
- первая; вторая; третья; четвертая; пятая.

Категории номеров средств размещения

- **сьют** — номер площадью не менее 75 кв. м, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной или столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двухспальной кроватью (200 X 200 см) и дополнительным гостевым туалетом;
- **апартамент** — номер площадью не менее 40 кв. м, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной или столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование;
- **люкс** — номер площадью не менее 35 кв. м, состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни); рассчитан на проживание одного-двух человек;



Номера-апартаменты (2-, 3-, 4-комнатные)

- предназначены для долгосрочного размещения семей. В номере - апартаменте обязательно должна быть кухня с необходимым набором бытовой техники, что позволяет обеспечить практически домашние условия пребывания. Различают также такую категорию номеров, как люкс - апартаменты или сюиты (англ. Suite), - 3-, 4-комнатные номера высокой комфортности, кухня, как правило, отсутствует.

Категории номеров средств размещения

- **студия** — однокомнатный номер площадью не менее 25 кв. м, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной, столовой или кабинета; рассчитан на проживание одного-двух человек;
- **номер первой категории** — номер, состоящий из одной жилой комнаты с одной-двумя кроватями, с полным санузлом (ванна или душ, умывальник, унитаз); рассчитан на проживание одного-двух человек;
- **номер второй категории** — номер, состоящий из одной жилой комнаты с одной-двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз) либо одним полным санузлом в блоке из двух номеров; рассчитан на проживание одного-двух человек;

Категории номеров средств размещения

- номер третьей категории — номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с неполным санузлом (умывальник, унитаз) либо одним полным санузлом в блоке из двух номеров; рассчитан на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: а) 6 кв. м в здании круглогодичного функционирования; б) 4,5 кв. м в зданиях сезонного функционирования;
- номер четвертой категории — номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником; рассчитан на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: а) 6 кв. м в здании круглогодичного функционирования; б) 4,5 кв. м в зданиях сезонного функционирования;

Категории номеров средств размещения

- **номер пятой категории** — номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без умывальника (умывальник в коридоре); рассчитан на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего:
 - а) 6 кв. м в здании круглогодичного функционирования;
 - б) 4,5 кв. м в зданиях сезонного функционирования.
- К каждой категории номеров установлены минимальные требования, касающиеся их технического оснащения, оснащения мебелью и инвентарём, предметами санитарно-гигиенического назначения.

Категории номеров средств размещения

- **номер пятой категории** — номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без умывальника (умывальник в коридоре); рассчитан на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего:
 - а) 6 кв. м в здании круглогодичного функционирования;
 - б) 4,5 кв. м в зданиях сезонного функционирования.
- К каждой категории номеров установлены минимальные требования, касающиеся их технического оснащения, оснащения мебелью и инвентарём, предметами санитарно-гигиенического назначения.

МЕТОДИКА ОЦЕНКИ НОМЕРОВ ГОСТИНИЦ И ДРУГИХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ НА СООТВЕТСТВИЕ КАТЕГОРИЯМ

- Оценка соответствия номеров категориям проводится в три этапа:
- первый этап - проводится предварительная оценка соответствия номера требованиям, приведенным в табл. 5. По результатам предварительной оценки составляются протоколы соответствия номеров категориям;
- второй этап – проводится балльная оценка соответствия номеров по критериям, приведенным в табл. 6. По результатам балльной оценки составляются протоколы, в которых указывается суммарное количество баллов;
- третий этап – на основании вышеуказанных протоколов проводится окончательная оценка соответствия номеров категориям.

МЕТОДИКА ОЦЕНКИ НОМЕРОВ ГОСТИНИЦ И ДРУГИХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ НА СООТВЕТСТВИЕ КАТЕГОРИЯМ








- Номера определенной категории должны соответствовать:
- - требованиям (табл. 5);
- критериям балльной оценки (табл. 6) с учетом следующего суммарного количества баллов :

для категории – высшая “ <i>сьюит</i> ” ^{1*}	- 45 баллов
для категории – высшая “ <i>апартамент</i> ” ¹	- 45 баллов
для категории – высшая “ <i>люкс</i> ” ¹	- 45 баллов
для категории – высшая “ <i>студия</i> ” ¹	- 45 баллов
для категории – первая ²	- 23 балла
для категории – вторая ³	- 9 баллов
для категории – третья ³	- 9 баллов
для категории – четвертая ⁴	- 8 баллов
для категории – пятая ⁴	- 4 балла

МЕТОДИКА ОЦЕНКИ НОМЕРОВ ГОСТИНИЦ И ДРУГИХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ НА СООТВЕТСТВИЕ КАТЕГОРИЯМ

- Допускается уменьшение требуемого количества баллов на 10% (кроме номеров второй, третьей, четвертой и пятой категории).
- Если номера первой, второй, третьей, четвертой, пятой категории по суммарному количеству баллов (см. сноски 1-4) не соответствуют категории, установленной при предварительной оценке (1 этап), то принимаются следующие решения:
- - в случае, если суммарное количество баллов (см. сноски 1-4) в номере первой категории ниже значений, установленных для данной категории, номеру присваивается более низкая категория – вторая;
- - в случае, если в номерах второй, третьей, четвертой и пятой категории суммарное количество баллов (см. сноски 1-4) ниже установленных значений, номера выводятся из номерного фонда для ремонта.

МЕТОДИКА ОЦЕНКИ НОМЕРОВ ГОСТИНИЦ И ДРУГИХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ НА СООТВЕТСТВИЕ КАТЕГОРИЯМ

Показатели	Номер высшей категории				Номер I категории	Номер II категории	Номер III категории	Номер IV категории	Номер V категории
	«СЮИТ»	«апартамент»	«ЛЮКС»	«СТУДИЯ»					
Фонарь карманный электрический	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Телефонный аппарат:									
 в номере на прикроватной тумбочке	+	+	+	+	+ ⁸				
 в каждой комнате ⁹	+	+	+						
 дополнительно в ванной комнате (или кнопка вызова обслуживающего персонала) ⁶	+	+	+	+	+ ⁶				
Будильное устройство (таймер) ¹⁰	+	+	+	+	+ ⁸				
Радиоприемник (при отсутствии телевизора)						+	+	+	+
Телевизор ¹¹									
 цветной с пультом управления	+	+	+	+	+ ⁸				
 с приемом программ основных телекомпаний мира	+	+	+	+	+ ⁶				
 видеоманитофон ¹²	+	+	+	+	+ ⁶				
 по просьбе гостя					+ ¹³	+ ¹³			
Мини-бар (мини-холодильник)	+	+	+	+	+ ^{8, 27}				
Мини-сейф ¹⁴	+	+	+	+	+ ⁶				

МЕТОДИКА ОЦЕНКИ НОМЕРОВ ГОСТИНИЦ И ДРУГИХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ НА СООТВЕТСТВИЕ КАТЕГОРИЯМ

Показатели	Номер высшей категории				Номер I категории	Номер II категории	Номер III категории	Номер IV категории	Номер V категории
	«СЮИТ»	«Апартамент»	«ЛЮКС»	«СТУДИЯ»					
II. Оснащение мебелью и инвентарем									
Кухонное оборудование		+							
Кровать (минимальные размеры):									
Односпальная 80x190 см.					+ ¹³	+	+	+	+
Односпальная 90x200 см.	+	+	+	+	+ ⁸				
Двуспальная 160x190 см.					+ ¹³	+	+	+	+
Двуспальная 160x200 см.			+	+	+ ⁸				
Двуспальная 200x200 см.	+	+							
Комплект постельных принадлежностей и белья: матрас с на матрацником, две подушки, одеяло, дополнительное одеяло, покрывало на кровать, простыня, пододеяльник, наволочки	+	+	+	+	+	+	+	+	+
белье из натуральных тканей (лен, хлопок, шелк)	+	+	+	+	+ ⁶				

МЕТОДИКА ОЦЕНКИ НОМЕРОВ ГОСТИНИЦ И ДРУГИХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ НА СООТВЕТСТВИЕ КАТЕГОРИЯМ

Показатели	Номер высшей категории				Номер I категории	Номер II категории	Номер III категории	Номер IV категории	Номер V категории
	«СЮИТ»	«апартамент»	«ЛЮКС»	«студия»					
Щетки: одежная, сапожная	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Ключ для открывания бутылок	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Стаканы					+ ²⁰	+	+	+	+
Набор посуды		+							
Набор посуды для мини-бара	+	+	+	+	+ ⁸				
Пепельница(ы) ²¹	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Набор письменных принадлежностей (конверты, почтовая бумага, ручка и/или карандаш)	+	+	+	+	+				

МЕТОДИКА ОЦЕНКИ НОМЕРОВ ГОСТИНИЦ И ДРУГИХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ НА СООТВЕТСТВИЕ КАТЕГОРИЯМ

Показатели	Номер высшей категории				Номер I категории	Номер II категории	Номер III категории	Номер IV категории	Номер V категории
	«СЮИТ»	«апартамент»	«ЛЮКС»	«студия»					
Полотенцедержатель, крючки для одежды	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Полотенца, в том числе банное (для каждого гостя)									
не менее двух					+ ¹³	+	+	+	+
не менее трех					+ ²⁴				
не менее четырех		+	+	+	+ ⁶				
не менее пяти (четыре полотенца в ванной комнате и одно дополнительное полотенце в гостевом туалете, при наличии в гостевом туалете душевой кабины или ванны 2 дополнительных полотенца)	+								
Халат банный (на каждого гостя)	+	+	+	+	+ ⁶				
Шапочка банная (на каждого гостя)	+	+	+	+	+ ⁸				
Тапочки банные (на каждого гостя)	+	+	+	+	+ ⁶				
Туалетные принадлежности на каждого гостя (замена по мере использования):									
туалетное мыло	+ [*]	+	+	+	+ ^{**}	+ ^{**}	+ ^{**}	+ ^{**}	
в фирменной упаковке (с логотипом)	+	+	+	+	+ ⁸				
* В гостевом туалете допускается наличие диспенсера с жидким мылом									
** Для средства размещения категории 1-3 "звезды" допускается наличие диспенсера с жидким мылом									
зубная щетка, зубная паста	+	+	+	+	+ ⁶				
шампунь	+	+	+	+	+ ⁸				
гель, лосьон	+	+	+	+	+ ⁶				

МЕТОДИКА ОЦЕНКИ НОМЕРОВ ГОСТИНИЦ И ДРУГИХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ НА СООТВЕТСТВИЕ КАТЕГОРИЯМ

Показатели	Номер высшей категории				Номер I категории	Номер II категории	Номер III категории	Номер IV категории	Номер V категории
	«СЮИТ»	«апартамент»	«ЛЮКС»	«студия»					
Салфетки махровые, бумажные косметические	+	+	+	+	+ ⁶				
Туалетная бумага:	+	+	+	+	+	+	+		
многослойная	+	+	+	+	+ ⁶				
с резервным рулоном	+	+	+	+	+ ⁸				
Держатели для туалетной бумаги	+	+	+	+	+	+	+		
Крышка для унитаза	+	+	+	+	+	+	+		
Щетка для унитаза (в футляре)	+	+	+	+	+	+	+		
Корзина для мусора	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Пакеты для предметов гигиены	+	+	+	+	+	+			
Пакеты для прачечной, химчистки (при наличии прачечной, химчистки) или договора с прачечной/химчисткой	+	+	+	+	+ ⁸				

КРИТЕРИИ БАЛЛЬНОЙ ОЦЕНКИ НОМЕРОВ ГОСТИНИЦ И ДРУГИХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ

№/№ п/п	ТРЕБОВАНИЕ	Количество баллов
1	Качество и состояние оборудования и оснащения номерного фонда (во всех номерах)	
1.1	Напольное покрытие: - отличное - хорошее - удовлетворительное	3 2 1
1.2	Мебель: - отличное - хорошее - удовлетворительное	3 2 1
1.3	Занавеси: - отличное - хорошее - удовлетворительное - занавеси, обеспечивающие 100% затемнение номера	3 2 1 3
1.4	Постельные принадлежности: - отличное - хорошее - удовлетворительное	3 2 1
2	Качество, состояние оборудования ванных комнат (санузлов) для номеров высшей, первой, второй и третьей категории (для номеров четвертой категории – оборудование умывальника)	
2.1	Стены, пол: - отличное - хорошее - удовлетворительное	3 2 1

КРИТЕРИИ БАЛЛЬНОЙ ОЦЕНКИ НОМЕРОВ ГОСТИНИЦ И ДРУГИХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ

№/№ п/п	ТРЕБОВАНИЕ	Количество баллов
2.2	Сантехническое оборудование: - отличное - хорошее - удовлетворительное	3 2 1
2.3	Краны: - отличное - хорошее - удовлетворительное	3 2 1
2.4	Наличие табурета или стульчика в ванной комнате*	2
2.5	Наличие ручки на ванне или на стене у ванны для страховки от падения при скольжении*	2
2.6	Наличие в ванне специального покрытия, предохраняющего от падения при скольжении*	2
2.7	Наличие махрового халата	1
2.8	Наличие покрытия стен в ванной комнате из кафеля или камня*: - до потолка - не менее чем на 1/3 от потолка	3 1
2.9	Состояние кафельного покрытия**: - отличное - хорошее - удовлетворительное	3 2 1
2.10	Наличие бидэ*	2
2.11	Наличие фена	1
2.12	Наличие косметического зеркала**	2
2.13	Наличие в ванной комнате отводной телефонной трубки, шнура или кнопки вызова персонала*	2

КРИТЕРИИ БАЛЛЬНОЙ ОЦЕНКИ НОМЕРОВ ГОСТИНИЦ И ДРУГИХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ

№/№ п/п	ТРЕБОВАНИЕ	Количество баллов
2.14	Наличие туалетного стола**	2
2.15	Наличие зеркальной стенки**	2
3.	Высота потолка более 3 м	2
4.	Услуги мини-бара	2
5.	“Рум-сервис”	2
6.	В исключительных случаях при наличии в интерьере номера ценных художественных произведений, предметов антиквариата, а также мебели из ценных пород дерева и пр. может быть присвоено дополнительно	4

Сноски к «Требованиям к номерам гостиниц и других средств размещения различных категорий»

- ¹ Суммарное количество баллов по пунктам 1.1-1.4, 2.1-2.3, 2.8, 2.9 должно быть не менее 27 баллов;
- ² Суммарное количество баллов по пунктам 1.1-1.4, 2.1-2.3, 2.8, 2.9 должно быть не менее 19 баллов;
- ³ Суммарное количество баллов по пунктам 1.1-1.4, 2.1- 2.3, 2.8, 2.9 должно быть не менее 9 баллов;
- ⁴ Суммарное количество баллов устанавливается по пунктам 1.1-1.4;
- ⁵ Однокомнатный номер площадью не менее 25 м²;
- ⁶ Для гостиниц и других средств размещения категории 4-5 «звезд»;
- ⁷ Для реконструируемых номеров;
- ⁸ Для гостиниц и других средств размещения категории 3-5 «звезд»;
- ¹⁴ Требование не является обязательным при наличии индивидуальных сейфовых ячеек в службе приема;
- ¹⁵ Допускается отсутствие полок в шкафу при наличии комода с ящиками;
- ¹⁶ Допускается наличие вешалки для верхней одежды в шкафу, разделенном на две части;
- ¹⁷ Требование не является обязательным при наличии пуфа;
- ¹⁸ Допускается наличие в двухместном номере 1 кресла и 1 стула;
- ¹⁹ Допускается наличие в двухместном номере 1 дивана и 1 кресла или двух кресел;

Сноски к «Требованиям к номерам гостиниц и других средств размещения различных категорий»

- ²² В гостиницах и других средствах размещения с номерным фондом не более 5 номеров допускается наличие полного санузла на 5 номеров;
- ²³ При наличии душа в ванне, кроме номеров с угловыми ваннами или угловыми джакузи;
- ²⁴ Для гостиниц и других средств размещения категории 3 «звезды»;
- ²⁵ Требование не является обязательным для гостиниц и других средств размещения с количеством номеров менее 50, коттеджей, домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения.
- ²⁶ Допускается отсутствие перегородки между гостиной/столовой и кабинетом при визуальном разграничении помещения на гостиную/столовую и кабинет.
- ²⁷ Требование не является обязательным для гостиниц и других средств размещения категории 3 «звезды» с количеством номеров менее 50.
-

Вопросы в конспект:

- Какое число баллов получит пансионат за наличие номера «люкс»? Сколько жилых комнат предусмотрено в этом номере? Какова их площадь?
- Опишите оснащение, инвентарь и предметы санитарно-гигиенического назначения для номера люкс.
- Рассчитайте число баллов для отличного, хорошего и удовлетворительного состояния:
 - постельных принадлежностей и занавесей;
 - напольного покрытия в номере и санузле;
 - сантехнического оборудования и кранов;
 - кафеля в санузле.
- Рассчитайте суммарное число баллов при наличии в пансионате
 - Рум-сервиса
 - Стульчика в ванной комнате
 - Специального противоскользящего покрытия в ванной комнате
 - Услуги мини-бара
 - Наличие фена и махрового халата

Задание

- Назовите не менее пяти показателей качества ФО и СУ, которые могут быть определены визуальным методом для объектов:
- 1. открытый каток
- 2. горно-лыжная трасса
- 3. бассейн
- 4. конно-спортивный клуб
- 5. фитнес-центр
- 6. общественная баня
- 7. спортивная школа
- 8. стадион
- 9. крытый манеж
- 10. салон оздоровительного массажа
- 11. батутный парк

Визуальный метод – часть органолептических методов

Подгруппа органолептических методов	Используемые органы чувств	Органолептические показатели качества
Визуальный	Орган зрения - глаз	Внешний вид: форма, цвет, состояние поверхности, целостность
Осязательный	Тактильные органы (осязания)	Консистенция
Обонятельный	Орган обоняния - носовые полости	Запах (аромат)
Вкусовой	Орган вкуса - ротовая полость	Вкус
Аудиометод	Орган слуха (слуховой аппарат)	Звук (звучание)

Визуальный метод – часть органолептических методов

- **Органолептические методы** - осуществляются на основе анализа восприятий органов чувств человека. Точность и достоверность таких значений зависят от квалификации, навыков и способностей лиц, определяющих показатели качества



Сенсорные комнаты



Достоинства органолептических методов оценки качества

- Доступность;
- Быстрота определения значений показателей качества;
- Отсутствие дорогостоящего оборудования при измерениях.

Недостатки органолептических методов оценки качества

- субъективизм оценки,
- относительное выражение ее результатов в безразмерных величинах (цвет - зеленый, красный и т.п.; вкус - сладкий выраженный, маловыраженный, безвкусный и т.п.),
- несопоставимость и недостаточная воспроизводимость результатов.
- Смягчить указанные недостатки могут следующие приемы: обучение экспертов правилам оценки основных органолептических показателей (цвета, вкуса, запаха, консистенции), соблюдение условий проведения органолептической оценки, разработка и использование шкалы баллов по конкретным товарам, проведение оценки специально сформированными группами экспертов, проверенными на сенсорную чувствительность.

Осязательный метод - это

- метод, основанный на восприятии консистенции или состояния поверхности с помощью тактильных ощущений.
- *Консистенция* - совокупность реологических характеристик продукта, воспринимаемых механическими и тактильными рецепторами. **Реология** (от греч. ρέος, «течение, поток» и -логия) — раздел физики, изучающий деформации и текучесть вещества.
- Воспринимающей частью осязательного аппарата являются свободные чувствительные окончания осязательных нервов или окончания нервов, заключенные в особые клеточные капсулы. Рецепторы осязания разнообразны по форме, структуре и воспринимают различные ощущения: прикосновения, глубокого осязания мышц и суставов (при сильном нажатии на продукт), давления, движения, боли, вибрации, тепла или холода. Осязательные анализаторы у человека размещены неравномерно. Особо чувствительные анализаторы расположены на подушечках пальцев и в полости рта: на языке, деснах и нёбе. На всей поверхности кожи и слизистой оболочки рта, носа имеется около 500 тыс. рецепторов, чувствительных к прикосновению и

Тактильные ощущения



Примеры использования осязательного метода:

- качество продуктов питания; поставляемых текстильных материалов и изделий из них, *качество отделочных материалов, инвентаря, фурнитуры; массажа, парикмахерских услуг и т.д.*
- В общественном питании: для характеристики консистенции блюд и продуктов применяют такие понятия, как нежность, сочность, жесткость (для мяса и рыбы), волокнистость и др.
- Консистенция продуктов определяется прикосновением, легким надавливанием пальцами (например, хлеб, мясо, рыба и т.п.), а также разжевыванием (квашеные овощи, свежие плоды и овощи, мармелад, пастила, конфеты карамель, сухари, баранки).

Обонятельный метод – это

- метод, основанный на восприятии запаха с помощью рецепторов обоняния.
- В социально-культурном сервисе применяется при оценке запаха или аромата товаров, запаха в помещении.
- *Запах* - органолептическая характеристика, воспринимаемая органом обоняния при вдыхании некоторых летучих ароматических веществ. Запах - впечатление, возникающее при возбуждении рецепторов обоняния, находящихся в полости носа.
- Наряду с запахом для пищевых продуктов применяют термины «аромат» и «букет».
- *Аромат* - приятный гармоничный запах.
- *Букет* - комплекс специфических обонятельных нюансов, характерных для какого-то типа продуктов (вино, алкогольные напитки и т.п.)

Запах и качество

- На современном рынке услуг активизируется использование ароматов. Оно ориентировано на различные группы клиентов и может быть реализовано в виде ароматерапии, *аромамассажа, аромасауны, аромакосметологии, аромадизайна, аромамаркетинга* и др.
- С древних времён известно, что *ароматы способны вызывать быструю эмоциональную реакцию*, оказывая тем самым влияние на организм человека. Оно может быть:
 - - *психологическим*: успокаивающим, снимающим усталость, стресс;
 - - *физиологическим*: антибактериальным, стимулирующим работу органов, замедляющим процессы старения, повышающим устойчивость к неблагоприятным экологическим факторам – ионизирующим излучениям, ксенобиотикам, канцерогенам.

Запах и качество

- Физиологами доказана роль ароматов в создании оптимальных условий труда: они поднимают работоспособность, улучшают память и внимание, поэтому могут повышать эффективность работы персонала сервисной организации и некоторых услуг, например, тренингов различной направленности.
- Результаты исследований в области аромакологии - науки, изучающей влияние запахов на психофизическое состояние человека, - используются в сферах маркетинга для привлечения потребителей. Так, установлено, что приятные запахи (розовое, бергамотовое масло и др.) вызывают снижение давления крови, замедление пульса, расширение кровеносных сосудов, неприятные же оказывают обратное действие на организм, при этом сужаются сосуды, повышается давление, учащается пульс.
- Главный принцип применения ароматов в сфере сервиса – *запах должен нравиться потребителю*, вызывать у него приятные эмоции.
- Ароматы могут применяться в процессе проведения различных акций. В этом случае аромамаркетинг обычно сочетается с визуальными и/или слуховыми средствами стимулирования. К примеру, современные печатные каталоги парфюмерии часто являются аромаполиграфической продукцией. К настоящему времени созданы технические средства, позволяющие использовать запахи даже в электронных СМИ.

Запах и продажи



- Для розничных магазинов в случае ароматизации торговых залов число импульсных покупок увеличивается на 6%, общее же увеличение объёмов продаж находится на уровне 10-15%.
- Разработаны варианты ароматизации, позволяющие увеличить продажи. Так, для продуктовых магазинов эффективны запахи свежих огурцов и арбузов, для магазинов одежды – запахи ванили, лимона, лаванды, базилика и мяты. В кондитерских рекомендуется распылять синтетический запах шоколада, в булочных – запах свежее испечённого хлеба.
- При ароматизации кинозалов в начале сеанса зал можно заполнить ароматами продуктов, которые продаются в фойе – поп-корна, колы.
- Воспроизводя атмосферу будущего отдыха, туристические фирмы могут ароматизировать свои офисы запахами морского бриза и экзотических фруктов. При этом аромаркетинг воздействует не только на клиентов и избавляет помещение от неприятных запахов, но и повышает настроение, работоспособность персонала сервисной организации.

Запах и качество

- Исходя из наблюдений отечественных специалистов, наши потребители положительно реагируют на кофейные и шоколадные запахи, горьковатые растительные запахи типа можжевельника. Так, сети крупных кофеен в Москве и Санкт-Петербурге широко применяют аромамаркетинг. При этом делается упор не только на посетителей кафе, но и на потенциальных клиентов – выведенная на улицу вентиляция «окружает» кофейню ароматами кофе и свежей выпечки, которые манят зайти внутрь. Кстати, исследователями из США установлено, что аромат кофе полезен.



Запах и продажи

- Существуют два базовых приёма аромамаркетинга:
- - во-первых, объёмная ароматизация зоны, в которой представлена определённая категория товаров;
- - во-вторых, точечная ароматизация, при которой покупатель чувствует приятный аромат при подходе к полке, где выложен товар. В последнем случае запах начинает распространяться по сигналу датчика движения, зарегистрировавшего появление покупателя у витрины. Этот вариант оптимален для торговых залов гипермаркетов.
- Выбор техники для ароматизации осуществляется на основе зонирования торгового зала и площади помещения с учётом существующих систем вентиляции и/или кондиционирования, а также финансовых возможностей сервисного предприятия.
- Самым простым оборудованием считается автоматическое аэрозольное устройство. Площадь, которую оно покрывает не превышает 20 м², а одного картриджа хватает на срок от двух до шести недель. Устройство, работающее с использованием ароматического геля способно покрыть площадь до 60 м², а картридж может прослужить до восьми-девяти недель.

Запах и продажи

- На площадь 150-200 м² рассчитаны диффузорные устройства. В качестве расходного материала они используют ароматическую жидкость. На базе одного картриджа такого устройства может быть собрано до сорока различных запахов, что обуславливает высокую стоимость аппаратуры.
- Наиболее сложным, эффективным и дорогостоящим считается аромаоборудование, инсталлированное в систему приточной вентиляции помещения. Оно может программироваться на подачу различных ароматов, например, в течение дня меняться от бодрящих до расслабляющих.
- Следует отметить, что при расстановке выбранного оборудования необходимо придерживаться следующих принципов: максимальное использование натуральных ароматов; избирательная ароматизация различных зон без смешения запахов, при этом один из ароматов должен чувствоваться уже на входе в заведение.

Внимание

- Материал большинства современных свечей – это парафин, смешанный со стеарином, красителями и ароматизаторами. В конце XX века декоративные аромасвечи стали атрибутом праздников, подарком, украшением интерьера. Исследователи заявляют, что использование этого атрибута не причинит вреда, если парафиновая свеча будет гореть в проветриваемой комнате не чаще двух-трех раз в неделю, примерно по полчаса.

Внимание

- При неумеренном использовании большинства современных свечей может быть нанесен вред здоровью человека! Так, на информационном портале «Новости онкологии» (21.06.2016) размещено сообщение о том, что ежедневное использование ароматических свеч в плохо проветриваемых помещениях может нанести вред здоровью. Красители и свечной парафин содержат токсины, провоцирующие развитие рака, астмы и экземы. Американские ученые протестировали большое количество ароматических свечей и исследовали вещества, выделяемые во время горения. Согласно их выводам, при горении парафина выделяются токсичные бензол и толуол. Вместе с тем, свечи из натурального воска получили одобрение исследователей: при их горении ядовитые вещества не выделяются. Ученые доказали, что вдыхать пары аромасвечи на протяжении вечера равносильно нескольким часам пассивного курения. В маленьких помещениях большое количество зажженных свечей особенно опасно. Не следует зажигать свечи на несколько часов подряд и использовать их как освежитель воздуха.

Внимание

- В настоящее время реклама рекомендует применять синтетические освежители воздуха не только в зоне санузла, но и в гостиных и даже в спальнях.
- Однако за приятным запахом прячутся канцерогенные вещества - фенол, формальдегид и фталаты! При повышенной чувствительности организма будут наблюдаться головная боль и аллергическая реакция. Кроме того, в составе освежителей можно найти добавки: бензонат натрия - E211, и нитрит натрия - E250. Они могут вызвать мутацию ДНК и спровоцировать развитие нейродегенеративных заболеваний, в частности болезнь Паркинсона.

Внимание

- Аэрозольные и гелевые ароматизаторы воздуха могут стать причиной появления астмы, которая лечится очень тяжело. Согласно статистике, из шести человек, применяющих регулярно освежители, у одного обязательно появится астма. Для того чтобы обезопасить себя, нужно по возможности минимизировать использование химических освежителей, особенно если речь идет о детской комнате. Не допускайте попадание веществ на слизистые оболочки носа и рта, не вдыхайте их и не наводите струю на себя. Если капельки попали на руки - помойте их. Освежить воздух в помещении можно проветриванием, а также с помощью натуральных ароматов (масел, кожуры цитрусовых, натурального кофе и выпечки и др.).
- *Болезнь Паркинсона* - медленно прогрессирующее хроническое неврологическое заболевание, характерное для лиц старшей возрастной группы. Относится к дегенеративным заболеваниям моторной системы. Вызвано прогрессирующим разрушением и гибелью нервных клеток (нейронов), вырабатывающих нейромедиатор дофамин. Из-за этого нарушается регуляция движений и мышечного тонуса, что проявляется характерной дрожью, общей скованностью и нарушением движения.

Классификация запахов

- Единой научно обоснованной и общепринятой классификации до сих пор не существует. Это объясняется тем, что у людей отсутствуют абстрактные представления о запахе.
- Для большинства людей существуют запахи приятные, безразличные, отвратительные, тошнотворные.
- Иногда говорят о некоторых обобщенных запахах, например, цветочном, фруктовом и др. Однако подобные обобщения далеки от истинного представления о характере запахов отдельных продуктов.
- В 1965 г. Дж. Дэвис предложил классификацию, в которой он выделил десять первичных запахов: мускусный, амбровый, кедровый, перечный, цветочный, миндальный, камфорный, эфирный фруктовый, фруктовый, спиртовой фруктовый. Все другие запахи, встречающиеся в пищевых продуктах, Дж. Дэвис рассматривает как сочетание названных десяти запахов. В классификации Дж. Дэвиса не нашли места неприятные и тошнотворные запахи, которые могут появляться при ухудшении качества продукта. Указанные первичные запахи не исчерпывают всего их разнообразия, и еще не доказано, что они являются главными.

Определение запахов

- Душистые вещества имеют свои пороговые концентрации. *Порог ощущения запаха* выражается в миллиграммах вещества, содержащегося в 1 м³ воздуха. Органы обоняния человека отличаются большей чувствительностью, чем вкусовой аппарат. Так, запах ванилина ощущается уже при концентрации 0,0000002 мг/м³, а скатола - при 0,0000004 мг/м³. Сильные запахи всегда заглушают слабые. Некоторые ароматические вещества могут резко менять характер запаха в зависимости от концентрации. Например, скатол, обуславливающий запах экскрементов животных, в малых концентрациях обладает приятным ароматом. Установлено, что одни факторы положительно влияют на восприятие запаха, другие же оказывают отрицательное влияние.

Определение запахов

- Например, в безукоризненно чистом помещении впечатлительность органов обоняния возрастает примерно на 25 %. Интенсивность запаха увеличивается при повышении температуры окружающего воздуха. Наилучшей для проведения органолептического анализа считается температура воздуха 20-24 °С. Лучшему восприятию запаха способствует высокая относительная влажность воздуха. В лаборатории органолептического анализа она должна поддерживаться на уровне 60-70 %, при более низкой значительно возрастают пороги восприятия. При оценке запаха необходимо строго соблюдать оптимальную для данного продукта температуру. Так, оптимальной для оценки качества пробы чая считается температура 80 °С. Аналогично органу вкуса орган обоняния подвержен адаптации при постоянном и слишком продолжительном воздействии на него какого-либо запаха. Установлено, что при сенсорном анализе адаптация в распознавании вкуса наступает раньше, чем при опробовании на запах. Так, при определении аромата чая усталость наступает после 100-125 проб, а при определении вкуса ощущение ослабевает уже после опробования 50 образцов и совершенно исчезает после 70. Поэтому при проведении органолептического анализа необходимо соблюдать такие условия, при которых исключается утомляемость органов обоняния.

Вкусовой метод - это

- метод, основанный на восприятии вкуса с помощью вкусовых рецепторов.
- *Вкус* - ощущение, возникающее в результате взаимодействия различных растворенных химических веществ на рецепторы, отражающее свойства стимула и физиологические особенности индивида; чувство вкуса; характеристики продуктов, вызывающие вкусовые ощущения.
- Решающее значение в органолептической оценке качества пищевого продукта принадлежит вкусовым ощущениям.
- Применение в социально-культурном сервисе: оценка качества продуктов и напитков.

Вкусовой метод

- Главным органом вкуса является язык, в слизистой оболочке которого расположено большое количество вкусовых сосочков. В них находятся так называемые вкусовые луковицы, или почки, состоящие из продолговатых клеток. Во вкусовых клетках происходит превращение химических раздражений в нервный импульс, передаваемый по нервным волокнам в центральную нервную систему. Вкусовые луковицы находятся также в слизистой оболочке мягкого нёба, задней стенке надгортанника. Общее количество вкусовых луковиц превышает девять тысяч, они очень специфичны, и так как они расположены на разных частях языка, то отдельные участки его реагируют только на определенный вкус.

Вкусовой метод

- Различают четыре основных вкуса: *сладкий, соленый, кислый, горький*. Все остальные виды и оттенки вкуса представляют собой их *сочетания*: горько-соленый, кисло-сладкий, сладко-горький и др. Кончик языка наиболее чувствителен к сладкому вкусу, вкусовые луковицы, расположенные у основания языка, - к горькому, кислый вкус больше всего ощущается задними краями языка, а соленый - передними краями языка.



Вкусы

- **Сладким вкусом** обладают такие вещества, как сахар, глицерин, сахарин и др. Предполагают, что ощущение сладости в этих веществах обусловлено наличием глюкофорных групп. **За эталон сладкого вкуса принята сахароза.** Чистым **соленым вкусом** обладает только **поваренная соль** (хлористый натрий), и ее применяют в качестве эталона при органолептической оценке. Все остальные органические и неорганические соли вызывают смешанное ощущение соленого вкуса, причем, чем выше молекулярный вес одноосновных солей, тем сильнее выражена горечь. **Кислый вкус** вызывается различными минеральными и органическими кислотами: соляной, серной, яблочной, винной, молочной и др. Ощущение кислотности связано с действием ионов водорода, образующихся при диссоциации кислот и кислых солей, и обуславливается концентрацией водородных ионов. **Эталоном кислого вкуса при органолептической оценке считается винная кислота.** **Горький вкус** присущ почти всем алкалоидам (теобромин, кофеин, хинин, морфий и др.), а также некоторым гликозидам (например, амигдалин), эфирам, неорганическим солям и др. Связь горького вкуса с химической структурой вещества не установлена. **За эталон горького вкуса принят кофеин** и хлористоводородный хинин.

Оценка вкуса

- Для появления вкусового ощущения пробуемое вещество должно находиться в водном растворе.
- На восприятие влияет также состояние продукта: чем больше он измельчен, тем точнее вкусовое ощущение.
- Большую роль при оценке вкуса играет слюна, которая увлажняет, размягчает продукт, способствует растворению твердых пищевых веществ.
- Скорость восприятия вкусовых ощущений различна. В первую очередь ощущается соленый, затем сладкий, кислый и горький вкус. Длительность вкусовых ощущений также зависит от природы вкусового вещества. Так, длительность вкусовых ощущений от серно-кислого хинина - 1,082 сек, от соляной кислоты - 0,536, от сахарина - 0,446, от хлористого натрия - 0,308 сек. Наиболее продолжительно ощущение горечи, затем кислотности, сладости и солености.

Оценка вкуса

- Наименьшая концентрация вещества, вызывающая определенное вкусовое ощущение, называется *пороговой*, или *порогом ощущения вкуса*. Так, для сахарозы пороговая концентрация составляет 0,4 %, для поваренной соли - 0,2 %, для винной кислоты - 0,015 %, а для хинина - 0,004 %. На величину пороговой концентрации влияет температура раствора вещества. Оптимальной для выявления пороговой концентрации является температура 36,5 °С, т.е. температура человеческого тела. При более высоких температурах для появления вкусовых ощущений требуются большие концентрации веществ. При охлаждении сладкий вкус проявляется быстрее, чем горький и соленый. При опробовании продукта, содержащего несколько вкусовых веществ, может создаться общее впечатление, в котором отдельные элементы вкуса будут смягчены (например, кислотность продукта смягчается в присутствии сахара). Сочетание разнообразных вкусовых веществ при опробовании продукта приводит к большей или меньшей гармонии вкусового восприятия. **Некоторые вещества могут вызывать послевкусие, которое в одних случаях проявляется в длительном сохранении начального вкусового ощущения (например, действие хинина), в других - в появлении нового вкусового ощущения, резко отличающегося от первоначального (сладкое послевкусие от хлористого марганца, характеризующегося при первом впечатлении горьким вкусом).**

Пример послевкусия

- Золото зарегистрировано как пищевой краситель E175 («пищевое золото», «пищевое сусальное золото», Gold). В виду высокой стоимости эта пищевая добавка является эксклюзивной и используется крайне редко для украшения тортов, съедобных фантиков конфет, ликеро-водочной продукции, питьевой воды.
- Из шоколада и пищевого золота сделаны самые дорогие сорта конфет - сочетание золота с шоколадом создает уникальный вкусовой букет с необычным послевкусием.



Оценка вкуса

- Вкусовые ощущения снижаются при появлении усталости, плохом самочувствии, нервном состоянии, т.е. при данных состояниях увеличивается порог чувствительности и в некоторых случаях он может стать в несколько раз выше нормального. Квалифицированные дегустаторы обычно обладают более низкими порогами чувствительности и натренированной вкусовой памятью. При продолжительном воздействии вкусового импульса на орган вкуса его чувствительность может повышаться или понижаться. Это явление носит название адаптации. Орган вкуса подвержен быстрой адаптации в противоположность зрению. При дегустациях она наступает по истечении различного времени в зависимости от состояния дегустатора, его тренированности, условий труда, вида и свойств пищевого продукта.
- Норма расхода продуктов – 5-10 г на дегустатора.
- http://www.e1.ru/news/spool/news_id-456467.html

Аудиометод - это

- метод, основанный на восприятии звуков органом слуха.
- Применение в социально-культурном сервисе: оценка контактной зоны, звукового сопровождения мероприятий, систем оповещения, качества продуктов.
- Пример: у соленых огурцов, квашеной капусты, моченых и свежих яблок ценится упругая, хрустящая консистенция; хруст, возникающий при их пережевывании, воспринимается органами слуха и подчеркивает упругость и твердость консистенции этих продуктов.



Шум и звук, которые нас окружают

Источник шума	Уровень звука, дБ	Расстояние, на котором замерен источник, м
Шёпот	20	1,0
Шёпот	40	0,3
Обычный разговор в комнате	60	1,0
Звон будильника	70-80	1,0
Оживлённая автомагистраль	80-85	7,5



Шум и качество

- Известно, что для человека шум, как случайное сочетание звуков различной интенсивности и частоты, является раздражителем, который в определённых условиях может влиять на все органы и системы организма. Уровень громкости шума измеряется в децибелах (дБ, дБА).
- У человека, находящегося в условиях повышенного шума, через 5 лет слух ухудшается, а через 10 лет может возникнуть глухота. Воздействие шума проявляется также в нарушениях нервной и сердечно-сосудистой деятельности.
- Женщины менее устойчивы к сильному шуму. В условиях звукового дискомфорта у них быстрее возникают признаки неврастения.
- При длительном действии шума у человека наблюдается ослабление памяти, замедление психических реакций, снижение темпа работы, ухудшение качества переработки информации. Доказано, что при увеличении шума сверх нормы на каждые 1-2 дБ производительность труда снижается на 10%.

Звук и качество

- Физиологи установили, что шум даже на уровне 50-60 дБ создаёт ощутимую нагрузку на нервную систему, если человек занимается умственной деятельностью.
- При шуме на уровне более 90 дБ у человека постепенно возникает ослабление слуха, нервно-психологический стресс в виде сильного угнетения, или наоборот, сильное возбуждение нервной системы.
- При высоком шуме более 110 дБ возникает звуковое опьянение как результат возбуждения, возникающего в результате резонанса клеточных структур под действием громких ритмичных звуков. По ощущениям человека звуковое опьянение действует также, как алкогольное и наркотическое. Оно является причиной широкого успеха шумной ритмичной музыки как у современных людей, так и у дикарей.
- При очень высоком шуме на уровне 120-130 дБ находится порог болевых ощущений. Помните, что помимо психической травмы, шумы в наушниках на максимальной громкости (130 дБ) и от рок-музыки на сцене (120 дБ) приближаются к болевому порогу! Далее начинается разрушение тканей тела, прежде всего слухового аппарата. При шуме более 145 дБ у человека происходит разрыв барабанных перепонок.
- Шум свыше 180 дБ смертельно опасен для человека, при нём даже в металле появляются трещины!

Звук и качество

- Поэтому согласно нормам уровень звука в дБ не должен превышать :
- Дневное время (7.00-23.00): Ночное время (23.00-7.00):
- внутри здания50 спальные помещения.....30
- снаружи здания55 снаружи здания.....45
- Кроме интенсивности звука, значима и его частота. Давно замечено, что внезапные резкие звуки переносятся крайне тяжело, если они имеют высокую частоту, например, 1000- 4000 Гц для человека.
- Поэтому в книгах, посвящённых культуре поведения, даются рекомендации не кричать, не визжать, не издавать резких звуков. Особенно **недопустимы внезапные резкие звуки в местах повышенной опасности** – на транспорте, стройке, в лабораториях и мастерских, при большом скоплении народа и

Внезапные резкие звуки создают в толпе панику

- В канун Рождества 1913 года в здании Italian Hall собралось огромное количество шахтеров, занимающихся добычей медной руды, для того, чтобы продолжить забастовку, длившуюся с начала лета. Когда они вместе со своими родными и близкими пели песни и обменивались рождественскими подарками, в зал неожиданно вбежал незнакомый человек и крикнул: «Пожар!». Толпа в количестве 700 человек в мгновение ока ринулась к крутой лестнице в надежде спастись. К несчастью, кто-то упал, спровоцировав цепную реакцию и тем самым заблокировав лестничный проем – единственный выход, который был в здании. На самом деле, никакого пожара не было. Чья-то глупая шутка или намеренная провокация привела к трагической гибели, по меньшей мере, 73 человек.

В 1913 году в Итальянском зале (англ. Italian Hall – здание, расположенное в городе Калумет-Сити; штат Мичиган, США) произошла ужасная трагедия.



Влияние инфразвуков на человека



Инфразвук и качество услуг

- У многих людей возникают неприятные ощущения после длительной езды в автобусе, поезде, плавания на корабле или качания на качелях. В этом случае говорят: «Меня укачало». Все эти ощущения связаны с действием инфразвука на вестибулярный аппарат, собственная частота которого близка к 6 Гц.
- Изначально на бессознательном уровне инфразвук у человека ассоциируется с природными катаклизмами. Это является следствием выработанной ещё в далеком прошлом инстинктивной реакции на инфразвук как предвестник надвигающейся опасности. По прошествии веков, к настоящему времени человек утратил высокую чувствительность к инфразвуковым колебаниям, но при большой интенсивности древняя защитная реакция пробуждается, блокируя возможности сознательного поведения. Как известно, сильные инфразвуковые колебания вызывают у человека панический страх вместе с желанием вырваться из замкнутого пространства. Следует подчеркнуть, что страх не будет в этом случае вызван внешними образами, он будет как бы исходить «изнутри». У человека будет ощущение, чувство «нечто ужасного». Видимо этим объясняются последние слова погибших лётчиков и моряков: «Небо какое-то не такое», «море выглядит как-то иначе», «происходит нечто ужасное». Скорее всего, если бы страх вызывался внешними образами, то люди этих профессий, люди мужественные, привыкшие к опасностям, смогли бы передать конкретные сообщения. И, наверняка, именно эта реакция заставляет экипаж и пассажиров в панике покидать свои корабли.

Инфразвук и качество услуг: пример

- В 1929 году режиссер лондонского театра «Лайрик» Джон Болдерстон репетировал пьесу, где время действия должно было во время одного затемнения сцены переноситься от наших дней к 1783 году. Он задался вопросом: «Как сделать "перескок" психологически и эмоционально эффективным?».
- На помощь пришел знаменитый физик Роберт Вуд. Его идея заключалась в том, что очень низкая нота, почти не слышимая, но колеблющая барабанную перепонку, произведет ощущение "таинственности", создаст обстановку ожидания чего-то необычного, пугающего и сообщит зрителям необходимое настроение. Это было выполнено с помощью органной "сверхтрубы", длиннее и толще, чем те, которые применяются в церковных органах.
- На первой же репетиции при нажатии органистом на клавишу все люди, присутствовавшие в этот момент на сцене и в зрительном зале, почувствовали беспричинный страх. Стекла в канделябрах «Лайрика» звенели, окна дребезжали, даже лошади, стоящие возле крыльца, проявляли беспричинное волнение. Люди, живущие по соседству с театром, позднее подтвердили, что и они испытали в те минуты то же самое. Постановщик Джильберт Миллер тут же решил прекратить эксперимент.

Звуковое сопровождение и продажи

- Музыка в торговых центрах – тоже несет в себе потаенный смысл. Маркетологи вычислили, что приятная спокойная мелодия, вызывая позитивное настроение, на подсознательном уровне не только заставляет посетителей снижать темп передвижения по торговому центру, но и совершать покупки с большим удовольствием. Наиболее яркий пример — период предновогодних праздников, во время которых только **песня «Happy New Year» может спровоцировать вас купить незапланированные подарки родственникам или елочные украшения, хотя у вас даже нет елки.**
- В торговых центрах задействована и звуковая реклама, которая сообщает посетителям о скидках, новых коллекциях арендаторов торгового центра. Таким образом, посетитель может случайно узнать о распродажах.

Балльная оценка качества

- позволяет получать сравнимые результаты, выраженные условными показателями - баллами.
- Сущность этой системы состоит в том, что каждый показатель качества в зависимости от его значимости характеризуется определенным количеством баллов. Сумма баллов характеризует общее качество данного продукта, услуги.
- В основном встречаются 10-, 25-, 30- и 100-балльные системы.
- Пример: при органолептической оценке всех пищевых продуктов общими и основными признаками, характеризующими их качество, являются вкус и запах (40-50% максимальной суммы баллов). Прочие признаки оценивают в зависимости от их значимости в образовании качества данного продукта.
- Балльная система применяется в социально-культурном сервисе и туризме при оценке гостиниц, хостелов, средств транспорта и предприятий общественного питания.

КВАЛИМЕТРИЯ [от лат. quolis - какой по качеству и гр. metron - мера]

- - это научное направление, разрабатывающее методы количественной оценки (классификации) процессов с помощью шкалы баллов, т.е. разбиения ряда непрерывно усиливающихся или ослабляющихся явлений на несколько групп.
- Квалиметрия — отрасль науки квалитологии (наука о качестве), изучающая и реализующая методы количественной оценки качества продукции и услуг.
- Применяется также при определении эстетических показателей.

Эстетические показатели оценки качества услуг

- **Эстетические показатели** связаны со способностью изделия к выражению красоты в предметно-чувственной форме (отражают свойства гармоничности, оригинальности, информационной выразительности, рациональности формы и т. п.). Пример – фигурное катание.
- Эстетические условия получения услуги заключаются в эстетике помещения, места обслуживания (декоративное оформление и т.п.), эстетике продукта (оформление блюд и др.), внешнего вида обслуживающего работника. При этом эстетика внешнего вида работника включает не только эстетику одежды, но и эстетические свойства присущей человеку мимики и пантомимики выражений лица и телодвижений. К этой же группе условий следует отнести культуру речи работника (отсутствие жаргонных выражений, правильные обороты речи и т.д.).

Роль оформления



Роль оформления



Аналитический метод оценки качества ФО и СУ

- - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов,
- - паспорта физкультурно-спортивного сооружения, медицинского журнала осмотра потребителей, паспортов (сертификатов) спортивного оборудования и инвентаря, врачебно-педагогическое наблюдение за состоянием готовности к оказанию спортивных услуг, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и др.
- *Например,* в туризме анализ содержания документации позволяет судить о соблюдении требований безопасности обслуживания туристов и экскурсантов. Он включает изучение паспорта трассы, медицинского журнала осмотра туристов, выходящих на маршрут, других документов. Туристское предприятие должно иметь комплект действующих нормативных документов по обеспечению безопасности туристов и руководствоваться ими в своей деятельности.

измерительный (инструментальный) метод оценки качества ФО и СУ

- - выполняется на основе технических средств измерения-проверка, поверка с использованием средств измерений и испытаний технического состояния спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря, средств спасения утопающих (в бассейнах), оборудования спортивных сооружений (зданий, помещений, площадок, используемых при оказании услуг и пр.).
- Например, в туризме проводятся измерения состояний окружающей среды, качества воды, воздуха (температура, давление, подвижность), технического состояния трассы, подъёмных механизмов, транспортных средств и т.д.

Измерительный метод

- Достоинства:
- объективность и точность,
- получение легко воспроизводимых числовых значений показателей качества, выражающихся в конкретных единицах – кг, м, °С и др.
- Недостатки:
- длительность и сложность некоторых измерений,
- часто этот метод требует специальных оборудованных помещений, расходных материалов, специалистов,
- разрушение образцов, необходимость изготовления стандартных образцов для испытаний,
- систематическая проверка измерительных средств.
- При проведении измерений и использовании полученных результатов следует учитывать, что результаты измерений

Измерительный метод

- Использование измерительных средств осуществляется в соответствии с методикой проведения измерений
- Методика проведения измерений включает методы измерений; средства и условия измерений, отбор проб, алгоритмы выполнения операций по определению показателей качества; формы представления данных и оценивания точности, достоверности результатов, требования техники безопасности и охраны окружающей среды.



Измерительный метод

- Лабораторные методы подразделяют на
- физические,
- химические,
- микробиологические,
- физиологические.
- **Физические методы** определения качества используют для характеристики физических свойств окружающей среды.
- Например, в бассейне можно определить показатели микроклимата - температура, давление, влажность и подвижность воздуха; температура воды; комфорта – освещенность и др.; техническое обследование оборудования.

Измерительный метод

- **Химические методы** определения качества используют для установления химических показателей с помощью стандартных веществ, измерительных приборов.
 - Например, в бассейне можно определить состав воды.
- **Физико-химические** методы определения показателей качества используют в тех случаях, когда вещества химического состава определяют с помощью физических приборов К ним относят современные методы электронного анализа
 - Например, в бассейне можно определить соды, рН воды.
- **Микробиологические методы** используют для определения общего количества патогенных микроорганизмов и их видовой состав, продуктов их жизнедеятельности; микроорганизмы, вызывающие аллергические и другие токсические реакции.
 - Например, в бассейне можно определить наличие микроорганизмов (палочек, грибков и др.)

Измерительный метод

- **Физиологические методы** определения качества используют для оценки факторов производственного процесса: тяжести и напряженности труда.
- Подбирается группа работающих для проведения физиологических исследований. Для получения достоверных данных эта группа должна быть достаточной в количественном отношении (10-12 человек). Выбранные лица должны составлять однородную группу испытуемых - быть практически здоровыми, одного пола, иметь стаж работы на данном рабочем месте не менее трех лет. Желательно не включать в группу лиц, которые проработали после отпуска меньше месяца.
- Исследования проводятся не менее двух недель. Если работы осуществляются на открытом воздухе, то исследования необходимо проводить как минимум дважды в год - в теплый и холодный периоды.
- Кратность исследований в течение рабочей смены должна

Измерительный метод

- Кратность исследований в течение рабочей смены должна соответствовать периодам работоспособности (вработывание, устойчивая высокая работоспособность, утомление), т.е. изучаемые физиологические функции следует определять не менее пяти раз:
 - 1) в первые 10-30 мин рабочей смены;
 - 2) через 2-3 ч работы;
 - 3) перед обеденным перерывом;
 - 4) через 10-20 мин после него;
 - 5) за 20-30 мин до окончания рабочего дня.
- В итоге определяют тяжесть и напряженность труда, динамику работоспособности и формулируют соответствующие рекомендации по оптимизации труда, внутрисменного отдыха рабочих и т.д.

Измерительный метод

- Для изучения работоспособности наиболее часто используются динамометрия, треморометрия и электромиография.
- *Динамометрия* представляет собой определение основных показателей произвольной дееспособности отдельных мышечных групп. К ним относятся максимальная произвольная сила (МПС), выносливость к статическим напряжениям и интегральный показатель - максимальная мышечная работоспособность.
- *Треморометрия* представляет собой регистрацию постоянных, произвольных мелких колебаний кисти и осуществляется с помощью специального прибора - тремометра. Анализ треморометрии проводится по амплитуде и частоте колебаний.
- *Электромиография (ЭМГ)*, т.е. регистрация биоэлектрической активности мышц.

Измерительный метод

- **Врачебно-педагогическое наблюдение** - оценка уровня физической, технико-тактической, психологической и функциональной подготовленности потребителей ФО и С услуг, состояния их здоровья при проведении физкультурно-оздоровительных и спортивных занятий (тренировок и соревнований).



ГОСТ Р 52024-2003 Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные

- *социологический* - основывается на анализе мнений фактических или возможных потребителей и исполнителей - опрос или интервьюирование потребителей услуг, оценка результатов опроса.
- Для получения достоверных результатов требуются научно обоснованная система опроса, а также методы математической статистики для сбора и обработки информации.
- Точность социологического метода повышается в связи с расширением круга опрашиваемых потребителей.
- Социологический метод широко используют на стадии выполнения маркетинговых исследований, при изучении спроса, для определения показателей качества, оценки качества. Правильно ориентированный опрос или анкетирование позволяют выявить основные направления совершенствования качества и предпочтительные значения свойств услуги с точки зрения потребителей.

ГОСТ Р 52024-2003 Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные

- *экспертный* - основан на учете мнений специалистов-экспертов - опрос тренеров высшей квалификации, преподавателей и др. о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса; выявление уровня знаний преподавателей (тренеров, инструкторов) о правилах безопасности обслуживания потребителей при оказании услуг и оценка уровня этих знаний.
- Экспертный метод применяют в тех случаях, когда показатели качества не могут быть определены другими методами из-за недостаточного количества информации, необходимости разработки специальных технических средств и т.п. Экспертный метод является совокупностью нескольких различных методов, которые представляют собой его модификации.
- Эксперт –специалист, компетентный в решении конкретной задачи. Квалификация эксперта определяется не только знанием предмета обсуждения. Учитываются специфические возможности эксперта. Например, эксперты, оценивающие эстетические и эргономические показатели качества, должны быть хорошо осведомлены в области художественного конструирования.

ГОСТ Р 52024-2003 Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные

- При использовании экспертного метода для оценки качества формируют рабочую и экспертную группы.
- Рабочая группа организует процедуру опроса экспертов, собирает анкеты, обрабатывает и анализирует экспертные оценки.
- Экспертная группа формируется из высококвалифицированных специалистов в области создания и использования оцениваемой продукции: товароведы, маркетологи, дизайнеры, конструкторы, технологи и др.
- Желательно, чтобы экспертная группа формировалась не для одной экспертизы, а как постоянно функционирующий орган с достаточно стабильным составом экспертов

Метод оценки качества услуг «Тайный покупатель»

- Методика «Таинственный покупатель», или «Mystery Shopping», является достаточно результативной из всех современных методов проверки качества обслуживания клиентов, а следовательно, выявления резервов развития предприятия.
- **Технология «тайный покупатель»:** под видом обычных потребителей на предприятие обращаются несколько специально обученных и подготовленных «таинственных покупателей». Каждый «тайный покупатель» соответствует характеристикам среднестатистического потребителя и ведет себя обычным для этого потребителя образом, вступает в диалог с одним или несколькими работниками контактной зоны, совершает сделку или уходит, якобы не приняв пока окончательное решение. Тайный покупатель по индивидуально разработанной для данного Заказчика схеме, заполняет отчет о визите. Отчет создается и в виде текстового описания визита, с постановкой оценок в виде баллов, выставленных по определенной системе.

Метод оценки качества услуг «Тайный покупатель»

- **Форматы:**
- «Контрольная закупка» - это визиты «тайных покупателей» с покупкой (сделкой) или без неё.
- Телефонные звонки.
- Наблюдение под видом ожидающего своего друга-покупателя за всем происходящим в контактной зоне



Метод оценки качества услуг «Тайный покупатель»

- **Аспекты деятельности персонала, обычно подлежащие оценке по методике «Тайный покупатель»**
- Как встречают Клиента?
- Как работают сотрудники, контактирующие с Клиентами?
- Выполняют ли сотрудники стандарты обслуживания Клиентов?
- Знают ли они свой ассортимент услуг? Прилагают ли сотрудники реальные усилия для того, чтобы сделка состоялась?
- Как происходит передача Клиента от одного сотрудника другому?
- Как общаются сотрудники между собой в присутствии Клиента?
- Как сотрудники выходят из стрессовых, критических, опасных ситуаций?
- Честны ли сотрудники по отношению к Клиентам и администрации?
- Как воспринимается с точки зрения Клиента контактная зона и предприятие в целом?

Квалиметрия

- КВАЛИМЕТРИЯ [от лат. *quolis* - какой по качеству и гр. *metron* - мера] - научное направление, разрабатывающее методы количественной оценки (классификации) процессов с помощью шкалы баллов, т.е. разбиения ряда непрерывно усиливающихся или ослабляющихся явлений на несколько групп.
- Квалиметрия — отрасль науки квалитологии (наука о качестве), изучающая и реализующая методы количественной оценки качества продукции.
- Применяется также при определении эстетических показателей.
- **Эстетические показатели** связаны со способностью изделия к выражению красоты в предметно-чувственной форме (отражают свойства гармоничности, оригинальности, информационной выразительности, рациональности формы и т. п.).

Эстетические показатели качества физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг

- **Эстетические показатели** используются для характеристики художественной ценности услуги и подразделяются на показатели:
 - информационной выразительности,
 - рациональности формы,
 - целостности композиции,
 - совершенства производственного исполнения.



Эстетические показатели качества физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг

- **Информационная выразительность** — это:
 - возможность объекта отражать в форме различные социально-эстетические идеи и представления (знаковость);
 - наличие в форме изделия совокупности признаков, обуславливающих его отличие, непохожесть на подобные изделия, но в то же время подчиненных основному композиционному замыслу (оригинальность),
 - отражение в форме устойчивых черт, определяющих соответствие изделия современному уровню общественного и культурного развития или конкретному функциональному комплексу (стилевое соответствие).
- .

Эстетические показатели качества физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг

- **Рациональность формы** — это выявление в форме объекта выполняемой им функции, конструктивного решения, особенностей технологии и примененных материалов; особенностей работы с объектом (целесообразность).
- **Целостность композиции** — характеризует рациональность использования композиционного решения объекта, согласованность и соразмерность его формы (масштабность, пропорциональность, ритмичность и т.п.).



Эстетические показатели качества физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг

- **Совершенство производственного исполнения** — определяется качеством выполнения видимых элементов формы, качеством покрытий, отделкой поверхностей, чистотой выполнения сочленений, закруглений и сопряжений, а также их соответствием художественно-конструкторскому замыслу; четкостью исполнения фирменных знаков и указателей, сопроводительной документации и информационных материалов.

Зрелищность ФО и С услуги

- Зрелище удовлетворяет существующую у человека как социального существа потребность в демонстрации всего, что способно восприниматься как неожиданное, сенсационное, вызывающее удивление и восторг, притягивающее к себе новизной и необычностью и подчас не до конца ясное, нечто загадочное.
- Так, в футбольном матче зрителей привлекает возможность быть свидетелем спортивного события, ощутить чувство сплоченности с единомышленниками перед лицом оппонентов, увидеть волю команды и её членов к победе.
- Любое зрелище основано на показе, зрелищность связана со зрительным впечатлением и обращается к эмоциям зрителя. Особенностью спортивного зрелища является реальность, «живость» (в отличие от кино); динамичность; событийность; увлекательность, связанную с непредсказуемостью и напряженным ожиданием финала; эмоции, получаемые зрителями – радость в случае победы любимой команды и

Зрелищность ФО и С услуги

- Особенностью спортивного зрелища является
- реальность, «живость» (в отличие от кино);
- динамичность;
- событийность;
- увлекательность, связанная с непредсказуемостью и напряженным ожиданием финала;
- эмоции, получаемые зрителями – радость в случае победы любимой команды и горечь о её поражения.
- Важность зрелищности для индустрии спорта подчеркивает Международный олимпийский комитет, выбирая по этому критерию новые дисциплины для включения в программы Олимпиад.



Зрелищность ФО и С услуги

- Зрелищность можно оценить по критериям
- высокой культуры изображения, связанной, прежде всего, с гармонией в виде уместного сочетания всех элементов;
- эстетики,
- выразительности, притягательности взора, визуальной привлекательности,
- праздничности,
- ценностные установки.
- Например, футбольный матч формирует у зрителей ценности восприятия происходящего как часть проведения досуга, стать свидетелем достижения команды и приобщения к спортивной деятельности.
- Зрелище является коммерческим продуктом, которому нужен заинтересованный в нем лояльный потребитель.

Спасибо за внимание!

