

Чек-лист услуг для гостиницы «1 звезда»:

оцените качество сервиса

Гостиница с категорией «1 звезда» предполагает наличие базового набора удобств для кратковременного проживания, соответствующего минимальным требованиям классификации. Для объективной оценки уровня предоставляемого сервиса в вашей гостинице воспользуйтесь этим чек-листом.

Каждый пункт базовых услуг приносит **1 балл**, а дополнительных услуг — **0,5 балла**. Итоговая сумма поможет определить, насколько ваша гостиница соответствует ожиданиям постояльцев и стандартам категории.

Базовые услуги (1 балл за каждую услугу)

- **Размещение:**

- Уютные номера с минимальным набором мебели (кровать, тумбочка, стол, стул)
- Не менее 25% номеров – одно-/двухместные
- Площадь номера без учета санузла и балкона: не менее 9 кв.м – однокомнатный одноместный; не менее 12 кв.м – однокомнатный двухместный
- Наличие семейных номеров на 3 и больше человек, из которых по крайней мере двое — взрослые
- Кровати: односпальные или двухспальные
- Освещение: основное и индивидуальное
- Отопление/кондиционирование (в зависимости от сезона)

- **Санитарные условия:**

- Круглосуточное горячее и холодное водоснабжение
- Не менее 25% номеров имеют санузел, площадь которого не меньше 1,7 кв.м
- Общий туалет – 1 на 10 человек, но не менее 2 на этаж (мужской и женский)
- Общая ванная комната / душевая – 1 на 20 человек
- Минимальный набор средств гигиены (мыло, туалетная бумага)

- **Хранение багажа:**

- Хранение ценностей в сейфе администрации
- Хранение багажа

- **Уборка:**

- Ежедневная уборка номера
- Смена постельного белья – 1 раз в 5 дней
- Смена полотенец – 1 раз в 3 дня
- Вынос мусора

- **Питание:**

- Континентальный завтрак с 07:00 до 10:00 (по запросу, платно)
- Наличие ресторана / кафе / бара / столовой / буфета / кафетерия либо другого предприятия быстрого обслуживания

- **Сервис:**

- Круглосуточная работа стойки регистрации и размещения
- Предоставление информации
- Предоставление информации о городе
- Предоставление утюга, гладильной доски
- Утренняя побудка (по запросу)
- Внутренняя телефонная связь из номера или кнопка вызова персонала
- Городской телефон в общественных помещениях
- Вызов скорой помощи, пользование аптечкой

- **Безопасность:**

- Лифт в здании высотой более 5 этажей
- Аварийное освещение (аккумуляторы, фонари)
- Система естественной вентиляции
- Площадь общих холлов гостиницы – 9–25 кв.м

Дополнительные услуги (0,5 балла за каждую услугу)

- **Технические удобства:**

- Бесплатный Wi-Fi в номерах и общих зонах
- Телевизор в номере
- Фен (по запросу)
- Банные принадлежности – мыло, шампунь, гель для душа, тапочки, халат и др. (платно)
- Зарядное устройство (платно или бесплатно)
- Зона для курения

- **Питание:**

- Общая кухня для самостоятельного приготовления еды (холодильник, микроволновая печь, кухонная утварь)
- Чай и кофе (платно или бесплатно)
- Автоматы с напитками и закусками

- **Безопасность:**

- Системы видеонаблюдения
- Замок на двери или индивидуальный доступ (ключ, карта)
- Инструкция по пожарной безопасности

- **Коммуникации:**

- Места для работы (стол, розетки, освещение).
- Копировальные услуги

- **Транспортные услуги:**

- Трансфер от/до аэропорта или вокзала
- Парковка для автомобилей (платная или бесплатная)

- **Информационная поддержка:**

- Вызов такси

- **Зоны отдыха:**
 - Телевизор в общей зоне или номерах
 - Терраса или дворик для отдыха
 - Столики и стулья
 - Лобби с зоной отдыха

- **Развлечения:**
 - Организация мероприятий и вечеринок
 - Аренда велосипедов или другого инвентаря

- **Для семей с детьми:**
 - Детская кроватка или стульчик для кормления (по запросу)
 - Игровая зона
 - Детская площадка

- **Для путешественников:**
 - Хранение багажа до заезда или после выезда
 - Организация экскурсий по городу
 - Карты города и информация о местных достопримечательностях
 - Продажа карт города, сувениров
 - Помощь в ориентировании по городу (карты, маршруты)
 - Рекомендации по кафе, ресторанам и достопримечательностям

- **Для гостей с ограниченными возможностями:**
 - Пандусы и удобства для маломобильных людей (если возможно)

- **Для длительного проживания:**
 - Скидки на проживание при длительных бронированиях
 - Возможность доставки покупок (например, из супермаркета)

- **Сезонные услуги:**
 - Летняя зона для пикников (мангал, столы)
 - Обогреватели или дополнительные одеяла в холодное время года
 - Вентилятор в жаркое время года

Подведение итогов

- **Общее количество баллов:** ____
 - Количество баллов за базовые услуги: ____ (максимум 32)
 - Количество баллов за дополнительные услуги: ____ (максимум 19)

- **Общая оценка (максимум 51 балла):**
 - **Прекрасно:** 45–51 баллов
 - **Хорошо:** 40–44,5 баллов
 - **Удовлетворительно:** 30–39,5 баллов
 - **Неудовлетворительно:** менее 29,5 баллов

Важные замечания:

- **Уровень комфорта:** Услуги в гостинице с 1 звездой, как правило, базовые и направлены на удовлетворение основных потребностей гостей.
- **Стоимость:** Стоимость проживания в такой гостинице обычно самая низкая среди всех категорий.
- **Контингент:** Гости таких гостиниц, как правило, молодые люди, путешествующие с ограниченным бюджетом.

Рекомендации:

- **Чистота и порядок:** Это самое главное требование для любой гостиницы, особенно для бюджетной.
- **Вежливый персонал:** Приветливый и отзывчивый персонал может оставить положительное впечатление даже при минимальном уровне комфорта.
- **Индивидуальный подход:** Постарайтесь создать атмосферу гостеприимства и помочь гостям чувствовать себя комфортно.

Помните: даже гостиница категории «1 звезда» может быть привлекательной для гостей при качественном выполнении базовых стандартов.

Примечание: Данный чек-лист является общим и может варьироваться в зависимости от конкретной гостиницы и ее расположения.