

Чек-лист услуг для гостиницы «2 звезды»: оцените качество сервиса

Гостиница категории «2 звезды» предоставляет базовый набор удобств, обеспечивающий комфортное кратковременное проживание и соответствующий минимальным требованиям данной классификации. Для объективной оценки уровня предоставляемого сервиса в вашей гостинице воспользуйтесь предложенным чек-листом.

Каждый пункт основных услуг оценивается в **1 балл**, а дополнительных — в **0,5 балла**. Суммарный результат поможет определить, насколько ваша гостиница соответствует ожиданиям гостей и стандартам категории «2 звезды».

Базовые услуги (1 балл за каждую услугу)

- **Размещение:**

- Уютные номера с минимальным набором мебели (кровать, тумбочка, стол, стул)
- Не менее 50% номеров – одно-/двухместные
- Площадь номера без учета санузла и балкона: не менее 9 кв.м – однокомнатный одноместный; не менее 12 кв.м – однокомнатный двухместный
- Кровати: односпальные или двухспальные
- Освещение: основное и индивидуальное
- Отопление/кондиционирование (в зависимости от сезона)

- **Санитарные условия:**

- Круглосуточное горячее и холодное водоснабжение
- Не менее 50% номеров имеют санузел, площадь которого не меньше 2,5 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 3 дня
- Смена полотенец – 1 раз в 3 дня
- Вынос мусора

- **Питание:**

- Чай и кофе (бесплатно)
- Наличие ресторана / кафе / бара / столовой / буфета / кафетерия либо другого предприятия быстрого обслуживания (если есть отдельный вход, должна быть и отдельная вывеска с названием)
- Континентальный завтрак с 07:00 до 10:00 (по запросу, платно)

- **Сервис:**

- Круглосуточная работа стойки регистрации и размещения
- Предоставление информации
- Поднос багажа из машины в номер и из номера в машину (по запросу)
- Предоставление утюга, гладильной доски
- Утренняя побудка (по запросу)
- Внутренняя телефонная связь из номера
- Городской телефон в общественных помещениях
- Вызов скорой помощи, пользование аптечкой
- Вентилятор в номер в жаркое время года

- **Безопасность:**

- Лифт в здании высотой более 5 этажей
- Аварийное освещение (аккумуляторы, фонари)
- Система естественной вентиляции
- Площадь общих холлов гостиницы – 20–40 кв.м
- Персонал в форменной одежде и со служебными значками
- Инструкция по пожарной безопасности

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 или бесплатно)
- Зарядное устройство (платно или бесплатно)
- Зона для курения

- **Питание:**

- Ланч-боксы: для гостей, которые хотят взять еду с собой
- Снабжение мини-баров: пополнением мини-баров в номерах
- Организация кофе-брейков: для небольших групп гостей

- **Коммуникации:**

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

- **Транспортные услуги:**

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

- **Информационная поддержка:**

- Вызов такси
- Помощь в ориентировании по городу (карты, маршруты)
- Рекомендации по кафе, ресторанам и достопримечательностям

- **Зоны отдыха:**

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

- Автоматы с напитками и закусками

- **Развлечения:**
 - Организация мероприятий и вечеринок
 - Организация экскурсий или активного отдыха (платно)
 - Прокат велосипедов или самокатов (платно)
 - Библиотека или зона отдыха с настольными играми

- **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

- **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:**
 - Обогреватели или дополнительные одеяла в холодное время года
 - Вентилятор в жаркое время года

Подведение итогов

- **Общее количество баллов:** ____
 - Количество баллов за базовые услуги: ____ (максимум 35)
 - Количество баллов за дополнительные услуги: ____ (максимум 19)

- **Общая оценка (максимум 54 балла):**
 - **Прекрасно:** 48–55 баллов
 - **Хорошо:** 40–47,5 баллов
 - **Удовлетворительно:** 30–39,5 баллов
 - **Неудовлетворительно:** менее 29,5 баллов

Важно помнить:

- **Уровень комфорта:** Услуги в гостиницах "2 звезды" обычно более простые по сравнению с гостиницами более высокой категории.
- **Индивидуальный подход:** Набор услуг может варьироваться в зависимости от конкретной гостиницы и ее местоположения.
- **Сезонность:** Некоторые услуги могут быть доступны только в определенное время года.

Дополнительные советы:

- **Обратите внимание на отзывы других гостей:** Они помогут вам составить более полное представление о гостинице и ее услугах.
- **Сравните цены и предложения разных гостиниц:** Это позволит вам выбрать наиболее подходящий вариант для вашего бюджета.
- **Забронируйте номер заранее, особенно в высокий сезон:** Это гарантирует вам наличие свободных мест.

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