

Чек-лист услуг для гостиницы «3 звезды»: оцените качество сервиса

Гостиница с категорией «3 звезды» предлагает комфортные условия для проживания, включая расширенный набор услуг и удобств, соответствующих стандартам этой классификации. Чтобы объективно оценить уровень сервиса в вашей гостинице, воспользуйтесь данным чек-листом.

Каждый пункт стандартных услуг оценивается в **1 балл**, а предоставление дополнительных услуг добавляет **0,5 балла**. Подсчитав итоговую сумму, вы сможете определить, насколько ваша гостиница соответствует требованиям категории и ожиданиям гостей.

Базовые услуги (1 балл за каждую услугу)

- **Размещение:**

- Уютные номера с минимальным набором мебели (кровать, тумбочка, стол, стул)
- 100% номеров – одно-/двухместные (есть многокомнатные или соединяющие номера)
- Площадь номера без учета санузла и балкона: не менее 12 кв.м – однокомнатный одноместный; не менее 15 кв.м – однокомнатный двухместный
- Кровати: односпальные или двуспальные
- Освещение: основное и индивидуальное
- Отопление/кондиционирование (в зависимости от сезона)

- **Санитарные условия:**

- Круглосуточное горячее и холодное водоснабжение
- 100% номеров имеют санузел
- 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 – ежедневно
- Вынос мусора

- **Питание:**

- Чай и кофе в номере (бесплатно)
- Наличие ресторана / кафе / бара / столовой / буфета / кафетерия либо другого предприятия быстрого обслуживания (если есть отдельный вход, должна быть и отдельная вывеска с названием)
- Возможность выбора питания – завтрак, двухразовое, трёхразовое
- Расширенный завтрак, возможно обслуживание в номере (по запросу, платно)

- **Сервис:**

- Круглосуточная работа стойки регистрации и размещения
- Персонализированное обслуживание: индивидуальный подход к каждому гостю
- Многоязычный персонал: персонал, владеющий несколькими языками
- Вход для гостей отдельный от служебного входа
- Предоставление информации
- Поднос багажа из машины в номер и из номера в машину (по запросу)
- Предоставление утюга, гладильной доски
- Стирка, химчистка, мелкий ремонт одежды – исполнение в течение суток
- Утренняя пробудка (по запросу)
- Внутренняя телефонная связь из номера
- Междугородный, международный телефон в общественных помещениях
- Вызов скорой помощи, пользование аптечкой

- **Туристские услуги:**

- Хранение багажа до заезда или после выезда
- Организация экскурсий по городу
- Карты города и информация о местных достопримечательностях
- Продажа карт города, сувениров
- Обмен валюты

- **Транспортные услуги:**

- Вызов такси
- Трансфер от/до аэропорта или вокзала
- Площадка для кратковременной парковки автотранспорта

- **Безопасность:**

- Охранная сигнализация, видеонаблюдение
- Лифт в здании высотой более 3 этажей, на ожидание уходит не более 45 сек.
- Аварийное освещение (стационарный генератор)
- Система естественной и принудительной вентиляции
- Площадь общих холлов гостиницы – 30–80 кв.м (размещают кресла, диваны, стулья и столики с газетами и журналами)
- Персонал в форменной одежде и со служебными значками
- Инструкция по пожарной безопасности
- Резервная система горячего водоснабжения
- Здание и вывески гостиницы обязательно подсвечивают ночью

Дополнительные услуги (0,5 балла за каждую услугу)

- **Технические удобства:**

- Бесплатный Wi-Fi в номерах и общих зонах
- Банные принадлежности – мыло, шампунь, гель для душа, тапочки, халат и др. (платно или бесплатно)
- Зарядное устройство (платно или бесплатно)
- Зона для курения
- Чистка обуви с помощью специального автомата

- **Коммуникации:**

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

- **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

- **Информационная поддержка:**

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

- **Зоны отдыха:**

- Телевизор в общей зоне
- Терраса или дворик для отдыха
- Автоматы с напитками и закусками

- **Развлечения:**

- Организация мероприятий и вечеринок
- Аренда велосипедов или другого инвентаря
- Организация экскурсий или активного отдыха (платно)

- **Для семей с детьми:**

- Детская кроватка или стульчик для кормления (по запросу)
- Игровая зона
- Детская площадка

- **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

Подведение итогов

- **Общее количество баллов:** ____
 - Количество баллов за базовые услуги: ____ (максимум 48)
 - Количество баллов за дополнительные услуги: ____ (максимум 13)

- **Общая оценка (максимум 61 балл):**
 - **Прекрасно:** 55–61 баллов
 - **Хорошо:** 50–54,5 баллов
 - **Удовлетворительно:** 44–49,5 баллов
 - **Неудовлетворительно:** менее 43,5 баллов

Важные аспекты:

- **Уровень комфорта:** Гостиница категории «3 звезды» предлагает достойный уровень сервиса, сочетающий базовые удобства с дополнительными возможностями для комфортного проживания гостей.
- **Стоимость:** Проживание в гостинице «3 звезды» остается доступным, предлагая оптимальное соотношение цены и качества.
- **Целевая аудитория:** Основными гостями таких гостиниц становятся деловые путешественники, туристы, семейные пары и люди, ищущие комфорт по разумной цене.

Рекомендации:

- **Чистота и порядок:** Уделяйте особое внимание поддержанию высокого уровня гигиены и порядка, так как это создает основу для приятного отдыха.
- **Профессионализм персонала:** Доброжелательный, внимательный и компетентный персонал – ключевой элемент, который формирует положительное впечатление у гостей.
- **Дополнительные услуги:** Предложите гостям небольшие, но ценные опции, например, завтрак, Wi-Fi, удобства для работы и отдыха – это подчеркнет привлекательность вашего предложения.
- **Атмосфера уюта:** Создайте теплую, гостеприимную атмосферу, которая сделает пребывание гостей комфортным и незабываемым.

Важно помнить: Гостиница «3 звезды» может стать выбором номер один для своих клиентов, если заботливо подходить к деталям и обеспечивать высокий уровень базового сервиса.

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