

## Чек-лист услуг для гостиницы «4 звезды»: оцените качество сервиса

Гостиница категории «4 звезды» предлагает высокий уровень комфорта и расширенный набор услуг, обеспечивающих приятное и качественное пребывание. Чтобы объективно оценить уровень сервиса в вашей гостинице, воспользуйтесь представленным чек-листом.

Каждая основная услуга приносит **1 балл**, а дополнительные — **0,5 баллов**. Итоговая сумма позволит определить, насколько ваша гостиница соответствует стандартам категории «4 звезды» и оправдывает ожидания 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 номера)
- Площадь номера без учета санузла и балкона: не менее 14 кв.м – однокомнатный одноместный; не менее 16 кв.м – однокомнатный двухместный
- Кровати: односпальные или двухспальные
- Освещение: основное и индивидуальное
- Термостат для индивидуальной регулировки температуры
- Повышенная звукоизоляция (уровень шума не менее 35 Дб)

- **Санитарные условия:**

- Круглосуточное горячее и холодное водоснабжение
- 100% номеров имеют санузел, площадь которого не меньше 3,8 кв.м
- Банные принадлежности и средства гигиены – мыло, шампунь, гель для душа, тапочки, халат, туалетная бумага и др.

- **Хранение багажа:**

- Хранение ценностей в сейфе администрации
- Индивидуальные сейфы для гостей
- Хранение багажа

- **Уборка:**

- Ежедневная уборка номера
- Смена постельного белья – 1 раз в 2 дня
- Смена полотенец – ежедневно
- Вынос мусора

- **Питание:**

- Чай и кофе в номере (бесплатно)
- Наличие ресторана / кафе / бара / ночного клуба – круглосуточные услуги (если есть отдельный вход, должна быть и отдельная вывеска с названием)
- Возможность выбора питания – завтрак, двухразовое, трёхразовое
- Завтрак по системе «шведский стол» с 07:00 до 10:00 (по запросу, платно)
- Банкетный зал

- **Сервис:**

- Круглосуточная работа стойки регистрации и размещения с зоной для отдыха и ожидания
- Персонализированное обслуживание: индивидуальный подход к каждому гостю
- Многоязычный персонал: персонал, владеющий несколькими языками
- Круглосуточное обслуживание постояльцев в номерах
- Вход для гостей отдельный от служебного входа
- Предоставление информации
- Швейцар, поднос багажа из машины в номер и из номера в машину
- Глажение – исполнение в течение 1 часа
- Стирка, химчистка, мелкий ремонт одежды – исполнение в течение суток
- Утренняя побудка (по запросу)
- Внутренняя, городская, междугородная, международная телефонная связь из номера
- Междугородный, международный телефон в общественных помещениях
- Вызов скорой помощи, пользование аптечкой
- Бесплатный Wi-Fi в общественных помещениях

- **Транспортные услуги:**

- Вызов такси
- Трансфер от/до аэропорта или вокзала
- Длительная парковка для автомобилей (платная или бесплатная)
- Бронирование и/или продажа билетов на различные виды транспорта
- Прокат автомобиля
- Площадка для кратковременной парковки автотранспорта

- **Туристические услуги:**

- 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
- Обмен валюты

- **Досуговые услуги:**

- Плавательный бассейн или сауна с мини-бассейном
- Спортивно-оздоровительный центр с тренажерным залом
- Бизнес-центр (компьютеры, помещения для переговоров)

- **Безопасность:**

- Охранная сигнализация, видеонаблюдение
- Лифт в здании высотой более 2 этажей, на ожидание уходит не более 30 сек.
- Служебный и грузовой лифты
- Аварийное освещение (стационарный генератор)
- Система естественной и принудительной вентиляции (кондиционирование воздуха круглогодично)
- Площадь общих холлов гостиницы – до 120 кв.м (размещают кресла, диваны, стулья и столики с газетами и журналами, подают напитки и играет музыка)
- Персонал в форменной одежде и со служебными значками
- Резервная система горячего водоснабжения
- Инструкция по пожарной безопасности

- Здание и вывески гостиницы обязательно подсвечивают ночью
- На пути от автомобиля должен быть установлен защитный козырек, а на входе в здание для защиты от холода — воздушно-тепловая завеса

### **Дополнительные услуги (0,5 балла за каждую услугу)**

- **Технические удобства:**

- Зарядное устройство (платно или бесплатно)
- Зона для курения
- Автоматы с напитками и закусками
- Чистка обуви с помощью специального автомата

- **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
- Почтовые и телеграфные услуги

- **Зоны отдыха:**

- Терраса или дворик для отдыха

- **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 63)
  - Количество баллов за дополнительные услуги: \_\_\_\_ (максимум 10,5)
  
- **Общая оценка (максимум 73,5 балла):**
  - **Прекрасно:** 70–73,5 баллов
  - **Хорошо:** 64–69,5 баллов
  - **Удовлетворительно:** 57–63,5 баллов
  - **Неудовлетворительно:** менее 56,5 баллов

### **Важные особенности:**

- **Уровень комфорта:** Гостиницы «4 звезды» предлагают широкий спектр услуг, направленных на обеспечение высокого уровня комфорта для гостей. Помимо стандартных удобств, такие отели предоставляют дополнительные возможности, включая рестораны, спа, фитнес-залы и конференц-залы.
- **Стоимость:** Проживание в гостинице этой категории оценивается выше среднего, что соответствует предоставляемому качеству услуг и комфорта.
- **Контингент:** Основная аудитория — деловые путешественники, семьи, а также туристы, предпочитающие высокий уровень сервиса.

### **Рекомендации:**

- **Элегантность и стиль:** Интерьер и атмосфера гостиницы должны соответствовать стандартам «4 звезд», создавая ощущение роскоши и уюта.
- **Исключительная чистота:** Чистота — обязательное условие, от гостевых номеров до общественных зон.
- **Обученный персонал:** Квалифицированный и доброжелательный персонал — ключ к созданию положительных впечатлений. Высокий уровень профессионализма и внимательность к мелочам — ваши главные преимущества.
- **Индивидуальный сервис:** Учтите личные предпочтения гостей, предоставляя такие услуги, как помощь с организацией экскурсий, бронирование билетов или персонализированное обслуживание.

**Помните:** Гостиница категории «4 звезды» должна превосходить ожидания гостей, предлагая не только комфорт, но и внимание к деталям, которое сделает их пребывание по-настоящему незабываемым.

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