

Чек-лист услуг для гостиницы «5 звезд»: оцените качество сервиса

Гостиница с категорией «5 звезд» предлагает гостям высочайший уровень комфорта и сервиса, соответствующий строгим требованиям международной классификации. Такой статус подразумевает не только наличие всех базовых удобств, необходимых для комфортного проживания, но и широкий спектр дополнительных услуг, которые создают уникальный и запоминающийся опыт для каждого постояльца.

Для объективной оценки уровня предоставляемого сервиса в вашей гостинице важно регулярно проводить проверку соответствия стандартам. Воспользуйтесь этим чек-листом, чтобы убедиться, что все необходимые критерии соблюдены. Каждый пункт базовых услуг оценивается в **1 балл**, а дополнительные услуги, подчеркивающие эксклюзивность вашей гостиницы, приносят по **0,5 балла**.

Итоговая сумма станет индикатором того, насколько уровень вашей гостиницы соответствует ожиданиям взыскательных гостей и стандартам категории «5 звезд». Она также поможет выявить возможные точки для улучшения, чтобы всегда превосходить ожидания постояльцев и укреплять свою репутацию как лидера в сфере гостиничного бизнеса.

Базовые услуги (1 балл за каждую услугу)

- **Размещение:**

- Уютные номера с минимальным набором мебели (кровать, тумбочка, стол, стул)
- 100% номеров – одно-/двухместные (есть многокомнатные и соединяющиеся номера)
- Площадь номера без учета санузла и балкона: не менее 14 кв.м – однокомнатный одноместный; не менее 16 кв.м – однокомнатный двухместный
- Не менее 5% номеров – высшей категории (сюит, апартаменты, люкс, джуниор сюит, студия)
- Кровати: односпальные или двуспальные
- 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
- Набор средств гигиены (помимо основного диспенсеры с разовыми сиденьями для унитаза, пакетами для предметов гигиены и кремом для рук, махровые салфетки для рук и корзина для использованных салфеток)

- **Хранение багажа:**

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

- **Уборка:**

- Ежедневная уборка номера
- Смена постельного белья – ежедневно
- 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 (доступно экспресс-обслуживание)
 - 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 номерах и 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)
 - Конференц-зал с соответствующим оборудованием

- **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 160 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
- Инструкция по пожарной безопасности
- Резервная система горячего водоснабжения
- 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
- Возможность посещения медицинского кабинета

- **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)

Подведение итогов

- **Общее количество баллов:** ____
 - Количество баллов за базовые услуги: ____ (максимум 65)
 - Количество баллов за дополнительные услуги: ____ (максимум 10,5)

- **Общая оценка (максимум 75,5 баллов):**
 - **Прекрасно:** 70–75,5 баллов
 - **Хорошо:** 65–69,5 баллов
 - **Удовлетворительно:** 58–64,5 баллов
 - **Неудовлетворительно:** менее 57,5 баллов

Важные замечания:

- **Уровень комфорта:** Услуги и удобства в гостинице «5 звезд» соответствуют самым высоким стандартам, предлагая гостям эксклюзивные условия проживания, роскошные интерьеры и широкий спектр дополнительных сервисов.
- **Стоимость:** Цена проживания в таких гостиницах соответствует предоставляемому уровню качества, комфорта и индивидуального подхода к каждому гостю.
- **Контингент:** Гостями гостиниц «5 звезд» чаще всего являются люди, ценящие высокий уровень сервиса, комфорта и внимания к деталям, включая бизнесменов, путешественников премиум-класса и любителей роскошного отдыха.

Рекомендации:

- **Совершенная чистота и порядок:** Чистота в номерах и общих зонах — это не только базовый стандарт, но и знак высокого качества обслуживания.
- **Элитный сервис:** Персонал должен быть не только вежливым и профессиональным, но и обучен предугадывать потребности гостей, предлагая услуги на уровне мировых стандартов.
- **Персонализированный подход:** Создавайте незабываемые впечатления для каждого гостя, учитывая их индивидуальные предпочтения, будь то подготовка номера, организация мероприятий или предоставление дополнительных удобств.

Помните: гостиница «5 звезд» — это не просто место для отдыха, а пространство, где каждый аспект обслуживания формирует уникальный опыт и ощущение абсолютной заботы.

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