

## **Чек-лист услуг для гостиницы «без звезд»: оцените качество сервиса**

Гостиница «без звезд» может предложить широкий спектр услуг для своих гостей, от базовых удобств до дополнительных возможностей, которые могут варьироваться в зависимости от политики конкретного заведения и его местоположения. Чтобы объективно оценить уровень предоставляемого сервиса в вашем объекте размещения, воспользуйтесь нашим удобным чек-листом. За каждый пункт базовых услуг, который присутствует в вашей гостинице, поставьте **1 балл**. За каждый пункт дополнительных услуг, который вы предоставляете, добавьте **0,5 балла**.

Итоговая сумма баллов поможет определить общий уровень комфорта, который вы предлагаете гостям. Такой подход не только выявит сильные стороны вашего сервиса, но и покажет, какие аспекты можно улучшить для привлечения большего числа постояльцев.

### **Базовые услуги (1 балл за каждую услугу)**

- **Размещение:**

- Чистые номера с базовой мебелью (кровать, стол, стул, шкаф)
- Площадь номера без учета санузла и балкона: не менее 9 кв.м – однокомнатный одноместный; не менее 12 кв.м – однокомнатный двухместный
- Возможность выбора номеров с разной вместимостью (односпальные или двухспальные кровати в общих или одноместных номерах)
- Комплект постельного белья и полотенец

- **Санитарные условия:**

- Круглосуточное горячее и холодное водоснабжение
- Общий туалет – 1 на 10 человек, но не менее 2 на этаж (мужской и женский)
- Общая ванная комната / душевая – 1 на 20 человек
- Средства личной гигиены (мыло, туалетная бумага)

- **Хранение багажа:**

- Шкафчики, тумбочки для личных вещей
- 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

- **Сервис:**

- Круглосуточная работа стойки регистрации (или дежурного)
- Предоставление информации
- 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

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

- **Дополнительные удобства:**

- Бесплатный Wi-Fi в номерах и общих зонах
- Прачечная самообслуживания или услуги стирки (платно или бесплатно)
- Гладильная доска и утюг (платно или бесплатно)
- Фен (платно или бесплатно)
- Банные принадлежности – мыло, шампунь, гель для душа, тапочки, халат и др. (платно)
- Зарядное устройство (платно или бесплатно)
- Зона для курения
- Сейф для хранения ценностей (на ресепшене)

- **Питание:**

- Общая кухня для самостоятельного приготовления еды
- Холодильник
- Микроволновая печь
- Кухонная утварь
- Чай и кофе (платно или бесплатно)
- Завтрак (упрощенный, например, чай/кофе и булочка) (платно)
- Автоматы с напитками и закусками

- **Безопасность:**

- Системы видеонаблюдения
- Индивидуальные ключи или карточки доступа

- **Коммуникации:**

- Места для работы (стол, розетки, освещение).
- Копировальные услуги
- Местный телефон на ресепшене

- **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 или номерах
- Общая гостиная с настольными играми, приставкой, книгами и журналами
- Терраса или дворик для отдыха

- **Развлечения:**

- Организация мероприятий и вечеринок
- Настольные игры и игровые приставки
- 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
- Детские площадки

- **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:**

- 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 25)
  - Количество баллов за дополнительные услуги: \_\_\_\_ (максимум 22,5)
  
- **Общая оценка (максимум 47,5 баллов):**
  - **Прекрасно:** 40–47,5 баллов
  - **Хорошо:** 30–39,5 баллов
  - **Удовлетворительно:** 20–29,5 баллов
  - **Неудовлетворительно:** менее 19,5 баллов

## Важно учитывать:

- **Сезонность:** В высокий сезон могут предоставляться дополнительные услуги для повышения комфорта гостей.
- **Целевая аудитория:** Услуги могут адаптироваться под потребности определенной группы гостей (например, молодежи, путешественников с ограниченным бюджетом).
- **Расположение:** Гостиницы в туристических районах могут предлагать более широкий спектр услуг.

**Совет:** Для привлечения гостей и повышения лояльности рекомендуется акцентировать внимание на уникальных особенностях гостиницы, таких как дружелюбная атмосфера, удобное расположение, наличие дополнительных удобств (например, терраса, сад).

## Дополнительные рекомендации:

- **Чистота и порядок:** Регулярная уборка общих помещений и санузлов.
- **Безопасность:** Наличие огнетушителей, планов эвакуации, аптечки.
- **Персонал:** Дружелюбный и отзывчивый персонал, готовый помочь гостям.
- **Маркетинг:** Активное продвижение гостиницы в социальных сетях и на специализированных сайтах бронирования.

**Помните:** Даже при минимальном наборе услуг, гостиница "без звезд" может стать привлекательным вариантом для путешественников, ценящих бюджетность и непринужденную атмосферу.