**Анкета**

**на проведение комплексной оценки качества сервиса и коммерческой деятельности**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование организации** | | | |  | | | | | | | | | | | | |
| **Номер ИНН** | | | |  | | | | | | | | | | | | |
| **Регион** | | | |  | | | | | | | | | | | | |
| **ФИО Генерального директора** | | | |  | | | | | | | | | | | | |
| **Телефон** | | | |  | | | | | | | | | | | | |
| **Электронная почта** | | | |  | | | | | | | | | | | | |
| **Сайт** | | | |  | | | | | | | | | | | | |
| **Общее число сотрудников** | | | |  | | | | | | | | | | | | |
| **Количество номеров** | | | |  | | | | | | | | | | | | |
| **Количество мест** | | | |  | | | | | | | | | | | | |
| **Наличие категории СКО(указать)** | | | | Премиум | | | Бизнес | | | Стандарт | | | | Эконом | | |
|  | | | |  | | |  | | |  | | | |  | | |
|  | | | |  | | | | | | | | | | | | |
| **Наличие звезд** | | | | **Без звезд** | **1\*** | | | **2\*** | | | **3\*** | | **4\*** | | | **5\*** |
|  |  | | |  | | |  | |  | | |  |
| **Год постройки** |  | **Год ввода в эксплуатацию** | | | |  | | | **Год реконструкции** | | | | | | |  |
| **Количество корпусов** | | | | | | | | |  | | | | | | | |
| **Служба приема и размещение** | | | | | | | | |  | | | | | | | |
| **Наличие автоматизации и программного обеспечения:** | | | | | | | | |  | | | | | | | |
| **По сбору обратной связи** | | | | | | | | |  | | | | | | | |
| **Бронированию номеров и услуг** | | | | | | | | |  | | | | | | | |
| **Наличие медицинского центра** | | | | | | | | |  | | | | | | | |
| **Количество точек питание(рестораны, бары)** | | | | | | | | |  | | | | | | | |
| **Наличие бассейна/сауны с мини-бассейном** (указать) | | | | | | | | |  | | | | | | | |
| **Наличие спортивно-оздоровительного центра с тренажерами** | | | | | | | | |  | | | | | | | |
| **Наличие бизнес-центра, конференц-залов** | | | | | | | | |  | | | | | | | |
| **Сезонность эксплуатации:**  (отметить галочкой «v») | | |  | | | | | | | | | | | | | |
| * круглогодичная | | | | |  | | | |  | | |  | |
| * сезонная: | | | | | - летняя | | | |  | | |  | |
|  | | | | | - зимняя | | | |  | | |  | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Среднегодовая загрузка санатория %** | **2019/** | **2020/** | **2021/** |
| **Доля постоянных гостей %** |  |  |  |

**Информация о персонале**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подразделения** | **Количество сотрудников в подразделениях** | | | | | | |
| Наличие Службы приема и размещения |  | | | | | | |
| Наличие коммерческого департамента, |  |  |  |  |  |  |  |
| Наличие службы сервиса и качества |  |  |  |  |  |  |  |
| Либо другое название служб по работе с гостями |  |  |  |  |  |  |  |
| Ресторан |  |  |  |  |  |  |  |
| Медицинский центр |  |  |  |  |  |  |  |
| Оздоровительный центр |  |  |  |  |  |  |  |

**Стандарты обслуживание гостей и контроля качества операционных процедур**

**Системное обучение, повышение квалификации и оценка персонала**

**Наличие в штате управленческого персонала с профильным образованием.(здесь можно использовать, по новому закону о классификации, получить 4-5 звезд возможно только при условия образования «гостиничное дело», менеджмент у среднего и высшего руководства.**

**Программы лояльности для гостей**

**Международная система менеджмента качества ИСО 9001-2015**

Руководитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

М.П «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

**"ОТЕЛЬ Виктория"**