**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"**