

**Чек-лист**  
**«Требования к местам размещения,**  
**определяющие соответствие потенциальных участников Программы «Знак качества»**  
**(форма)**

В данной форме используются требования следующих стандартов:

СТ UNE 182001-2015 – Гостиницы и туристические апартаменты. Требования к услугам.

СТ РК 2849-2016 – Туристско-экскурсионное обслуживание. Места (средства) размещения. Общие требования

№	Требования	Тип предприятия		
		Гостиница	Санаторий	Дом отдыха
<b>I. Процесс приема и размещения клиентов</b>				
1	Присутствие места размещения в специализированной ИС eҚонақ	М	М	М
2	Предприятие должно иметь средства связи и уведомления в случае, если стойка регистрации не осуществляет очное обслуживание 24 ч в сут.	М	М	М
3	Зона входа в отель находится в хорошем состоянии, чистая и освещенная, без препятствий; - на месте приема должна быть представлена на видном месте информация о возможных способах оплаты.	М		

№	Требования	Тип предприятия		
		Гостиница	Санаторий	Дом отдыха
4	Услуга швейцара/консьержа/портье	М		
5	Система непрерывного обслуживания должна располагать: - бланки для хранения имущества (багаж, сейфы, и др.); - Камера хранения для багажа для прибывающих и отбывающих постояльцев - карты города, а также информационный материал о достопримечательностях.	М		
<b>II. Оснащение комнаты</b>				
1	В комнате или апартаментах, так же, как и в ванной, должен быть, по крайней мере, один розеточный разъем (не используемый для других видов постоянно включенных устройств).	М	М	
2	В номере или апартаментах, которые имеют систему отопление и кондиционирование воздуха, должно быть устройство, позволяющее их регулировать и отключать.	М		

№	Требования	Тип предприятия		
		Гостиница	Санаторий	Дом отдыха
3	В каждом номере должен быть план с указанием путей эвакуации, на основных языках.	М	М	М
4	Наличие каталога услуг с ценами	М	М	М
5	Оснащение стандартной комнаты: - шкаф, оснащенный ящиками или полками.	М	М	М
6	-Кресло / Стул	М	М	М
7	Письменный стол с рабочим креслом (для гостиниц 4-5 звезд)	М		
8	Прикроватная тумбочка	М	М	
9	Лампа	М		
10	телефон	М	М	
11	мини холодильник	М	М	
12	кондиционер	М	М	М
13	Сейф в номере	М		
14	Минимальное оборудование в ванной комнате:	М	М	М

№	Требования	Тип предприятия		
		Гостиница	Санаторий	Дом отдыха
	-душ, туалет, зеркало, фен, <b>корзина для мусора.</b>			
15	Опорный поручень в ванне (душе)			
16	Биде			
17	Средства личной гигиены (мыло, туалетная бумага)	М	М	М
18	Мыло, гель для душа, шампунь в диспенсерах	М		
19	Зубная щетка, зубная паста выдается по требованию гостя			
<b>III. Надлежащее содержание гостиницы</b>				
1	Отсутствие дефектов, заметных повреждений на стенах, потолке, мебели, декоративных элементах и т.д.	М	М	М
2	Эвакуационные выходы и пожарный выход имеют соответствующие сигнальные знаки, не загромождены, освещены и в рабочем состоянии.	М	М	М

№	Требования	Тип предприятия		
		Гостиница	Санаторий	Дом отдыха
3	Основное и аварийное освещение достаточное, а выключатели, розетки и другие электрические элементы — в безопасном рабочем состоянии.		М	М
		М		
4	Элементы умывальников в ванной комнате и уборной не имеют заметных поломок и повреждений;	М	М	М
<b>IV. Требования к чистым номерам</b>				
1	Постели приведены в порядок, белье чистое и без складок.	М	М	М
2	Сопутствующие аксессуары в наличии и в хорошем состоянии (подушки, одеяла и т.д.).	М	М	М
3	Гармоничная атмосфера в номере (свет, запах, цветовая гамма и т. д.).	М	М	М
4	В ванной комнате имеются все средства гигиены и полотенца развешены должным образом.	М	М	

№	Требования	Тип предприятия		
		Гостиница	Санаторий	Дом отдыха
5	Сантехника, смесители и зеркала чистые и блестящие. Корзина для мусора снабжена пакетом для мусора. Стаканы вымытые и чистые без пятен и отпечатков пальцев.	М	М	М
6	Информационная книга об услугах гостиницы расположена на видимом для гостя месте.	М	М	М
7	Мини-бар полностью укомплектован, Срок годности продукции в мини-баре соответствует периоду, в течении которого можно употребить еду или напитки мини-бара			
<b>V. Процесс обслуживания</b>				
1	Гостиница/комплекс должна быть оснащена современной системой отопления, кондиционирования воздуха, водоснабжения, канализацией.	М	М	

№	Требования	Тип предприятия		
		Гостиница	Санаторий	Дом отдыха
2	Техническая служба должна иметь быструю связь с другими службами для быстрого решения обнаруженных аварийных ситуаций и предусмотреть ограничение доступа к таким зонам.	М	М	
3	Уборка прилегающей территории должна проводиться регулярно	М	М	М
4	Наличие специально оборудованных мест для курения.	М	М	М
5	Клиенту предлагаются различные варианты оплаты, информация о которых представлена в доступных для пользования клиентов местах.	М	М	М
6	При предоставлении услуги хранения багажа должна быть обеспечена безопасность багажа и его маркировка для обеспечения гарантии возврата владельцу.	М		
7	В гостинице должны быть предусмотрены гладильные доски и утюги,	М	М	М

№	Требования	Тип предприятия		
		Гостиница	Санаторий	Дом отдыха
	предоставляемые для гостей по их запросу или в номерах.			
<b>VI. Условия для людей с ограниченными возможностями</b>				
1	Условия для людей с ограниченными возможностями (колясочники)	М	М	
2	Условия для незрячих и слабовидящих людей			
3	Условия для людей с нарушением слуха			
4	Наличие услуги сурдопереводчика (язык жестов)			
<b>VII. Еда и напитки</b>				
1	Доставка напитков/еды в номер 24 часа в сутки через обслуживание номеров	М		
2	Мини бар			
3	Кофеварочная машина или чайник для кипячения воды с набором для чая и кофе в номере	М		
4	Ранний завтрак / Поздний завтрак	М	М	



№	Требования	Тип предприятия		
		Гостиница	Санаторий	Дом отдыха
5	Завтрак шведский стол или завтрак по меню	М	М	
6	Наличие диетического меню / вегетарианского меню	М	М	
7	Наличие ресторана с национальными блюдами	М		
<b>VIII. Требования к персоналу</b>				
1	Знание персоналом русского, казахского, английского языка	М		
2	Знание китайского или других языков мирового значения(имеют статус официальных языков ООН)			
3	Квалификация: руководители и персонал должны соответствовать квалификационным требованиям (иметь сертификаты, дипломы соответствующие занимаемым должностям)	М	М	М
4	Внешний вид персонала (опрятный вид: ногти, волосы, косметика, вежливая речь, форменная одежда, служебные значки)	М	М	М

№	Требования	Тип предприятия		
		Гостиница	Санаторий	Дом отдыха
5	Знание особенностей мультикультурного обслуживания гостей	М	М	М
<b>IX. Помещения</b>				
1	Конференц-зал(ы)	М	М	
2	комната для курящих	М	М	
3	комната для кормящих			
4	молельные комнаты			
<b>X. Дополнительные услуги</b>				
1	Наличие бассейна			
2	Услуги няни по запросу			
3	SPA			
4	Тренажерный зал			
5	Аренда (прокат) спортивного инвентаря (велосипеды и др.)			
6	Детская зона (игровая комната/ детская игровая площадка) без или с наблюдением квалифицированного персонала			

№	Требования	Тип предприятия		
		Гостиница	Санаторий	Дом отдыха
7	Организация встреч и проводов (в аэропорту, на вокзале) по запросу Прокат (аренда) автомашины/ автомшины с водителем	М	М	
8	Стирка и глажение, химическая чистка	М	М	
9	Обмен валюты	М		
10	Экологический менеджмент и маркетинг (энергосбережение и сокращение потребления энергии, контроль и сокращение уровня загрязнения, разработка и продвижение экологических товаров)			
11	Наличие видеонаблюдения	М		

**М** – требование обязательное для выполнения в данной категории (must have).

Организации соответствующие всем обязательным стандартам получают знак качества «**Nice**», организации которые соответствуют обязательным и дополнительным стандартам (хотя бы одному) получают знак качества «**Very Nice**».