

HOTELS MOSCOW

СТАНДАРТ ПРОВЕРКИ ОТЕЛЕЙ

Независимая методика и рабочий чек-лист

ВЕРСИЯ 1.1 - МОСКВА

РАЗДЕЛ 01

Как пользоваться документом

Hotels Moscow оценивает не формальную звёздность, а фактический опыт гостя в конкретную дату, в конкретном номере и при известной цене.

Каждый проверенный пункт оценивается по единой шкале 1-5 и сопровождается фактом или коротким комментарием. Непроверенный пункт оставьте пустым.

Единая шкала 1-5

1	Критически плохо	Основная функция не выполнена или есть серьёзный риск.
2	Плохо	Заметные недостатки; повторный выбор маловероятен.
3	Приемлемо	Базовые ожидания выполнены, но с оговорками.
4	Хорошо	Уверенно выполнено; недостатки не мешают главному.
5	Отлично	Заметно лучше ожиданий для сегмента и цены.

Правила инспектора

- Фиксируйте время, место и условия наблюдения; существенные выводы подтверждайте фото, видео, чеком, скриншотом или заметкой.
- Один номер не представляет весь номерной фонд. Всегда указывайте категорию, номер комнаты и дату визита.
- Не создавайте искусственную проблему ради проверки сервиса. Используйте реальный запрос.
- Раскрывайте приглашение, скидку, апгрейд или иную поддержку. Коммерческое сотрудничество не меняет оценку.

РАЗДЕЛ 02

Паспорт инспекции

Отель	
Адрес	
Заезд / выезд	/
Инспектор	
Категория номера	
Номер комнаты / этаж	
Цена за ночь / тариф	
Канал бронирования	
Кто оплатил	☐ инспектор ☐ редакция ☐ отель ☐ другое
Визит анонимный	☐ да ☐ нет
Особые условия	апгрейд, скидка, приглашение, компенсация и др.

Сценарий поездки

Основной сценарий	☐ командировка ☐ романтическая поездка ☐ семейная поездка ☐ туризм ☐ отдых / выходные ☐ мероприятие
День / загрузка	
Погода / внешний шум	

Ожидание до входа в номер

Что обещано	категория, площадь, вид, кровать, услуги
Главное ожидание	
Скриншоты сохранены	☐ карточка номера ☐ фотографии ☐ тариф ☐ итоговая цена

РАЗДЕЛ 03

Прибытие: от входа до двери номера

Заполняйте по ходу движения, не возвращаясь к уже пройденным зонам.

Подъезд и входная группа

Что проверить	1	2	3	4	5	Факт, время или комментарий
Отель легко найти; вывеска и вход заметны	☐	☐	☐	☐	☐	
Подъезд на такси и высадка с багажом удобны	☐	☐	☐	☐	☐	
Входная группа чистая и ухоженная	☐	☐	☐	☐	☐	
Ремонт, освещение и первое впечатление соответствуют уровню отеля	☐	☐	☐	☐	☐	
С багажом удобно пройти через двери и ступени	☐	☐	☐	☐	☐	

Ресепшен и регистрация

Что проверить	1	2	3	4	5	Факт, время или комментарий
Стойку регистрации легко найти	☐	☐	☐	☐	☐	
Приветствие доброжелательное и профессиональное	☐	☐	☐	☐	☐	
Бронь и категория номера подтверждены точно	☐	☐	☐	☐	☐	
Регистрация прошла без лишнего ожидания	☐	☐	☐	☐	☐	
Завтрак, Wi-Fi и основные услуги объяснены	☐	☐	☐	☐	☐	
Помощь с багажом предложена или организована	☐	☐	☐	☐	☐	
От входа до ключа	мин.					
Первое наблюдение						

Путь к номеру

Что проверить	1	2	3	4	5	Факт, время или комментарий
Лифт легко найти и удобно использовать с багажом	☐	☐	☐	☐	☐	
Ожидание лифта и его вместимость приемлемы	☐	☐	☐	☐	☐	
Коридор чистый, тихий и хорошо освещён	☐	☐	☐	☐	☐	
Ремонт и состояние коридора соответствуют уровню отеля	☐	☐	☐	☐	☐	
Дверь номера выглядит исправной и удобно открывается	☐	☐	☐	☐	☐	

РАЗДЕЛ 04

Первый осмотр номера

Вход и общее впечатление

Что проверить	1	2	3	4	5	Факт, время или комментарий
Получена забронированная категория номера	☐	☐	☐	☐	☐	
Входная зона номера чистая и без постороннего запаха	☐	☐	☐	☐	☐	
Ремонт и отделка выглядят качественно и актуально	☐	☐	☐	☐	☐	
Фотографии соответствуют реальному состоянию	☐	☐	☐	☐	☐	
Площадь и планировка удобны	☐	☐	☐	☐	☐	
Температура и свежесть воздуха комфортны	☐	☐	☐	☐	☐	

Вид, кровать и мебель

Что проверить	1	2	3	4	5	Факт, время или комментарий
Вид из окна соответствует описанию или ожиданию	☐	☐	☐	☐	☐	
Окно и шторы удобно использовать	☐	☐	☐	☐	☐	
Размер кровати соответствует заявленному и сценарию поездки	☐	☐	☐	☐	☐	
Матрас удобно оценить при первом прилегании	☐	☐	☐	☐	☐	
Тумбочки и поверхности расположены удобно	☐	☐	☐	☐	☐	
Шкафов и мест хранения достаточно	☐	☐	☐	☐	☐	
Мебель исправна и находится в хорошем состоянии	☐	☐	☐	☐	☐	
Площадь	заявлено _____ м²; наблюдение _____					
Вид из окна	_____					
Размер / тип кровати	_____					

РАЗДЕЛ 05

Ванная, принадлежности и хранение

Ванная комната

Что проверить	1	2	3	4	5	Факт, время или комментарий
Ремонт и состояние ванной соответствуют уровню отеля	☐	☐	☐	☐	☐	
Сантехника, зеркало и поверхности чистые	☐	☐	☐	☐	☐	
Нет плесени, запаха и следов протечек	☐	☐	☐	☐	☐	
Душ или ванна удобны и безопасны	☐	☐	☐	☐	☐	
Напор и температура воды стабильны	☐	☐	☐	☐	☐	
Горячая вода появляется без долгого ожидания	☐	☐	☐	☐	☐	
Слив и вентиляция работают	☐	☐	☐	☐	☐	
Зеркало удобно расположено и хорошо освещено	☐	☐	☐	☐	☐	
Фен есть, исправен и удобно расположен	☐	☐	☐	☐	☐	

Комплектация

Что проверить	1	2	3	4	5	Факт, время или комментарий
Шампунь, гель или мыло представлены в достаточном объеме	☐	☐	☐	☐	☐	
Дополнительные принадлежности соответствуют категории отеля	☐	☐	☐	☐	☐	
Полотенца чистые и в хорошем состоянии	☐	☐	☐	☐	☐	
Халаты и тапочки есть, если заявлены	☐	☐	☐	☐	☐	
В шкафу достаточно вешалок и плечиков	☐	☐	☐	☐	☐	
Вешалки, полки и дверцы шкафа исправны	☐	☐	☐	☐	☐	
Формат ванной	☐ душ ☐ ванна ☐ душ и ванна					
Чего не хватило						

РАЗДЕЛ 06

Еда, общественные зоны и прогулка

Питание до завтрака

Что проверить	1	2	3	4	5	Факт, время или комментарий
Информация о ресторанах и времени работы понятна	☐	☐	☐	☐	☐	
Заказ еды в номер доступен и условия прозрачны	☐	☐	☐	☐	☐	
Меню, цены и обязательные сборы указаны заранее	☐	☐	☐	☐	☐	
Ресторан или бар удобно использовать вечером	☐	☐	☐	☐	☐	
Качество ужина соответствует цене, если проверялось	☐	☐	☐	☐	☐	

Общественные зоны

Что проверить	1	2	3	4	5	Факт, время или комментарий
В лобби или на территории есть удобные места для отдыха	☐	☐	☐	☐	☐	
Можно спокойно присесть, встретиться или выпить кофе	☐	☐	☐	☐	☐	
Общественные зоны чистые и ухоженные	☐	☐	☐	☐	☐	
Навигация по отелю понятна	☐	☐	☐	☐	☐	
Атмосфера соответствует позиционированию отеля	☐	☐	☐	☐	☐	

Прогулка вокруг отеля - фиксируем факты

До транспорта	до _____; пешком _____ мин.
Куда дошли пешком	_____
Что есть рядом	кафе, магазины, прогулочные места, достопримечательности
Подход вечером	освещение, безопасность, шум
Ужин / кофе	место _____; чек _____ ☐
Главное наблюдение	_____

РАЗДЕЛ 07

Спа и инфраструктура

Информация на ресепшене

Что проверить	1	2	3	4	5	Факт, время или комментарий
Сотрудник точно объяснил состав спа и правила посещения	☐	☐	☐	☐	☐	
Понятно, что включено в проживание, а что оплачивается отдельно	☐	☐	☐	☐	☐	
Стоимость, запись, возрастные ограничения и часы раскрыты	☐	☐	☐	☐	☐	
Фактическая доступность совпала с обещанием	☐	☐	☐	☐	☐	

Фактическое посещение спа

Что проверить	1	2	3	4	5	Факт, время или комментарий
Раздевалка и душевые чистые и удобные	☐	☐	☐	☐	☐	
Бассейн, сауна или другие зоны исправны	☐	☐	☐	☐	☐	
Температура воды и воздуха комфортна	☐	☐	☐	☐	☐	
Полотенца, халаты и шкафчики доступны	☐	☐	☐	☐	☐	
Загрузка не мешает отдыху	☐	☐	☐	☐	☐	
Состояние и ремонт соответствуют фотографиям	☐	☐	☐	☐	☐	
Доплата оправдана качеством, если она была	☐	☐	☐	☐	☐	

Другая инфраструктура

Что проверить	1	2	3	4	5	Факт, время или комментарий
Парковка доступна на заявленных условиях	☐	☐	☐	☐	☐	
Бизнес-зоны или переговорные соответствуют описанию	☐	☐	☐	☐	☐	
Территория и дополнительные зоны ухожены	☐	☐	☐	☐	☐	
Заявленные объекты не закрыты без предупреждения	☐	☐	☐	☐	☐	
Что проверено	☐ бассейн ☐ сауна ☐ спа ☐ парковка ☐ бизнес-зона ☐ другое					
Доплата / ограничения						

РАЗДЕЛ 08

Вечер в номере, работа и сон

Тишину оценивайте вечером, ночью и утром; разделяйте шум с улицы, из коридора и соседних номеров.

Тишина

Что проверить	1	2	3	4	5	Факт, время или комментарий
Шум с улицы при закрытых окнах	☐	☐	☐	☐	☐	
Слышимость соседних номеров	☐	☐	☐	☐	☐	
Шум и хлопки дверей из коридора	☐	☐	☐	☐	☐	
Лифт, вентиляция и инженерные системы	☐	☐	☐	☐	☐	
Кондиционер или холодильник	☐	☐	☐	☐	☐	
Утренний шум уборки и персонала	☐	☐	☐	☐	☐	

Кровать и условия сна

Что проверить	1	2	3	4	5	Факт, время или комментарий
Матрас удобен после полноценного отдыха	☐	☐	☐	☐	☐	
Размер кровати комфортен для выбранного сценария	☐	☐	☐	☐	☐	
Подушки удобны и доступны в достаточном количестве	☐	☐	☐	☐	☐	
Постельное бельё чистое, приятное и в хорошем состоянии	☐	☐	☐	☐	☐	
Шторы обеспечивают достаточное затемнение	☐	☐	☐	☐	☐	
Температуру можно настроить; воздух не душный	☐	☐	☐	☐	☐	

Работа и зарядка

Что проверить	1	2	3	4	5	Факт, время или комментарий
Розетки доступны возле кровати	☐	☐	☐	☐	☐	
Телефон удобно оставить на зарядке	☐	☐	☐	☐	☐	
Ноутбук можно подключить без удлинителя	☐	☐	☐	☐	☐	
Стол, стул и освещение подходят для работы	☐	☐	☐	☐	☐	
Wi-Fi стабилен в реальном использовании	☐	☐	☐	☐	☐	
Наблюдение	с _____ до _____; пробуждений _____					
Шум	_____ дБ; приложение / прибор _____					
Wi-Fi	загрузка _____ Мбит/с; отдача _____ Мбит/с					

РАЗДЕЛ 09

Утро: фитнес, завтрак и выезд

Фитнес

Что проверить	1	2	3	4	5	Факт, время или комментарий
Информацию о зале и часах работы легко получить	☐	☐	☐	☐	☐	
Зал фактически открыт в заявленное время	☐	☐	☐	☐	☐	
Оборудование исправно и достаточно разнообразно	☐	☐	☐	☐	☐	
Чистота, вентиляция и вода организованы	☐	☐	☐	☐	☐	
Загрузка позволяет провести тренировку	☐	☐	☐	☐	☐	

Завтрак

Что проверить	1	2	3	4	5	Факт, время или комментарий
Время начала удобно для сценария поездки	☐	☐	☐	☐	☐	
Формат и состав соответствуют цене	☐	☐	☐	☐	☐	
Основные продукты свежие и качественные	☐	☐	☐	☐	☐	
Горячие блюда имеют правильную температуру	☐	☐	☐	☐	☐	
Есть овощи, фрукты и понятные альтернативы	☐	☐	☐	☐	☐	
Кофе, напитки, посуда и зал в порядке	☐	☐	☐	☐	☐	
Очереди и загрузка не мешают завтраку	☐	☐	☐	☐	☐	
Время / загрузка	_____ ; свободных столов примерно _____					

Выезд

Что проверить	1	2	3	4	5	Факт, время или комментарий
Счёт оформлен корректно, без неожиданных доплат	☐	☐	☐	☐	☐	
Выезд прошёл быстро и доброжелательно	☐	☐	☐	☐	☐	
С багажом и вызовом такси помогли при необходимости	☐	☐	☐	☐	☐	
Проверочный запрос	_____					
Ответ / решение	ответ _____ мин.; решение _____ мин.; ☐ полностью ☐ частично ☐ нет					

РАЗДЕЛ 10

Итоговая карта и редакционный вердикт

Цена и честность предложения

Что проверить	1	2	3	4	5	Факт, время или комментарий
Итоговая цена и обязательные платежи раскрыты	☐	☐	☐	☐	☐	
Номер соответствует проданной категории	☐	☐	☐	☐	☐	
Фотографии и описание не вводят в заблуждение	☐	☐	☐	☐	☐	
Заявленные услуги фактически доступны	☐	☐	☐	☐	☐	
Цена оправдана качеством сна, номера и сервиса	☐	☐	☐	☐	☐	

Категория	1	2	3	4	5	Главная оговорка
Сервис	☐	☐	☐	☐	☐	
Номер	☐	☐	☐	☐	☐	
Ванная и комплектация	☐	☐	☐	☐	☐	
Питание	☐	☐	☐	☐	☐	
Инфраструктура	☐	☐	☐	☐	☐	
Качество сна	☐	☐	☐	☐	☐	
Цена и честность	☐	☐	☐	☐	☐	

Лучше всего подходит	☐ деловая ☐ романтическая ☐ семейная ☐ туристическая ☐ отдых ☐ мероприятие
Не подходит	_____
Главное достоинство	_____
Главный недостаток	_____
Вернулся бы лично	☐ да ☐ при определённых условиях ☐ нет
Справедливая цена	до _____ ☐ за ночь при условиях _____

Вердикт в одном предложении

Кому, зачем и с какой оговоркой	_____
---------------------------------	-------

Перед публикацией

- ☐ Указаны дата, категория, номер комнаты и цена.
- ☐ Существенные выводы подтверждены, а границы одного номера соблюдены.
- ☐ Раскрыты скидка, приглашение, апгрейд или партнёрство.
- ☐ Удалены персональные данные гостей и сотрудников.

Рейтинг Hotels Moscow нельзя купить. Отель может сообщить об исправлении или фактической ошибке, но не редактирует вывод инспектора.