

Prilog I.

IZJAVA UPRAVE UGOSTITELJA

1 = nije učinjeno **ništa** po tom pitanju;

2 = učinjeno je **jako malo** po tom pitanju;

3 = učinjeno je **zadovoljavajuće** po tom pitanju;

4 = učinjeno je **puno** po tom pitanju;

5 = učinjeno je **jako puno** po tom pitanju

Izjava uprave temelji se na odgovorima u obliku samoprocjene na sljedeća pitanja:

		1	2	3	4	5	REZULTAT
	Primjer ispunjavanja obrasca Izjave	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5
1.	Da li smo, i u kojoj mjeri, razvili i oblikovali viziju - sliku budućeg, željenog stanja našeg kolektiva i našeg hotela? To je odgovor na pitanje: Što uopće želimo postići u budućnosti ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.	Da li je opis vizije dokumentiran, napisan i da li je uvijek dostupan svim zaposlenicima (NE=1; DA=5) ?	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
3.	Da li smo, i u kojoj mjeri, utvrdili i postavili ciljeve po pojedinim odjelima (npr. nabava, prodaja, recepcija, odjel hrane i pića, domaćinstvo itd.),	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.	Da li o utvrđenim i postavljenim ciljevima postoji dokumentacija? (NE=1; DA=5)	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	

		1	2	3	4	5	REZULTAT
5.	Da li su, i u kojoj mjeri, ciljevi mjerljivi, dostižni, svrsishodni i vremenski ograničeni?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6.	Da li, i u kojoj mjeri, nadređeni i zaposlenici zajedno, preispituju postavljene ciljeve (periodično, sezonski, godišnje) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7.	Da li, i u kojoj mjeri, poduzimamo aktivnosti kako bi se s vizijom i ciljevima upoznali zaposlenici na svim razinama ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8.	Da li se, i u kojoj mjeri, poduzimaju aktivnosti po pitanju stvaranja i unapređivanja sustava vrijednosti i kodeksa ponašanja ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9.	Da li se, i u kojoj mjeri, osobno zalažemo (predstavnici uprave) za razvoj, promidžbu i kontinuirano poboljšavanje kvalitete u hotelu ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10.	Da li, i u kojoj mjeri, vlastitim primjerom (Leading for exemplare) stimuliramo druge?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11.	Da li, i u kojoj mjeri, podržavamo timski rad, te da li radimo na unapređivanju međuljudskih odnosa, povećanju motivacije i da li razvijamo dobru radnu klimu ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12.	Da li se, i u kojoj mjeri, dodatno obrazujemo (predstavnici uprave) po posebnim programima najmanje jedanput godišnje i to iz područja upravljanja kvalitetom, rukovođenja i upravljanja hotelom (poduzećem) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13.	Da li postoji dokumentacija o planu i programu obrazovanja predstavnika uprave ? (NE=1 ; DA=5)	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
14.	Da li, i u kojoj mjeri, s ljudskim resursima (zaposlenicima) planiramo, upravljamo i da li vodimo brigu da se kontinuirano razvijaju i dodatno obrazuju ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

--	--	--	--	--	--	--	--

		1	2	3	4	5	REZULTAT
15.	Da li postoji dokumentacija o planiranju i upravljanju s ljudskim resursima, te dokumentacija o planu i programu njihovog obrazovanja ? (NE = 1 ; DA = 5)	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
16.	Da li se, i u kojoj mjeri, znanje i kompetentnost zaposlenika istražuje, izgrađuje i podržava ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17.	Da li, i u kojoj mjeri, rukovodeći kadar prenosi na niže razine potrebne odgovornosti i nadležnosti ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18.	Da li, i u kojoj mjeri, zaposlenici mogu kompetentno sudjelovati u obavljanju nekog posla, samostalno prepoznati moguće greške i odgovorno ih spriječiti i ukloniti ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19.	Da li, i u kojoj mjeri, zajedno sa ostalim zaposlenicima na svim razinama radimo (predstavnici uprave) na svom izgledu (čistoća, urednost, dobar dojam) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20.	Da li, i u kojoj mjeri, radimo na unapređenju komunikacije zaposlenika svih razina s gostima?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21.	Da li, i u kojoj mjeri, radimo na unapređenju međusobne komunikacije zaposlenika na svim razinama ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22.	Da li, i u kojoj mjeri, uvažavamo ostale zaposlenike, te da li s njima imamo korektan odnos ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
23.	Da li su zaposlenici mjesečno nagrađivani više od prosjeka u branši? (NE=1; DA=5)	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
24.	Da li, i u kojoj mjeri, vodimo brigu o radnim uvjetima svojih zaposlenika, te da li se poduzimaju aktivnosti u vezi poboljšavanja uvjeta rada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

		1	2	3	4	5	REZULTAT
25.	Da li, i u kojoj mjeri, razvijamo i unapređujemo odnose s partnerima te da li potičemo ostale djelatnike na dobar odnos ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
26.	Da li, i u kojoj mjeri, vodimo brigu o stanju i održavanju zgrade (hotela), opreme i uređaja ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
27.	Da li se o stanju i održavanju zgrade (hotela), opreme i uređaja vode pisane evidencije i da li postoji dokumentacija ? (NE=1; DA=5)	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
28.	Da li je, i u kojoj mjeri, pisana komunikacija prema gostima aktualna, informativna, poštena, odgovorna, lijepog izgleda, ukratko, profesionalna (web stranice, razne ponude, informativni materijali i svi drugi "papirnati standardi") ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
29.	Da li se, i u kojoj mjeri, standardi, pravila i operativni postupci (procedure) stalno preispituju i poboljšavaju te usklađuju s obzirom na aktualne zahtjeve gostiju ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
30.	Da li, i u kojoj mjeri, zaposlenici znaju kako kompetentno postupati s obzirom na posebne želje i potrebe gostiju ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
31.	Da li, i u kojoj mjeri, zaposlenici znaju kako kompetentno postupati u slučaju reklamacija gostiju te da li gostima olakšavaju i u svakom trenutku omogućavaju reklamacije ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
32.	Da li postoje pisane upute, pravila i postupci (procedure) za slučaj reklamacija? (NE=1; DA=5)	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
33.	Da li postoji dokumentacija o reklamacijama gostiju ? (NE=1; DA=5)	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
34.	Da li, i u kojoj mjeri, zaposlenici na svim razinama vode brigu o kontinuiranom poboljšavanju kvalitete usluge ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

--	--	--	--	--	--	--	--

		1	2	3	4	5	REZULTAT
35.	Da li se, i u kojoj mjeri, vodi briga o zadovoljstvu gostiju?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
36.	Da li se, i u kojoj mjeri, provode mjerenja, ispitivanja, analize zadovoljstva gostiju ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
37.	Da li o mjerenjima, ispitivanjima i analizama zadovoljstva gostiju postoji ažurna dokumentacija ? (NE=1; DA=5)	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
38.	Da li se, i u kojoj mjeri, vodi briga o tome da hotel ima dobar imidž kod gostiju, partnera, djelatnika i kod javnosti te da li se iniciraju određene aktivnosti na dobrobit društva, zajednice?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
39.	Da li se, i u kojoj mjeri, po pojedinim odjelima hotela ispunjavaju planirani ciljevi po pitanju poboljšavanja kvalitete pružanja usluga (npr. mjesečno, kvartalno, polugodišnje, sezonski, godišnje ili dugoročno) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
40.	Da li se, i u kojoj mjeri, u hotelu provodi samoprocjena kvalitete pružanja usluga po pojedinim segmentima?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
41.	Da li o provođenju samoprocjene postoji dokumentacija ?	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
42.	Da li je gost za vrijeme svog boravka u hotelu dobio "vrijednost za novac" ? (NE=1; DA=5)	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	