

PRILOG VII - ANKETNI UPITNIK O ZADOVOLJSTVU OSOBLJA

A. ANKETNI UPITNIK O ZADOVOLJSTVU OSOBLJA ZA HOTELE DO 50 SMJEŠTAJNIH JEDINICA

- 1 = ne zadovoljava;
 2 = zadovoljava;
 3 = dobro;
 4 = naročito dobro;
 5 = izvrsno.

		1	2	3	4	5	REZULTAT
	Primjer ispunjavanja anketnog upitnika	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5
1.	Moj me pretpostavljeni uvažava i svojim me primjerom ohrabruje i potiče.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.	Moj pretpostavljeni prihvaća moje sugestije koje dajem u cilju poboljšanja kvalitete.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.	Moj pretpostavljeni potiče aktivnosti koje unapređuju timski rad, poboljšavaju međuljudske odnose i razvijaju dobru radnu klimu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.	Zaposlenici imaju dobre međuljudske i poslovne odnose.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.	Moj pretpostavljeni osobno se zalaže po pitanju poboljšanja kvalitete i na taj način dodatno me potiče u radu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6.	Uvijek sasvim precizno znam koji su moji poslovi i radni zadaci i uvijek sasvim precizno znam način na koji ih trebam obaviti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7.	Imam dopuštenje mog pretpostavljenog da u određenim situacijama mogu donijeti odluke samostalno i po svom nahođenju.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8.	Omogućeno mi je obrazovanje putem dodatnog školovanja, pohađanja seminara, predavanja, treninga i sl.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

		1	2	3	4	5	REZULTAT
9.	Zadovoljan sam svojim mjesečnim primanjima (plaćom) i drugima naknadama (prehrana, prijevoz na posao, božićnica i sl.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10.	Zadovoljan sam s radnim uvjetima pod kojim radim (temperatura, vlažnost zraka, ventilacija, radna odjeća i obuća, buka, sanitarno-higijenski uvjeti itd.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11.	Voditelj vodi brigu o redovitom održavanju zgrade hotela i redovitom održavanju opreme i uređaja, a po potrebi dotrajala i oštećena oprema zamjenjuje se novom (stolarija, bravarija, namještaj, tepisi, posteljina, stolno rublje, uređaji i oprema kuhinje, sanitarna oprema, grijanje, klimatizacija itd.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12.	Mi smo iskreni prema gostima. Sve ono što obećamo gostima putem ponuda, ugovora, brošura, prospekata i sl., gosti i dobiju.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13.	Gosti napuštaju naš hotel zadovoljni, a njihova očekivanja u potpunosti su ispunjena.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14.	U našem se hotelu racionalno postupa s energijom. Štedi se voda, struja, plin, nafta itd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15.	U našem hotelu vodi se briga o okolišu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16.	Za obavljanje određenih aktivnosti u svom poslu imam precizno napisana uputstva (pravila, postupke i/ili radne upute).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17.	Povremeno me provjeravaju da li određene poslove obavljam prema utvrđenim pravilima, postupcima i/ili radnim uputama.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18.	Objašnjeno mi je, uvježban sam i znam kako postupiti u situacijama kada gost izrazi svoje posebne želje i potrebe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19.	Objašnjeno mi je, uvježban sam i znam kako postupiti u slučaju reklamacije gosta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20.	Objašnjeno mi je, uvježban sam i znam kako potaknuti gosta da iskaže svoje potrebe, želje ili nezadovoljstvo (Feedback).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

		1	2	3	4	5	REZULTAT
21.	U hotelu se provode određena mjerenja, ispitivanja i analize zadovoljstva gostiju.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22.	Naš hotel ima dobar imidž kod gostiju, partnera, djelatnika i kod javnosti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
23.	Redovito se ispunjavaju planirani ciljevi po pitanju poboljšanja kvalitete.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24.	Po mom mišljenju, gost je dobio odgovarajuću kvalitetu za cijenu koju je platio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	UKUPNO REZULTAT						

B. ANKETNI UPITNIK O ZADOVOLJSTVU OSOBLJA ZA HOTELE PREKO 50 SMJEŠTAJNIH JEDINICA

- 1 = ne zadovoljava;
 2 = zadovoljava;
 3 = dobro;
 4 = naročito dobro;
 5 = izvrsno

		1	2	3	4	5	REZULTAT
	Primjer ispunjavanja anketnog upitnika	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5
1.	Moj me pretpostavljeni uvažava i svojim me primjerom ohrabruje i potiče.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.	Moj pretpostavljeni prihvaća moje sugestije koje dajem u cilju poboljšanja kvalitete.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.	Moj pretpostavljeni potiče aktivnosti koje unapređuju timski rad, poboljšavaju međuljudske odnose i razvijaju dobru radnu klimu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.	Zaposlenici imaju dobre međuljudske i poslovne odnose.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.	Moj pretpostavljeni osobno se zalaže po pitanju poboljšanja kvalitete i na taj način dodatno me potiče u radu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6.	Uvijek sasvim precizno znam koji su moji poslovi i radni zadaci i uvijek sasvim precizno znam način na koji ih trebam obaviti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7.	Imam dopuštenje mog pretpostavljenog da u određenim situacijama mogu donijeti odluke samostalno i po svom nahođenju.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8.	Omogućeno mi je obrazovanje putem dodatnog školovanja, pohađanja seminara, predavanja, treninga i sl.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9.	Zadovoljan sam svojim mjesečnim primanjima (plaćom) i drugima naknadama (prehrana, prijevoz na posao, božićnica i sl.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

		1	2	3	4	5	REZULTAT
10.	Zadovoljan sam s radnim uvjetima pod kojim radim (temperatura, vlažnost zraka, ventilacija, radna odjeća i obuća, buka, sanitarno-higijenski uvjeti itd.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11.	Voditelj vodi brigu o redovitom održavanju zgrade hotela i redovitom održavanju opreme i uređaja, a po potrebi dotrajala i oštećena oprema zamjenjuje se novom (stolarija, bravarija, namještaj, tepisi, posteljina, stolno rublje, uređaji i oprema kuhinje, sanitarna oprema, grijanje, klimatizacija itd.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12.	Mi smo iskreni prema gostima. Sve ono što obećamo gostima putem ponuda, ugovora, brošura, prospekata i sl., gosti i dobiju.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13.	Gosti napuštaju naš hotel zadovoljni, a njihova očekivanja u potpunosti su ispunjena.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14.	U našem se hotelu racionalno postupa s energijom. Štedi se voda, struja, plin, nafta itd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15.	U našem hotelu vodi se briga o okolišu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16.	Za obavljanje određenih aktivnosti u svom poslu imam precizno napisana uputstva (pravila, postupke i/ili radne upute).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17.	Povremeno me provjeravaju da li određene poslove obavljam prema utvrđenim pravilima, postupcima i/ili radnim uputama.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18.	Objašnjeno mi je, uvježban sam i znam kako postupiti u situacijama kada gost izrazi svoje posebne želje i potrebe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19.	Objašnjeno mi je, uvježban sam i znam kako postupiti u slučaju reklamacije gosta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20.	Objašnjeno mi je, uvježban sam i znam kako potaknuti gosta da iskaže svoje potrebe, želje ili nezadovoljstvo (Feedback).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21.	U hotelu se provode određena mjerenja, ispitivanja i analize zadovoljstva gostiju.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22.	Naš hotel ima dobar imidž kod gostiju, partnera, djelatnika i kod javnosti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

		1	2	3	4	5	REZULTAT
23.	Redovito se ispunjavaju planirani ciljevi po pitanju poboljšanja kvalitete.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24.	Po mom mišljenju, gost je dobio odgovarajuću kvalitetu za cijenu koju je platio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	UKUPNO REZULTAT						