

PRILOG VIII – ANKETNI UPITNIK O ZADOVOLJSTVU GOSTA

A. ANKETNI UPITNIK O ZADOVOLJSTVU GOSTA ZA HOTELE DO 40 SMJEŠTAJNIH JEDINICA

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

		1	2	3	4	5	REZULTAT
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5
	Primjer ispunjavanja anketnog upitnika	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5
1.	Za vrijeme mog boravka u hotelu osjećao sam se sigurno.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.	U hotelu mi je pružena usluga, upravo onakva, kakvu sam očekivao za cijenu koju sam platio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.	Za vrijeme boravka u hotelu dobio sam sve što mi je na razne načine obećano (ponude, ugovori, brošure, prospekti i sl.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.	Stekao sam dojam da je svo osoblje uvježbano i da stručno obavlja svoj posao.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.	Osoblje u obavljanju svog posla pojedine radnje, uglavnom, uradi ispravno "od prve".	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6.	Nikada na pojedinu uslugu nisam čekao predugo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7.	Osoblje je imalo prema meni otvoren, pozitivan i ljubazan stav, uvijek popraćen osmijehom.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8.	Osoblje je u svakom trenutku bilo spremno pružiti informaciju i pomoći riješiti bilo koji problem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9.	Stekao sam dojam da se osoblje prilikom obavljanja svog posla uživalo u svoju "ulogu" i da radi s puno entuzijazma.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10.	Stekao sam dojam da je osoblje koje neposredno radi s gostima kompetentno, te da može određene odluke donositi samostalno.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

		1	2	3	4	5	REZULTAT
11.	Osoblje je uvijek "pri ruci" i imalo je sve uređaje, opremu i pribor koje je bilo potrebno za obavljanje određenog posla.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12.	Međusobna komunikacija osoblja je diskretna, odmjerena i efikasna.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13.	Nadređeni u svom radu diskretno i efikasno usmjeravaju osoblje.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14.	Stekao sam dojam da se vodi "politika otvorenih vrata", te da je voditelj dostupan gostima u bilo kojem trenutku.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15.	Općenito, imam dojam da se hotelom dobro upravlja.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16.	Zadovoljan sam uređenjem, opremom, stanjem opreme i čistoćom u sobi u kojoj sam boravio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17.	Zadovoljan sam uređenjem, opremom, stanjem opreme i čistoćom kupaoalice.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18.	Zadovoljan sam uređenjem, opremom, stanjem opreme i čistoćom svih zajedničkih prostora.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19.	Zadovoljan sam s asortimanom i kvalitetom doručka.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20.	Zadovoljan sam s asortimanom i kvalitetom ostale hrane (ručak, večera, a' la carte ponuda i sl.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21.	Zadovoljan sam ponudom pića.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22.	Zadovoljan sam ponudom zabavnih sadržaja.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
23.	Zadovoljan sam ponudom ostalih sadržaja.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24.	Stekao sam dojam da se uprava hotela i osoblje odgovorno odnose prema okolišu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	UKUPNO REZULTAT						

Spol	
Žensko	<input type="checkbox"/>
Muško	<input type="checkbox"/>
Učestalost boravka u hotelu	
Prvi put	<input type="checkbox"/>
Drugi put	<input type="checkbox"/>
Više od dva puta	<input type="checkbox"/>
Moja starosna dob je	
Ispod 20 godina	<input type="checkbox"/>
20 - 29 godina	<input type="checkbox"/>
30 - 39 godina	<input type="checkbox"/>
40 - 49 godina	<input type="checkbox"/>
50 - 59 godina	<input type="checkbox"/>
60 - 69 godina	<input type="checkbox"/>
Preko 70 godina	<input type="checkbox"/>

Šifra hotela:

Šifra gosta:

B. ANKETNI UPITNIK O ZADOVOLJSTVU GOSTA 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.	Za vrijeme mog boravka u hotelu osjećao sam se sigurno.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.	U hotelu mi je pružena usluga, upravo onakva, kakvu sam očekivao za cijenu koju sam platio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.	Za vrijeme boravka u hotelu dobio sam sve što mi je na razne načine obećano (ponude, ugovori, brošure, prospekti i sl.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.	Stekao sam dojam da je svo osoblje uvježbano i da stručno obavlja svoj posao.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.	Osoblje u obavljanju svog posla pojedine radnje, uglavnom, uradi ispravno "od prve".	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6.	Nikada na pojedinu uslugu nisam čekao predugo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7.	Osoblje je imalo prema meni otvoren, pozitivan i ljubazan stav, uvijek popraćen osmijehom.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8.	Osoblje je u svakom trenutku bilo spremno pružiti informaciju i pomoći riješiti bilo koji problem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9.	Stekao sam dojam da se osoblje prilikom obavljanja svog posla uživalo u svoju "ulogu" i da radi s puno entuzijazma.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10.	Stekao sam dojam da je osoblje koje neposredno radi s gostima kompetentno, te da može određene odluke donositi samostalno.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

		1	2	3	4	5	REZULTAT
11.	Osoblje je uvijek "pri ruci" i imalo je sve uređaje, opremu i pribor koje je bilo potrebno za obavljanje određenog posla.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12.	Međusobna komunikacija osoblja je diskretna, odmjerena i efikasna.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13.	Međusobna komunikacija nadređenih s ostalim osobljem je diskretna, odmjerena i efikasna.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14.	Nadređeni u svom radu diskretno i efikasno usmjeravaju osoblje ipomažu im u obavljanju posla.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15.	Stekao sam dojam da se vodi "politika otvorenih vrata", te da su direktor i ostali šefovi dostupni gostima u bilo kojem trenutku.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16.	Općenito, imam dojam da se hotelom dobro upravlja.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17.	Zadovoljan sam uređenjem, opremom, stanjem opreme i čistoćom u sobi u kojoj sam boravio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18.	Zadovoljan sam uređenjem, opremom, stanjem opreme i čistoćom kupaonice.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19.	Zadovoljan sam uređenjem, opremom, stanjem opreme i čistoćom svih zajedničkih prostora.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20.	Zadovoljan sam s asortimanom i kvalitetom doručka.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21.	Zadovoljan sam s asortimanom i kvalitetom ostale hrane (ručak, večera, a' la carte ponuda i sl.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22.	Zadovoljan sam ponudom pića.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
23.	Zadovoljan sam ponudom zabavnih sadržaja.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24.	Zadovoljan sam ponudom ostalih sadržaja.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
25.	Stekao sam dojam da se uprava hotela i osoblje odgovorno odnose prema okolišu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	UKUPNO REZULTAT						

Spol	
Žensko	<input type="checkbox"/>
Muško	<input type="checkbox"/>
Učestalost boravka u hotelu	
Prvi put	<input type="checkbox"/>
Drugi put	<input type="checkbox"/>
Više od dva puta	<input type="checkbox"/>
Moja starosna dob je	
Ispod 20 godina	<input type="checkbox"/>
20 - 29 godina	<input type="checkbox"/>
30 - 39 godina	<input type="checkbox"/>
40 - 49 godina	<input type="checkbox"/>
50 - 59 godina	<input type="checkbox"/>
60 - 69 godina	<input type="checkbox"/>
Preko 70 godina	<input type="checkbox"/>

Šifra hotela:

Šifra gosta: