

PRILOG I - IZJAVA UPRAVE

A. IZJAVA UPRAVE ZA HOTELE DO 50 SMJEŠTAJNIH JEDINICA

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 i dokumentacije 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.	Jesmo li i u kojoj mjeri, razvili i oblikovali viziju - sliku budućeg, željenog stanja naše tvrtke 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.	Je li opis vizije dokumentiran, napisan i je li uvijek dostupan svom osoblju (NE=1; DA=5)?	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
3.	Jesmo li i u kojoj mjeri, utvrdili i postavili ciljeve za poslovanje hotela?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.	Postoji li dokumentacija o utvrđenim i postavljenim ciljevima? (NE=1; DA=5)	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
5.	Jesu li 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.	Preispituje li osoblje postavljene ciljeve?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7.	Poduzimamo li aktivnosti i u kojoj mjeri, kako bi se s vizijom i ciljevima upoznalo osoblje na svim razinama?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

		1	2	3	4	5	REZULTAT
8.	Poduzimaju li se i u kojoj mjeri, 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.	Zalažemo li se osobno i u kojoj mjeri, 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.	Stimuliramo li i u kojoj mjeri druge, vlastitim primjerom (Leading for example)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11.	Podržavamo li i u kojoj mjeri timski rad te radimo li na unapređivanju međuljudskih odnosa, povećanju motivacije i razvijamo li dobru radnu klimu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12.	Obrazujemo li se dodatno i u kojoj mjeri, po posebnim programima najmanje jedanput godišnje i to iz područja upravljanja kvalitetom, rukovođenja i upravljanja hotelom (tvrtkom)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13.	Postoji li dokumentacija o planu i programu obrazovanja? (NE=1 ; DA=5)	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
14.	Je li i u kojoj mjeri, osoblje može 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"/>	
15.	Radimo li i u kojoj mjeri na svom izgledu (čistoća, urednost, dobar dojam)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16.	Radimo li i u kojoj mjeri, na unapređenju komunikacije osoblja s gostima?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17.	Uvažavamo li osoblje, te imamo li s njima korektan odnos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18.	Je li i u kojoj mjeri osoblje nagrađivano odnosno stimulirano?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19.	Vodimo li brigu i u kojoj mjeri, o radnim uvjetima svog osoblja, te poduzimaju li se aktivnosti u vezi poboljšavanja uvjeta rada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20.	Razvijamo li i unapređujemo i u kojoj mjeri, odnose s partnerima te potičemo li ostale djelatnike na dobar odnos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

		1	2	3	4	5	REZULTAT
21.	Vodimo li brigu i u kojoj mjeri, o stanju i održavanju zgrade (hotela), opreme i uređaja?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22.	Vode li se o stanju i održavanju zgrade (hotela), opreme i uređaja pisane evidencije i postoji li dokumentacija? (NE=1; DA=5)	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
23.	Je li 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 "papirnatih standardi")?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24.	Je 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"/>	
25.	Zna li i u kojoj mjeri, osoblje 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"/>	
26.	Zna li i u kojoj mjeri, osoblje kako kompetentno postupati u slučaju reklamacija gostiju?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
27.	Postoji li dokumentacija s pisanim uputama, pravilima i postupcima (procedurama) za slučaj reklamacija? (NE=1; DA=5)	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
28.	Vodi li i u kojoj mjeri, osoblje na svim razinama brigu o kontinuiranom poboljšavanju kvalitete usluge?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
29.	Vodi li se briga i u kojoj mjeri, o gostu nakon njegova odlaska iz hotela?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
30.	Provode li se i u kojoj mjeri, mjerenja, ispitivanja, analize zadovoljstva gostiju?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
31.	Vodi li se i u kojoj mjeri, briga o tome da hotel ima dobar imidž kod gostiju, partnera, djelatnika i kod javnosti te iniciraju li se određene aktivnosti na dobrobit društva, zajednice?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
32.	Provodi li se i u kojoj mjeri, u hotelu samoprocjena kvalitete pružanja usluga po pojedinim segmentima?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

		1	2	3	4	5	REZULTAT
33.	Postoji li o provođenju samoprocjene dokumentacija?	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
34.	Je li i u kojoj mjeri gost za vrijeme svog boravka u hotelu dobio "vrijednost za novac"?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

POTREBNA DOKUMENTACIJA I BROJ BODOVA

Potrebna dokumentacija nalazi se u točkama: 2, 4, 13, 22, 27, 33) ovog Priloga.

Potreban broj bodova za ostale uvjete (osim dokumentacije), za prosječnu ocjenu 3, iznosi 84.

B. IZJAVA UPRAVE ZA HOTELE PREKO 50 SMJEŠTAJNIH JEDINICA

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 i dokumentacije 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.	Jesmo li i u kojoj mjeri, razvili i oblikovali viziju - sliku budućeg, željenog stanja naše tvrtke 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.	Je li opis vizije dokumentiran, napisan i je li uvijek dostupan svom osoblju (NE=1; DA=5)?	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
3.	Jesmo li 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.	Postoji li dokumentacija o utvrđenim i postavljenim ciljevima? (NE=1; DA=5)	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
5.	Jesu li 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.	Preispituju li zajedno i u kojoj mjeri, nadređeni i osoblje, postavljene ciljeve (periodično, sezonski, godišnje)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7.	Poduzimamo li aktivnosti i u kojoj mjeri, kako bi se s vizijom i ciljevima upoznalo osoblje na svim razinama?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

		1	2	3	4	5	REZULTAT
8.	Poduzimaju li se i u kojoj mjeri, 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.	Zalažemo li se osobno (predstavnici uprave) i u kojoj mjeri, 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.	Stimuliramo li i u kojoj mjeri druge, vlastitim primjerom (Leading for example)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11.	Podržavamo li i u kojoj mjeri timski rad te radimo li na unapređivanju međuljudskih odnosa, povećanju motivacije i razvijamo li dobru radnu klimu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12.	Obrazujemo li se dodatno i u kojoj mjeri, (predstavnici uprave) po posebnim programima najmanje jedanput godišnje i to iz područja upravljanja kvalitetom, rukovođenja i upravljanja hotelom (tvrtkom)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13.	Postoji li dokumentacija o planu i programu obrazovanja predstavnika uprave? (NE=1 ; DA=5)	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
14.	Je li i u kojoj mjeri, s ljudskim resursima (osobljem) planiramo, upravljamo i vodimo li brigu o kontinuiranom razvijanju i dodatnom obrazovanju?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15.	Postoji li 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.	Je li se i u kojoj mjeri, znanje i kompetentnost osoblja istražuje, izgrađuje i podržava?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17.	Prenosi li i u kojoj mjeri, rukovodeći kadar na niže razine potrebne odgovornosti i nadležnosti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18.	Je li i u kojoj mjeri, osoblje može 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"/>	

		1	2	3	4	5	REZULTAT
19.	Radimo li i u kojoj mjeri, zajedno s ostalim osobljem na svim razinama (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.	Radimo li i u kojoj mjeri, na unapređenju komunikacije osoblja svih razina s gostima?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21.	Radimo li i u kojoj mjeri, na unapređenju međusobne komunikacije osoblja na svim razinama?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22.	Uvažavamo li i u kojoj mjeri, ostalo osoblje, te imamo li s njima korektan odnos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
23.	Je li i u kojoj mjeri osoblje mjesečno nagrađivano odnosno stimulirano?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24.	Vodimo li brigu i u kojoj mjeri, o radnim uvjetima svog osoblja, te poduzimaju li se aktivnosti u vezi poboljšavanja uvjeta rada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
25.	Razvijamo li i unapređujemo i u kojoj mjeri, odnose s partnerima te potičemo li ostale djelatnike na dobar odnos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
26.	Vodimo li brigu i u kojoj mjeri, 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.	Vode li se o stanju i održavanju zgrade (hotela), opreme i uređaja pisane evidencije i postoji li dokumentacija? (NE=1; DA=5)	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
28.	Je li 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.	Je 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.	Zna li i u kojoj mjeri, osoblje 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"/>	

		1	2	3	4	5	REZULTAT
31.	Zna li i u kojoj mjeri, osoblje kako kompetentno postupati u slučaju reklamacija gostiju te olakšavaju li gostima i u svakom trenutku omogućavaju reklamacije?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
32.	Postoji li dokumentacija s pisanim uputama, pravilima i postupcima (procedurama) za slučaj reklamacija? (NE=1; DA=5)	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
33.	Postoji li dokumentacija o reklamacijama gostiju? (NE=1; DA=5)	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
34.	Vodi li i u kojoj mjeri, osoblje na svim razinama brigu o kontinuiranom poboljšavanju kvalitete usluge?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
35.	Vodi li se briga i u kojoj mjeri, o gostu nakon njegova odlaska iz hotela?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
36.	Provode li se i u kojoj mjeri, mjerenja, ispitivanja, analize zadovoljstva gostiju?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
37.	Vodi li se i u kojoj mjeri, briga o tome da hotel ima dobar imidž kod gostiju, partnera, djelatnika i kod javnosti te iniciraju li se određene aktivnosti na dobrobit društva, zajednice?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
38.	Je 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"/>	
39.	Provodi li se i u kojoj mjeri, u hotelu samoprocjena kvalitete pružanja usluga po pojedinim segmentima?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
40.	Postoji li o provođenju samoprocjene dokumentacija?	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
41.	Je li i u kojoj mjeri gost za vrijeme svog boravka u hotelu dobio "vrijednost za novac"?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

POTREBNA DOKUMENTACIJA I BROJ BODOVA

Potrebna dokumentacija nalazi se u točkama: 2, 4, 13, 15, 27, 32, 33, 40) ovog Priloga.

Potrebna broj bodova za ostale uvjete (osim dokumentacije), za prosječnu ocjenu 3, iznosi 99.