



Analýza hotelu a poskytovaných služeb

První dojem	Ano Dobry	Částečně Střední	Ne Špatný
Je hotel na dobře přístupném a viditelném místě?			
Lze již z dálky poznat že se jedná o hotel?			
Činí ukazatele dobrý dojem?			
Je příjezd k parkovišti označen, nebo zcela zřejmý?			
Jaký dojem činí fasáda hotelu?			
Je označení hotelu jasné a dobře čitelné?			
Je vchod příjemně a dekorativně upraven?			
Vstupní hala	Ano	Částečně	Ne
Je vzduch v hale čerstvý a příjemný?			
Jsou barvy příjemné a světlé?			
Je vstupní hala dostatečně a příjemně osvětlena?			
Činí vstupní hala čistý a udržovaný dojem?			
Výtah	Ano	Částečně	Ne
Je výtah čistý a dobře osvětlený?			
Jsou zrcadla a skleněné plochy čisté?			
Jsou informační tabule čisté a udržované?			
Činí informační tabule dekorativní dojem?			
Jsou tlačítka na ovládacím panelu čistá a funkční?			
Činí výtah dobrý dojem po technické stránce?			
Je výtah pravidelně kontrolován a uklízen?			
Toalety	Ano	Částečně	Ne
Je cesta k toaletám čistá?			
Jsou označení Dámy/Páni jasná a dobře čitelná?			
Je vzduch čerstvý a příjemný?			
Jsou toalety čisté?			
Fungují všechna zařízení správně?			
Odpovídá vybavení a provedení toalety typu hotelu?			
Jsou toalety pravidelně kontrolovány?			
Jsou pravidelně doplňovány hygienické potřeby?			
Jsou toalety přístupné pro postižené hosty?			
Telefon	Ano	Částečně	Ne
Je vzduch v telefonní kabině čerstvý a příjemný?			
Je telefonní kabina čistá?			
Jsou telefonní seznamy čisté a kompletní?			
Je k dispozici papír a psací potřeby?			
Je telefonní kabina umístěna tak, aby bylo možno nerušeně volat?			
Restaurace	Ano	Částečně	Ne
Činí uspořádání stolů dobrý dojem?			
Jsou teplota a vzduch v místnosti příjemné?			
Jsou aktuální nabídky viditelně prezentovány?			
Hodí se nábytek a dekorace k typu hotelu?			
Jsou židle pohodlné?			
Jsou stoly a židle dobře a stabilně postaveny?			
Hodí se osvětlovací tělesa a osvětlení k typu restaurace?			
Jsou stoly vhodně a čistě prostřeny?			



Restaurace	Ano	Částečně	Ne
Je nábytek a inventář nepoškozený a v dobrém stavu?			
Nejsou koberce prošlapané, špinavé, propálené?			
Jsou okna a ostatní skleněné plochy čisté?			
Je pokladna vhodně umístěna?			
Jsou uniformy personálu čisté a hodící se k typu hotelu?			
Jsou dostatečně označeny cesty? (WC, východ)			
Přivítání, pozdravení, doporučení	Ano	Částečně	Ne
Jsou hosté při telefonickém rozhovoru přátelsky a srozumitelně pozdraveni?			
Má host jistotou že jeho telefonické rezervaci bylo správně porozuměno?			
Je host při vstupu do restaurace postřehnut a přivítán?			
Je host přátelsky pozdraven?			
Je host doprovázen ke stolu?			
Je hostu nabídnut aperitiv?			
Jsou hostu doporučeny sezónní pokrmy či speciality?			
Jsou hostem vybrané pokrmy a nápoje dobře popsány?			
Rozloučení	Ano	Částečně	Ne
Je host tázán zda byl spokojen s obsluhou?			
Je host doprovázen k východu / šatně?			
Rozloučí se personál s hostem?			
Obsluha	Ano	Částečně	Ne
Je host správně obslužen?			
Jsou pravidelně kontrolovány a vyprazdňovány popelníky?			
Dbá se na stálou čistotu stolů?			
Je správně provedena ochutnávka vína?			
Jsou nápoje včas dolévány?			
Je host dotazován na případná další přání?			
Je po hlavním jídle nabídnuta káva?			
Obdržel host účet dostatečně rychle?			
Je účet přehledně uspořádán a v pořádku?			
Reklamáce	Ano	Částečně	Ne
Je hostu při reklamaci nasloucháno?			
Omluvil se pracovník za příčinu reklamáce?			
Je reklamáce brána vážně?			
Nejsou používány výmluvy?			
Byla učiněna nějaká opatření pro nápravu?			
Prezentace - chuť pokrmů	Ano	Částečně	Ne
Jsou všechny pokrmy působivě a nápaditě upraveny?			
Předkrmy?			
Polévky?			
Hlavní jídla?			
Přílohy?			
Dezerty?			
Jsou pokrmy čerstvé a dobře dochucené?			
Předkrmy?			
Polévky?			
Hlavní jídla?			
Přílohy?			
Dezerty?			



Prezentace - chuť pokrmů	Ano	Částečně	Ne
Jsou porce dostatečně velké			
Jsou pokrmy dostatečně teplé?			
Jsou talíře pro teplé pokrmy předehřáté?			
Jsou talíře, příbory a sklenice nepoškozené a čisté?			
Jsou dochucovací prostředky kontrolovány?			
Prezentace a nabídka	Ano	Částečně	Ne
Činí prostřené stoly kladný dojem?			
Odpovídá sklo, porcelán a příbory typu restaurace?			
Je jídelní lístek přehledný a nápaditý?			
Odpovídá nabídka typu restaurace?			
Jsou speciality na první pohled zřejmé?			
Jsou popisy jednotlivých jídel a nápojů jasné i pro laiky?			
Je nabídka v souladu se sezónní nabídkou surovin?			
Přijetí, recepce, pokoj	Ano	Částečně	Ne
Odpovídá přijetí a pozdravení hosta typu hotelu?			
Je přijetí a pozdravení hosta na recepci přátelské?			
Je Check-In a výdej klíčů připraven?			
Odpovídá zařízení recepce a hotelové haly typu hotelu?			
Je hostu nabídnuta možnost ubytování v nekuřáckém pokoji?			
Obdrží host na recepci aktuální hotelový info materiál?			
Je host doprovázen do pokoje?			
Jsou zavazadla dopravena do pokoje?			
Jsou na pokoji jasné instrukce? (obsluha TV, klimatizace, minibar, únikové cesty)			
Jsou na pokoji informace o etážovém servisu včetně nabídkového lístku?			
Odpovídá vybavení pokojů typu hotelu?			
Je osvětlení pokojů dostatečné?			
Je možno v pokoji pracovat?			
Je pokoj dobře větrán?			
Je k dispozici dostatečné množství věšáků a ramínek?			
Je v pokoji slyšitelný hluk?			
Je lůžko dostatečně velké a pohodlné?			
Je koupelna čistá?			
Fungují všechna technická zařízení v pokoji?			
Jsou okna čistá?			
Je připraven Check-Out?			
Je zjištěna spokojenost hosta?			
Je vystavení účtu rychlé a ve správné výši?			
Rozloučil se personál s hostem?			