



FORMULARZ OCENY

9. EDYCJI AKCJI REKOMENDACJI KRAKOWSKICH RESTAURACJI 2014

Nazwa lokalu gastronomicznego, adres i data:

.....

Kryteria oceny	Punktacja	
	Ilość punktów, którą może uzyskać restauracja wg podanych kryteriów	Przyznana ilość punktów
I. LOKAL	0 - 27	
I.1 Otoczenie restauracji	0-2	
- Czy otoczenie restauracji (chodniki, wejście, ściany) jest czyste (nie są zabłocone, nie są popękane itp.)?	0-1	
- Czy nazwa restauracji jest widoczna?	0-1	
Uwagi do części I.1.:		
I.2 Wnętrze restauracji (wystrój, aranżacja i estetyka)	0-10	
- Czy ogólny wystrój wnętrza restauracji wywiera wrażenie czystości i schludności? Proszę wyrazić ocenę w podanej skali.	0-5	
- Czy wygląd i aranżacja stołu (i krzeseł) są komfortowe i funkcjonalne?	0-5	
Uwagi do części I.2.:		
I.2 Komfort i atmosfera pobytu	0-9	
- Czy w restauracji panuje przyjemny zapach i wnętrze restauracji jest odpowiednio przewietrzone?	0-1	
- Czy w lokalu jest włączona muzyka?	0-1	
- Jeśli jest w lokalu włączona muzyka, czy nie przeszkadza – nie jest za głośna lub męcząca?	0-1	
- Czy istnieje osobna sala dla klientów palących tytoń?	0 lub 2	
- Czy w restauracji można zapłacić kartą płatniczą?	0-1	
- Czy lokal proponuje jakieś programy promocyjne, lojalnościowe, rabaty (np. karta Euro< lub = 26)	0-1	
- Czy w restauracji znajduje się krzeselko dla dzieci?	0-1	
- Czy w lokalu jest szatnia, szafa lub wieszak do przechowania odzieży wierzchniej?	0-1	
Uwagi do części I.2:		

I.3 Dostępność lokalu dla niepełnosprawnych	0-6	
- Czy wejście do restauracji dostosowane jest dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim lub o kulach? <i>Aby w/w osoba mogła swobodnie wejść do restauracji, drzwi wejściowe powinny mieć co najmniej ok. 90 cm, nie powinno być żadnych schodów i progów bez podjazdu</i>	0 lub 2	
- Czy przynajmniej jedna sala restauracji dostosowana jest dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim lub o kulach? <i>Aby w/w osoba mogła poruszać się po restauracji, przejścia między stolikami winny być szerokie na co najmniej ok. 90 cm.</i>	0 lub 2	
- Czy toaleta w restauracji jest dostosowana dla osób niepełnosprawnych? <i>Aby w/w osoba mogła skorzystać z toalety drzwi do niej powinny mieć ok. ok. 90 cm szer., kabina winna być obszerna i mieć odpowiednie uchwyty.</i>	0 lub 2	
Uwagi do części I.3.:		
II. OBSŁUGA KELNERSKA	0 - 24	
II.1 Profesjonalizm i jakość obsługi	0-16	
- Czy ktoś z personelu przywitał się z Panią/Panem tuż po Pani/Pana wejściu do restauracji?	0-1	
- Czy personel był życzliwy, reagował spokojnie i grzecznie na zwrócenie się z prośbą lub zapytaniem?	0-1	
- Czy zachowanie kelnerek/ów zachęciło Panią/Pana do kolejnej wizyty w tej restauracji?	0-1	
- Czy kelner/ka potrafił wytłumaczyć Pani/Panu wszelkie wątpliwości związane z daniami umieszczonymi w karcie dań?	0-1	
- Czy kelner/ka potrafił/a polecić coś szczególnego na Pani/Pana prośbę?	0-1	
- Czy kelner/ka podał/a kartę win?	0-1	
- Czy w każdej chwili w zasięgu Pani/Pana wzroku znajdował się na sali ktoś z personelu, aby służyć pomocą?	0-1	
- Czy na personel (po zawołaniu) trzeba długo czekać? Kelner/ka powinien/na podejść od razu lub natychmiast po wykonaniu innej czynności służbowej (np.: po odniesieniu naczyń, przyjęciu zamówienia od innych gości).	0-1	
- Czy czas oczekiwania na podejście obsługi do stolika był odpowiedni?	0-1	
- Czy czas oczekiwania na możliwość złożenia zamówienia był odpowiedni? Kelner/ka powinien podejść po zauważeniu, że karty dań nie są już przez gości czytane.	0-1	
- Czy kolejne dania były podawane we właściwej kolejności i czy goście otrzymywali je odpowiednio w tym samym czasie lub zgodnie z dyspozycją?	0-1	
- Czy sposób podania posiłku przez kelnera był właściwy?	0-1	
- Czy czas oczekiwania na posiłek był krótki?	0-1	
- Czy czas oczekiwania na kelnera po skończeniu konsumpcji był krótki?	0-1	
- Czy czas oczekiwania na akceptację Bonu Rekomendacyjnego był krótki? Kelner/ka powinien/powinna wiedzieć o udziale lokalu w Akcji.	0-1	
Czy w całej restauracji panuje temperatura zbliżona do pokojowej,(tj. 20-22°C) umożliwiającą komfortowy pobyt po zdjęciu odzieży wierzchniej?	0-1	
Uwagi do części II.1.:		

II.2 Znajomość języków obcych przez personel	0-4	
- Czy personel zna język angielski w stopniu umożliwiającym obsługę klientów zagranicznych?	0-2	
- Czy personel zna inne języki obce w stopniu umożliwiającym obsługę klientów indywidualnych?	0-2	
Uwagi do części II. 2.: 		
II.3 Prezencja personelu	0-4	
- Czy kelnerzy/rki mają schludny i czysty wygląd, a ich strój jest dopasowany do charakteru lokalu?	0-4	
Uwagi do części II.3.: 		
III. KARTA DAŃ (treść i forma)	0 - 6	
- Czy karta dań jest czysta, schludna i czytelna?	0-1	
- Czy karta dań jest w większej niż jednej (polskiej) wersji językowej?	0-1	
- Czy w karcie dań znajduje się zestaw dziecięcy lub czy jest możliwość zamówienia połowy porcji?	0-1	
- Czy w jadłospisie są zestawy promocyjne (np. danie dnia)?	0-1	
- Czy forma karty dań pasuje do charakteru i klimatu restauracji?	0-1	
- Czy dania w menu odpowiadają charakterowi restauracji? (np. w restauracji włoskiej znajdują się dania kuchni włoskiej)	0-1	
Uwagi do części III.: 		
IV. POSIŁEK	0-6	
- Czy dania były estetycznie podane?	0-2	
- Czy podano Pani/Panu to, co faktycznie zostało zamówione?	0-1	
- Czy podane napoje gorące miały odpowiednią temperaturę?	0-1	
- Czy podane dania ciepłe miały odpowiednią temperaturę?	0-1	
- Czy naczynia, na/w których podane były dania lub napój były czyste i estetyczne (nie były uszczerbione i porysowane)?	0-1	
Uwagi do części IV.: 		
V. WALORY SMAKOWE	0 - 50	
- Ocena walorów smakowych skonsumowanych dań.	0-40	
- Ocena adekwatności ceny do jakości posiłku.	0-10	
Uwagi do części V.: 		
VI. TOALETA	0 - 5	
- Czy w restauracji jest nieodpłatna toaleta dla gości?	0-1	
- Czy toaleta jest czysta i urządzenia w niej są sprawne?	0-1	

- Czy w pobliżu umywalki są dostępne kosze na śmieci? Czy nie są przepełnione?	0-1	
- Czy jest dostępny papier toaletowy, mydło w dozowniku i papierowe ręczniki (lub suszarka)?	0-1	
- Czy w kabinie WC znajduje się wieszak na rzeczy osobiste?	0-1	
Uwagi do części VI:		
SUMA PUNKTÓW	0-118	
- Czy w Państwa odczuciu (poza oceną wyrażoną w punktach) restauracja powinna być rekomendowana? (właściwie zakreślić)	ZDECYDOWANIE TAK	
	TAK	
	RACZEJ TAK	
	RACZEJ NIE	
	NIE	
	ZDECYDOWANIE NIE	

Czy oceniana restauracja zgłosiła się do oceny w wybranej kategorii tj.

- ☐ Dla wymagających
- ☐ Dla rodzin z dziećmi
- ☐ Z potrawą regionalną
- ☐ Magiczne miejsce
- ☐ Nie zgłosiła się do żadnej kategorii

- Czy Zespół Oceniający rekomenduje restaurację do II etapu tj. oceny w określonej kategorii

Tak Nie

Jeśli „NIE” bardzo proszę o uzasadnienie decyzji:

.....

.....

.....

.....

Inne uwagi:.....

NR ZESPOŁU:.....

.....
Data i podpisy oceniałających