

Logo Betrieb

Adresse Betrieb

Tragen Sie hier allfällige Bemerkungen ein:

QUALITÄTS-PROGRAMM DES SCHWEIZER TOURISMUS

Liebe Mitarbeiterin, lieber Mitarbeiter

Wir sind laufend bestrebt, die Gesamtqualität unseres Betriebes weiter zu entwickeln. Deshalb nutzen wir das „Qualitäts-Programm des Schweizer Tourismus“. In diesem Zusammenhang ist es uns ein grosses Anliegen zu erfahren, wie Sie Ihre Arbeit bei uns im Betrieb erleben. Bitte teilen Sie uns Ihre Eindrücke anonym mit. Antworten Sie spontan und ehrlich. So helfen Sie Ihnen und uns, das Arbeitsumfeld im Betrieb noch zu verbessern.

Bitte teilen Sie uns Ihre Eindrücke mit. Sie können Ihre Meinung von „trifft voll und ganz zu“(4) bis „trifft überhaupt nicht zu“(1) eintragen.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	3	2	1

Alle Ihre Angaben werden vertraulich behandelt.
Die Prüfstelle in Bern wird den ausgefüllten Fragebogen auswerten.

Vielen Dank für Ihre Mithilfe!

Schweizer Tourismus-Verband
Postfach
3001 Bernwww.stv-fst.ch/quality

	Trifft voll und ganz zu	Trifft über- haupt nicht zu	Nicht beant- wortbar		
Mitarbeiter und Team					
1. In unserem Betrieb herrscht ein gutes Arbeitsklima..	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
2. Im Team werden wir motiviert, unsere Arbeit mit grossem Einsatz auszuführen.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
3. Wir werden von unseren Vorgesetzten ermutigt, Vorschläge zu machen, welche die Qualität unserer Arbeit verbessern.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
4. Wir erhalten auf jeden Fall eine Rückmeldung zu unseren Verbesserungsvorschlägen.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
5. Wenn wir berufliche Probleme haben, können wir uns ohne Weiteres an unseren Vorgesetzten wenden.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
6. Die Zusammenarbeit im Team und die Schnittstellen zwischen den Teams funktionieren gut.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
7. Jeder weiss, was er zu tun hat und die Aufgabenbereiche sind klar geregelt.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
8. In einem regelmässigen Qualifikations- oder Mitarbeitergespräch werden meine Leistungen beurteilt und ich kann dazu ehrlich meine Meinung äussern.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
Betrieb					
9. Unser Betrieb hat nach aussen ein gutes Image.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
10. Die Geschäftsleitung nimmt ihre Vorbildfunktion wahr.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
11. Die Prozesse zum Reklamationshandling sind allgemein bekannt und werden von uns jederzeit umgesetzt.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
12. Die für unseren Betrieb geltenden Leitideen und Grundsätze sind uns bekannt.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
13. Unser Betrieb versucht, die Umwelt möglichst wenig zu belasten (wenig bzw. getrennter Abfall, reduzierter Stromverbrauch etc.).	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
14. Wir verfügen über die nötigen Hilfsmittel, um unsere Arbeit bestmöglich ausführen zu können.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
15. Wenn wir uns weiterbilden möchten (intern wie extern), besteht in der Regel die Möglichkeit dazu.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>

16. Ich empfinde die Arbeitslast als gerecht verteilt.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
17. Unserem Betrieb sind der Schutz und die Gesundheit am Arbeitsplatz wichtig.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
18. Bei Veränderungen funktioniert der Betrieb weiter wie gehabt.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
19. Ich würde meinen Betrieb als Arbeitgeber empfehlen.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
20. In unserem Betrieb wird die Dienstleistungsqualität gelebt und an internen Schulungen, Q-Zirkeln etc. vermittelt.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
Gäste/Kunden					
21. Bei unserer Arbeit identifizieren und erfüllen wir die Bedürfnisse der Gäste/Kunden.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
22. Wir verpflichten uns dazu, dem Gast/Kunden eine qualitativ gute Dienstleistung anzubieten.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
23. Wir halten stets die Versprechen ein, die wir den Gästen/Kunden gegenüber machen.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
24. Wenn einmal etwas schief geht, haben wir die nötigen Entscheidungskompetenzen, um den Gast/Kunden wieder zufrieden zu stellen.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
25. Das Preis-/Leistungsverhältnis, was wir unseren Gästen/Kunden bieten, stimmt.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
Betriebsspezifische Fragen (freiwillig)					
26.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
27.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
28.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
29.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
30.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
Name der Mitarbeitergruppe:					
Betriebscode:					