



FORMULARZ OCENY AKCJI REKOMENDACJI KRAKOWSKICH RESTAURACJI

Nazwa lokalu gastronomicznego i adres:

.....

Kryteria oceny	Punktacja	
	Dopuszczalna ilość punktów	Przyznana ilość punktów
I. LOKAL	0 - 47	
I.1 Otoczenie restauracji	0 - 3	
- Czy otoczenie restauracji jest czyste? Czy chodniki, wejście do restauracji, ściany i itp. nie są popękane, zabłocone, zaśmiecone?	0-1	
- Czy okna po zewnętrznej stronie restauracji, drzwi do restauracji są czyste?	0-1	
- Czy widoczny jest szyld restauracji? czy jest czysty?	0-1	
I.2 Wnętrze restauracji (wystrój, aranżacja i estetyka)	0 – 10	
- Czy ściany, okna, parapety po wewnętrznej stronie restauracji są czyste? (Czy są czyste, bez plam, bez odrapań?)	0-1	
- Czy podłogi są czyste? Czy nie są zakurzone, zabłocone, czy nie leżą na nich śmieci?	0-1	
- Czy krzesła są czyste? Czy na krzesłach nie leżą okruchy, czy obicia krzesel nie są poplamione?	0-1	
- Czy stoły są czyste? Czy blaty, obrusy nie są poplamione, czy nie ma na nich pozostałości jedzenia?	0-1	
- Czy elementy dekoracyjne są czyste? Czy elementy dekoracyjne (takie jak kwiaty, lampy, i inne) nie są zakurzone?	0-1	
- Jeśli na stole znajdują się sztuczce lub gdy zostaną przyniesione to czy są czyste? Czy na sztuccach nie ma resztek jedzenia?	0-1	
- Jeśli restauracja używa serwetek materiałowych to czy są czyste i estetycznie ułożone, podane? Jeśli restauracja używa serwetek papierowych to czy jest ich wystarczająca ilość?	0-1	
- Czy na stole znajdowały się przyprawy (przynajmniej pieprz i sól) lub czy zostały podane bez specjalnej prośby?	0-1	
- Jeśli na stole znajdują się pojemniki z przyprawami (lub gdy zostaną przyniesione), to czy są w nich przyprawy? Czy pojemniki są czyste?	0-1	
- Czy stoły nie są ustawione zbyt blisko siebie? Stoły powinny być ustawione tak, aby można było przechodzić między nimi bez problemu	0-1	
I.3 Toaleta	0-10	
- Czy w restauracji jest toaleta?	0-1	
- Czy w restauracji jest osobna toaleta dla mężczyzn i dla kobiet?	0-1	

- Czy toaleta jest nieodpłatna dla gości restauracji?	0-1	
- Czy toaleta jest czysta? (Czy nie jest zabłocona, zaśmiecona, popisana, odrapana?)	0-1	
- Czy w toalecie są dostępne kosze na śmieci? (Kosz na śmieci powinien się znajdować w pobliżu umywalki) Czy kosze nie są przepelnione?	0-1	
- Czy papier toaletowy jest dostępny?	0-1	
- Czy urządzenia w toalecie (umywalka, kran, muszla klozetowa oraz deska, spłuczka, suszarka do rąk i itp.) są czyste i sprawne?	0-1	
- Czy jest dostępne mydło w dozowniku i papierowe ręczniki (lub suszarka)? (Powinna być dostępna taka ilość mydła i papieru, aby można było swobodnie z niego skorzystać)	0-1	
- Czy przy umywalce znajduje się lustro i czy jest czyste? Przy umywalce lub w jej pobliżu powinno znajdować się lustro	0-1	
- Czy w kabinie wc znajduje się wieszak, półka itp. na rzeczy osobiste?	0-1	
I.4 Komfort i atmosfera pobytu	0-10	
- Czy w restauracji panuje przyjemny zapach? Może to być zapach neutralny lub delikatny, nie drażniący zapach przygotowywanych potraw	0-1	
- Czy w restauracji panuje odpowiednia temperatura? Czy nie jest za zimno/gorąco?	0-1	
- Czy w restauracji jest klimatyzacja? (Należy stwierdzić na podstawie obserwacji)	0-1	
- Czy wnętrze restauracji jest odpowiednio przewietrzone?(nie zadymione)	0-1	
- Jeśli w lokalu włączona jest muzyka, to czy nie przeszkadza? Czy nie jest za głośna lub męcząca? Czy pasuje do charakteru lokalu?	0-1	
- Czy istnieje wydzielona strefa (osobna sala) dla klientów palących? (1 pkt. dla wydzielonej części sali, 2 pkt. dla całej sali przeznaczonej dla palących)	0-2	
- Jeśli istnieje wydzielona strefa dla palących to czy nie przeszkadza to klientom niepalącym? Tzn. czy dym papierosowy nie przedostaje się do innych pomieszczeń lub, aby dojść do toalety czy strefy niepalącej trzeba przejść przez część palącą?	0-1	
- Czy w restauracji można zapłacić kartą płatniczą?	0-1	
- Czy istnieje program lojalnościowy dla stałych klientów, studentów itp.? Czy są specjalne programy promocyjne, rabaty, zniżki itp.?	0-1	
I.5 Dostępność lokalu dla niepełnosprawnych	0-6	
- Czy wejście i sale restauracji dostosowane są do poruszania się osób niepełnosprawnych poruszających się na wózku inwalidzkim czy o kulach? <i>Aby w/w osoba mogła poruszać się po restauracji, drzwi wejściowe do restauracji powinny mieć ok. 90 cm, nie powinno być żadnych schodów bez podjazdu a przejścia między stolikami winny być szerokie na ok. 90 cm.</i>	0 lub 3	
- Czy toaleta restauracji jest dostosowana dla osób niepełnosprawnych? <i>Szerokie drzwi ok. 90 cm, uchwyty, duże kabiny.</i>	0 lub 3	
I.6 Dodatkowy serwis	0-8	
- Czy w restauracji znajduje się krzeselko dla dzieci?	0-1	
- Czy obsługa restauracji zapewnia wazon na kwiaty?	0-1	
- Czy obsługa restauracji może zamówić dla klienta taksówkę?	0-1	
- Czy można zarezerwować stolik?	0-1	
- Czy jest możliwość zamówienia dania na wynos?	0-1	
- Czy restauracja posiada własne materiały reklamowe i promocyjne?	0-1	

(wizytówki, ulotka, zapalki itp.)		
- Czy w lokalu jest szatnia lub inne miejsce do przechowania odzieży wierzchniej?	0-1	
- Jeśli w lokalu jest szatnia to czy jest nieodpłatna dla gości restauracji?	0-1	
II. OBSŁUGA KELNERSKA	0 - 20	
II.1 Profesjonalizm i jakość obsługi	0-12	
- Czy ktoś z personelu przywitał się z Panem/Panią tuż po Pana/Pani wejściu do lokalu? (Personel powinien powitać klienta od razu po wejściu do restauracji)	0-1	
- Czy podczas pobytu personel był życzliwy, gdy Pan/Pani zwracał/a się z jakąś prośbą lub zapytaniem? Kelnerzy/kelnerki powinni na każdą prośbę czy uwagę klienta reagować spokojnie i grzecznie.	0-1	
- Czy podczas pobytu* (* czas od powitania do pożegnania dalej jako pobyt) personel zachowywał się ogólnie sympatycznie? Czy podczas pobytu Pana/Pani w restauracji kelnerzy/kelnerki zachowywali się tak, że zachęcił/a Pana/Panią do skorzystania z usług właśnie z tej restauracji. Obsługa kelnerska powinna być sympatyczna i uśmiechnięta.	0-1	
- Czy kelner/kelnerka potrafił wytłumaczyć Panu/Pani wszelkie wątpliwości związane z zamawianym przez Pana/Panią daniem? (Kelner/kelnerka powinien/a umieć wytłumaczyć i objaśnić poszczególne dania z karty)	0-1	
- Czy kelner/kelnerka po prośbie Pana/Pani o polecenie czegoś specjalnego w danym lokalu polecił/a coś?	0-1	
- Czy kelner/kelnerka podała kartę win?	0-1	
- Czy jeśli chciał/a Pan/Pani zamówić wino to czy kelner/kelnerka pomógł przy jego wyborze? Kelner/kelnerka powinien/a umieć dobrać wino uwzględniając preferencje gościa oraz podawany posiłek.	0-1	
- Czy w lokalu jest odpowiednia ilość personelu w stosunku do liczby gości? (na sali powinno być tyle osób z obsługi, aby nie było problemu z obsługą klientów)	0-1	
- Czy w każdej chwili na sali znajduje się ktoś z personelu, aby służyć gościom pomocą? Na sali, w zasięgu wzroku klienta zawsze powinien znajdować się ktoś z obsługi, aby w każdej chwili służyć pomocą	0-1	
- Czy na personel (po zawołaniu) nie trzeba długo czekać? Kelner/kelnerka powinien/a podejść od razu, lub jak tylko wykona czynność (jak odniesienie naczyń, przyjęcie zamówienia od innych gości)	0-1	
- Czy ktoś z personelu pożegnał Pana/Panią? Ktoś z personelu powinien pożegnać Pana /Panią, gdy zauważy, że Pan/Pani zamierza opuścić restaurację.	0-1	
- Czy zaproszono Pana/Panią do ponownego odwiedzenia lokalu? Kelner/kelnerka powinien/a zachęcić Pana/Panią do ponownego odwiedzenia restauracji	0-1	
II.2 Znajomość języków obcych przez personel	0-4	
Czy personel zna język angielski w stopniu umożliwiającym obsługę klientów zagranicznych?	0 lub 2	
Czy personel zna jakiś inny język w stopniu umożliwiającym obsługę klientów indywidualnych? (za każdy dodatkowy język 1 pkt ale max. 2 pkt)	0-2	
II.3 Prezencja personelu	0-4	
- Czy kelnerzy/kelnerki mają czyste ubrania? Na ubraniach nie powinno być żadnych plam, śladów jedzenia.	0-1	
- Czy kelnerzy/kelnerki mają odpowiedni strój do pracy? (fartuch, przepaska, kamizelka - nie strój codzienny)	0-1	

- Czy kelnerzy/kelnerki mają odpowiednie obuwie? Nie mogą to być buty z odkrytymi palcami czy piętami.	0-1	
- Czy kelnerzy/kelnerki mają czyste dłonie (paznokcie)? Czy kobiety mają spięte włosy, mężczyźni są ogoleni oraz czy brak widocznych ozdób?	0-1	
III. JADŁOSPIS (treść i forma)	0 - 10	
- Czy jadłospis jest czysty, schludny i czytelny?	0-1	
- Czy jadłospis jest w większej niż jednej (polskiej) wersji językowej (każdy jeden język to 1 pkt. ale max 3)	0- 3	
- Czy w jadłospisie znajduje się zestaw dziecięcy lub czy jest możliwość zamówienia połowy porcji?	0 lub 2	
- Czy w jadłospisie są zestawy promocyjne (np. danie dnia)?	0-1	
- Czy jadłospis pasuje do charakteru i klimatu restauracji?	0-1	
- Czy w jadłospisie znajdują się potrawy bezmięsne?	0-1	
- Czy dania w menu odpowiadają charakterowi restauracji? (np. w restauracji włoskiej znajdują się dania kuchni włoskiej)	0-1	
IV. POSIŁEK	0 - 12	
- Czy dania są estetycznie podane?	0 lub 2	
- Czy posiłek był adekwatny do jego ceny?	0-1	
- Czy podano Panu/Pani to, co faktycznie Pan/Pani zamówił/a?	0-1	
- Czy podane napoje gorące miały odpowiednią temperaturę?	0-1	
- Czy podane dania ciepłe miały odpowiednią temperaturę?	0-1	
- Czy naczynia, na których podane były dania czy napój były czyste i estetyczne, (nie uszczerbione, nie porysowane)?	0-1	
- Czy sposób podania posiłku przez kelnera był właściwy?	0-1	
- Czy czas oczekiwania na podanie zamówienia był odpowiedni? Należy wziąć pod uwagę:		
- czas podejścia obsługi kelnerskiej,	0-1	
- oczekiwanie na możliwość złożenie zamówienia,	0-1	
- czas oczekiwania na posiłki,	0-1	
- czas oczekiwania na akceptację bonu rekomendacyjnego.	0-1	
V. Walory smakowe	0-30	
SUMA PUNKTÓW	119	

Data wizyty w restauracji.....

Uwagi:

.....
.....
.....

.....

Data i podpis oceniających



Ankieta dotycząca Kuchni Polskiej w Krakowskich Restauracjach

**Dodatkowa punktacja dotycząca promocji potraw kuchni polskiej:
(punktacja ta nie wpływa na ew. uzyskaną Rekomendację)**

Czy w jadłospisie występują dania kuchni polskiej?	0-9	
Jedno danie	0 lub 1	
Dwa dania	0 lub 2	
Więcej niż dwa	0 lub 3	
Czy restauracja jest typowo nastawiona na kuchnię polską, staropolską?	0-1	
Czy w lokalu jest zachowany wystrój odpowiadający pewnemu stylowi epoki lub czy wystrój jest dopasowany do podawanych potraw?	0-1	
Czy jest możliwość zamówienia dań kuchni polskiej na specjalne życzenie klienta?	0-1	

.....
Data i podpis oceniających