

Анкета SERVQUAL

Первый блок анкеты SERVQUAL: измерение уровня ожиданий потребителей

Указания к заполнению

Основываясь на своем опыте посещения ресторанов, пожалуйста, представьте себе ресторан (кафе, бар и др.), который предоставляет услуги на высоком уровне качества.

Пожалуйста, представьте себе ресторан, с которым Вам было бы приятно иметь дело.

Пожалуйста, укажите, в какой степени такой ресторан должен обладать чертами, описанными в каждом из утверждений анкеты.

Если Вы считаете, что рассматриваемая Вами черта не обязательно должна быть присуща такому ресторану, который Вы себе представили, обведите кружком цифру 1.

Если Вы считаете, что рассматриваемая Вами черта, безусловно, должна быть присуща лучшим ресторанам, обведите кружком цифру 7.

Если Ваше мнение не столь категорично, обведите одну из цифр между цифрами 1 и 7.

В анкете нет правильных или неправильных ответов, мы заинтересованы в получении данных, отражающих Ваше мнение о ресторанах, которые предоставляют услуги на высоком уровне качества.

Академия Гостеприимства:

программы продвижения отелей/ресторанов и повышения квалификации руководителей и персонала
тел.\факс: (812) 323-99-99, 323-99-88, 321-79-99, 321-89-99, 321-90-99,
nha@nha.ru, www.nha.ru

		Абсолютно не согласен (не согласна)					Абсолютно согласен (согласна)	
1.	Лучшие рестораны оснащены современным оборудованием	1	2	3	4	5	6	7
2.	Здания и оборудование лучших ресторанов выглядят привлекательно	1	2	3	4	5	6	7
3.	Сотрудники лучших ресторанов выглядят опрятно	1	2	3	4	5	6	7
4.	Материалы лучших ресторанов, связанные с услугой (например, буклеты, меню), выглядят привлекательно	1	2	3	4	5	6	7
5.	Когда лучшие рестораны обещают сделать что-то к определенному времени, они делают это	1	2	3	4	5	6	7
6.	Когда у Гостя возникает проблема, лучшие рестораны демонстрируют искренний интерес в ее решении	1	2	3	4	5	6	7
7.	Лучшие рестораны предоставляют услуги на должном уровне с первого раза	1	2	3	4	5	6	7
8.	Лучшие рестораны предоставляют услуги в то время, в которое они обещают их предоставить	1	2	3	4	5	6	7
9.	Лучшие рестораны избегают ошибок и неточностей в операциях	1	2	3	4	5	6	7
10.	Сотрудники лучших ресторанов сообщают Гостю, в какое время услуги будут предоставлены	1	2	3	4	5	6	7
11.	Сотрудники лучших ресторанов своевременно предоставляют услуги Гостям	1	2	3	4	5	6	7
12.	Сотрудники лучших ресторанов всегда готовы помочь Гостю	1	2	3	4	5	6	7
13.	Сотрудники лучших ресторанов всегда свободны для ответа на запросы Гостя	1	2	3	4	5	6	7
14.	Поведение сотрудников лучших ресторанов вызывает доверие у потребителей	1	2	3	4	5	6	7
15.	При посещении Гости лучших ресторанов чувствуют себя в безопасности	1	2	3	4	5	6	7
16.	Сотрудники лучших ресторанов всегда вежливы и учтивы с Гостями	1	2	3	4	5	6	7
17.	Сотрудники лучших ресторанов обладают достаточными знаниями, чтобы ответить на вопросы Гостя	1	2	3	4	5	6	7
18.	Лучшие рестораны обеспечивают индивидуальный подход к Гостям	1	2	3	4	5	6	7
19.	Часы работы лучших ресторанов удобны для всех их Гостей	1	2	3	4	5	6	7
20.	У лучших ресторанов есть сотрудники, которые уделяют внимание каждому Гостю	1	2	3	4	5	6	7
21.	Лучшие рестораны воспринимают интересы потребителей как свои	1	2	3	4	5	6	7
22.	Сотрудники лучших ресторанов понимают специфические потребности своих Гостей	1	2	3	4	5	6	7

Академия Гостеприимства:

программы продвижения отелей/ресторанов и повышения квалификации руководителей и персонала
 тел./факс: (812) 323-99-99, 323-99-88, 321-79-99, 321-89-99, 321-90-99,
 nha@nha.ru, www.nha.ru

Второй блок анкеты SERVQUAL: определение важности критериев качества услуг для Гостей

Указания к заполнению

Ниже перечислены черты, присущие ресторанам и услугам, которые они предоставляют. Мы бы хотели знать, насколько важны эти черты для Вас при оценке качества услуг ресторанов. Пожалуйста, распределите 100 баллов между этими чертами в соответствии с тем, насколько каждая из них важна для Вас. Чем важнее для Вас черта, тем больше баллов ей следует присвоить. Пожалуйста, убедитесь в том, что сумма распределенных Вами баллов составляет 100.

1.	Внешний вид зданий, оборудования, персонала и коммуникационных материалов ресторана		баллов
2.	Способность ресторана предоставлять обещанные услуги на стабильном уровне качества и без ошибок		баллов
3.	Стремление ресторана помогать Гостям и предоставлять услуги своевременно		баллов
4.	Вежливость и знания сотрудников ресторана, а также их умение вызывать доверие у потребителей		баллов
5.	Забота, индивидуальный подход ресторана к Гостям		баллов

ВСЕГО **100** баллов

Укажите одну из перечисленных выше черт, которая кажется Вам наиболее важной (впишите номер).	
Укажите вторую по важности из перечисленных выше черт (впишите номер).	
Укажите наименее важную из перечисленных выше черт (впишите номер).	

Третий блок анкеты SERVQUAL: измерение уровня восприятия Гостей

Указания к заполнению

Нижеследующие утверждения относятся к Вашему восприятию ресторана «_____». Пожалуйста, укажите, в какой степени, с Вашей точки зрения, каждая из черт, описанных в утверждениях, присуща ресторану «_____». Если Вы обвели кружком цифру 1, это означает, что Вы абсолютно не согласны с тем, что данная черта присуща ресторану «_____». Если Вы обвели кружком цифру 7, это означает, что Вы полностью согласны с тем, что данная черта присуща ресторану «_____». Вы можете обвести кружком другие цифры между цифрами 1 и 7, чтобы показать степень Вашего согласия с утверждением. В анкете нет правильных или неправильных ответов, мы заинтересованы в получении данных, отражающих Ваше мнение о ресторане «_____».

Академия Гостеприимства:

программы продвижения отелей/ресторанов и повышения квалификации руководителей и персонала
 тел./факс: (812) 323-99-99, 323-99-88, 321-79-99, 321-89-99, 321-90-99,
 nha@nha.ru, www.nha.ru

	Абсолютно не согласен (не согласна)					Абсолютно согласен (согласна)	
	1	2	3	4	5	6	7
1. Ресторан «_____» оснащен современным оборудованием	1	2	3	4	5	6	7
2. Здания и оборудование ресторана «_____» выглядят привлекательно	1	2	3	4	5	6	7
3. Сотрудники ресторана «_____» выглядят опрятно	1	2	3	4	5	6	7
4. Материалы ресторана «_____», связанные с услугой (например, буклеты, меню), выглядят привлекательно	1	2	3	4	5	6	7
5. Когда ресторан «_____» обещает сделать что-то к определенному времени, он делает это	1	2	3	4	5	6	7
6. Когда у Вас возникает проблема, ресторан «_____» демонстрирует искренний интерес в ее решении	1	2	3	4	5	6	7
7. Ресторан «_____» предоставляет услуги на должном уровне с первого раза	1	2	3	4	5	6	7
8. Ресторан «_____» предоставляет услуги в то время, в которое он обещает их предоставить	1	2	3	4	5	6	7
9. Ресторан «_____» избегает ошибок и неточностей в своих операциях	1	2	3	4	5	6	7
10. Сотрудники ресторана «_____» четко сообщают Вам, в какое время будут предоставлены услуги	1	2	3	4	5	6	7
11. Сотрудники ресторана «_____» предоставляют Вам услуги своевременно	1	2	3	4	5	6	7
12. Сотрудники ресторана «_____» всегда готовы помочь Вам	1	2	3	4	5	6	7
13. Сотрудники ресторана «_____» всегда свободны для выполнения Ваших просьб	1	2	3	4	5	6	7
14. Поведение сотрудников ресторана «_____» вызывает у Вас доверие	1	2	3	4	5	6	7
15. При посещении ресторана «_____» Вы чувствуете себя в безопасности	1	2	3	4	5	6	7
16. Сотрудники ресторана «_____» всегда вежливы и учтивы с Вами	1	2	3	4	5	6	7
17. Сотрудники ресторана «_____» обладают достаточными знаниями, чтобы ответить на Ваши вопросы	1	2	3	4	5	6	7
18. Ресторан «_____» обеспечивает Вам индивидуальный подход	1	2	3	4	5	6	7
19. Часы работы ресторана «_____» удобны для всех его Гостей	1	2	3	4	5	6	7
20. У ресторана «_____» есть сотрудники, которые уделяют внимание лично Вам	1	2	3	4	5	6	7
21. Ресторан «_____» воспринимает Ваши интересы как свои	1	2	3	4	5	6	7
22. Сотрудники ресторана «_____» понимают Ваши специфические потребности	1	2	3	4	5	6	7

Академия Гостеприимства: