

Norsk Hotellnæring 2011 - spørreundersøkelse

GENERELL INFORMASJON

1. Generell informasjon:

Hotelllets navn _____

Daglig leders navn _____

Daglig leders epost-adresse _____

Daglig leders telefonnummer _____

2. Fylke

- Oslo
- Akershus
- Østfold
- Hedmark
- Oppland
- Buskerud
- Vestfold
- Telemark
- Aust-Agder
- Vest-Agder
- Rogaland
- Hordaland
- Sogn og Fjordane
- Møre og Romsdal
- Sør-Trøndelag
- Nord-Trøndelag
- Nordland
- Troms
- Finnmark

3. Hvor mange dager var hotellet i drift i 2010?

- Helårsdrift, 360 dager eller mer
- Færre dager. Angi antall dager _____

MARKEDSDATA

PRODUKT

4. Hvilken type hotellbetegnelse mener dere beskriver hotellet?

- Byhotell
- Distriktshotell
- Flyplasshotell

5. Hvilken servicegrad mener dere hotellet har?

- Fullservice (overnatting, servering, møtelokaler, og eventuelt andre fasiliteter)
- Bed & Breakfast (kun overnatting og frokost)

6. Hva anser dere som hotellets hovedsegment?

- Kurs/konferanse

- Yrke
- Ferie/fritid

7. Hvor mange rom hadde hotellet pr 31.12.2010 (samme antall som oppgis til SSB)?

8. Hvor mange senger hadde hotellet pr 31.12.2010 (samme antall som oppgis til SSB)?

9. Vennligst gi følgende opplysninger om hotellets areal (ca.):

Romareal	_____
Serveringsareal	_____
Kjøkken	_____
Møteromsavdeling	_____
Totalt hele hotellet	_____

10. Planlegges det utbygging i løpet av de nærmeste to år?

- Ja
- Nei
- Vet ikke

11. Du har svart at det planlegges utbygging. Kan du spesifisere nærmere?

Nye rom. Angi antall	_____
Nye rom. Angi total antall m2	_____
Servering. Angi m2	_____
Kurs/konferanse. Angi m2	_____
Annet, spesifiser:	_____

12. Planlegges det større moderniseringstiltak (utover normalt vedlikehold) i løpet av de nærmeste to år?

- Ja
- Nei
- Vet ikke

13. Du har svart at det planlegges modernisering. Anslå investeringskostnad eksklusive mva.

14. Hvilke mekanismer benytter hotellet for service- og kvalitetskontroll?

- Spørreskjema på hotellet
- Spørreskjema sendt per epost etter hotellopphold
- Mystery shopping
- Fast kvalitetssjekk gjennom kjede
- Systematisert kvalitetsstandard (ISO 9001, Total Quality Management (TQM),

- o.l.)
- Systematisk bruk av Tripadvisor o.l.
 - Ingen
 - Andre, spesifiser _____

15. Har hotellet lagt til rette for at kunder/gjester kan bruke tjenester på smarttelefon (ved bruk av "App" eller lignende)? (flere kryss mulig)

- Bestilling av rom
- Innsjekk
- Annet, spesifiser _____

MARKEDSBEARBEIDING

16. Anslå fordelingen av hotellets markedsføringskostnader (ekskludert personalkostnader) i 2010 mellom følgende kanaler (bruk hele tall, ikke desimaler eller prosenttegn), totalt 100%:

Hotelllets egen markedsføring _____
Disponert gjennom kjede _____

17. Anslå fordelingen av hotellets egne markedsføringskostnader (ekskludert personalkostnader) i 2010 mellom følgende kanaler (bruk hele tall, ikke desimaler eller prosenttegn), totalt 100%:

Annonser, trykk _____
Annonser, internett _____
Brosjyrer, flyers og lignende _____
Disponert gjennom lokale og/eller regionale reiselivsorganisasjoner _____
Disponert gjennom reisebyrå/turoperatører _____
Sosiale medier _____
Annet _____

18. Hvilke sosiale medier benytter hotellet i kommunikasjon med markedet?

- Ingen
- Facebook
- Twitter
- Youtube
- Flickr
- Blog
- Andre, spesifiser hvilke under:

19. Hva slags tidsforbruk anslår dere går med til markedsføringstiltak?

antall timer

angi årsverk (en desimal) _____
herav timer per uke til sosiale medier _____

BESTILLING

20. Anslå fordelingen av solgte romdøgn gjennom ulike avtaler (bruk hele tall, ikke desimaler eller prosenttegn):

Merk at dersom 30% av totalt antall solgte romdøgn selges gjennom avtaler, skal

summen av de nedenstående postene være 30%.

Firmaavtaler - kjede (gjelder yrkesreiser, konferanser)	_____
Firmaavtaler - egne (gjelder yrkesreiser, konferanser)	_____
Lojalitetskort/bonusprogrammer	_____
Sommerprodukter/Hotellpass	_____
Turoperatøravtaler	_____
Rabattkupongopplegg som Group On o.l.	_____
Annet	_____

21. Anslå fordelingen av solgte romdøgn per salgskanal (bruk hele tall, ikke desimaler eller prosenttegn):

Direkte forespørsel - Walk-in	_____
Direkte forespørsel - telefon/epost/faks/brev	_____
Bestilling - hotellets egen nettside	_____
Bestilling - kjedens nettside	_____
Bestilling - tredjepart (Online travel agency (OTA) - Hotels.com, Expedia og andre)	_____
Bestilling - sosiale medier	_____
Reisebyrå og turoperatører, konferansebestillere	_____
Destinasjonsselskap	_____
Annet	_____

22. Anslå gjennomsnittlig prosentsats (av f.eks. rompris) hotellet belastes i provisjon fra tredjepartskanaler:

ca. _____

23. Anslå fordeling tidshorisont for segmentet kurs/konferanse (hvor lang tid før ankomst reservasjonen blir mottatt):

Mer enn 1 år	_____
1 år - 6 mnd	_____
6 mnd - 1 mnd	_____
Kortere enn 1 mnd	_____

24. Anslå fordeling tidshorisont for segmentet grupper ferie/fritid (hvor lang tid før ankomst reservasjonen blir mottatt):

Mer enn 1 år	_____
1 år - 6 mnd	_____
6 mnd - 1 mnd	_____
Kortere enn 1 mnd	_____

25. Anslå hvor stor andel av de utenlandske yrkesovernattingene ble bestilt lokalt (fra hotellets nærområde) i 2010?

andel bestilt lokalt _____

26. Benytter hotellet programmer/systemer som dynamisk prising (også kalt revenue/yield management) for losji optimalisering?

- Nei
 Ja

27. Du har svart at hotellet har program/system for losji optimalisering.

Angi høyeste og laveste pris for et ordinært enkeltrom gjennom året:

Høy _____
Lav _____

BETALING

28. Vennligst oppgi prosentvis fordeling på ulike betalingsmåter i 2010:

Kontant _____
Bankkort/direkte debitering _____
Kredittkort benyttet på hotellet _____
Annen kreditt (f.eks. faktura, voucher o.l.) _____

NØKKELTALL

29. Vennligst oppgi nøkkeltall:

Bedriftens losjioinsetning skal ikke inkludere omsetning fra måltider, jf Finansdept forskrift 74. Iht NHO Reiselivs anbefalte kontoplan skal losjioinsetning rapporteres uten å trekke fra rabatter og provisjoner. Se for øvrig definisjoner og annen informasjon om spørreskjema på vår nettside.

	2010	2009
Ant. solgte gjestedøgn	_____	_____
Ant. solgte romdøgn	_____	_____
Beleggsprosent rom	_____	_____
Gj.snitt oppnådd rompris (losjioinsetning delt på ant. romdøgn)	_____	_____

30. Anslå hotellets segmentandeler i % basert på antall solgte romdøgn i 2010, totalt 100%:

	Fordeling %	- herav utenlandske (andel av segmentet)
Kurs og konferanse	_____	_____
Yrkesreiser	_____	_____
Ferie og fritid	_____	_____
	_____	_____

31. Anslå hotellets gjennomsnittlig oppnådd rompris i 2010 per segment:

Kurs og konferanse _____
Yrkesreiser _____
Ferie og fritid _____

32. Ca. hvor stor andel av gjestene har bodd på hotellet tidligere?

Andel av gjestene _____

33. Anslagsvis, hvor mange dager/netter måtte hotellet avvise bestillinger/forespørsler pga. fullt hotell i 2010?

Antall fulle dager/netter _____

REGNSKAPSINFORMASJON

Fyll inn tall fra regnskapet 2010 basert på NHO Reiselivs anbefalte kontoplan. Oversikt over kontoklasser (angitt i parentes) finnes på informasjon om spørreundersøkelsen på vår nettside.

34. Oppgi inntekter fra regnskapet:

Varesalg 30) _____
Losjialg (kun rom (31) _____
Andre inntekter (inkl. lokalleie) 32-38) _____
Inntektsreduksjoner (bruk minustegn(39) _____

35. Oppgi driftsavhengige kostnader fra regnskapet:

Varekostnader 40,44,61) _____
Personalkostnader (inkl fremmedytelser 50-59) _____
Energikostnader 62) _____
Driftsmateriell, diverse kostnader, etc. 65) _____
Adminst.kostnader 67,68,69,70,71,74,76,77) _____
Markedsføring 72,73) _____
Reparasjon og vedlikehold 66) _____
Forsikringer 75) _____
Produktutvikling 79) _____

36. Oppgi driftsuavhengige kostnader fra regnskapet:

Leie driftslokaler 63) _____
Annen leie og leasing 63) _____
Tap/gevinst ved salg anleggsmidler 78) _____
Av- og nedskrivning 60) _____
Netto finansposter 80-81) _____

37. Beregning/kontroll av resultat (DR 3):

Legg inn sum inntekter sum fra spm 34) _____
Legg inn driftsavhengige kostnader med minustegn (sum fra spm 35) _____
Legg inn driftsuavhengige kostnader med minustegn sum fra spm 36) _____

38. Oppgi eiendeler fra balanseoppstilling pr 31.12.10:

Sum anleggsmidler 10-13) _____
Varebeholdning (14) _____
Kundefordringer 15) _____
Øvrige omløpsmidler 16-19) _____

39. Oppgi gjeld og egenkapital fra balanseoppstilling 31.12.10:

Sum egenkapital 20) _____
Sum langsiktig gjeld (21-22) _____
Leverandørgjeld 24) _____
Øvrig kortsiktig gjeld 23,25-29) _____

40. Beregning/kontroll av balansen:

Legg inn sum eiendeler sum fra spm 38) _____
Legg inn sum gjeld og egenkapital med minustegn (sum fra spm 39) _____

ORGANISASJON

41. Oppgi antall ansatte:

Heltid _____
Deltid _____
Årsverk _____

42. Hvor mange arbeidstimer hadde hotellet i løpet av regnskapsåret 2010?

Totalt antall timer _____

43. Vennligst oppgi sykefravær i % av totale timer ved hotellet i 2010?

Angi sykefravær i % 0-1% 2-3% 4-5% 6-7% 8-9% > 10% Vet ikke

44. Har hotellet tjenester som er outsourcet (utført av eksterne leverandører)?

- Ja
- Nei
- Vet ikke

45. Hvilket avdelinger/deler av virksomheten er outsourcet? (flere kryss mulig)

- Restaurant
- Bar
- Frokost
- Renhold rom/etasjer
- Renhold fellesarealer
- Spa/velvære
- Nattevakt
- Andre, spesifiser _____

46. Angi tilfredshet med outsourcing innen forskjellige kategorier?

	Lite tilfreds			Svært tilfreds		Vet ikke
	1	2	3	4	5	
Kostnad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kvalitet på tjenesten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Generell service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arbeidsmiljø	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Effektivitet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kontroll	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sikkerhet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DELTAKELSE OG VURDERING AV BRANSJEORGANISASJON

47. Har hotellet tariffavtale?

- Ja
- Nei

48. Oppgi andel i % av hotellets ansatte som er organisert i en fagorganisasjon:

Andel _____

49. Angi deltakelse i ulike reiselivsorganisasjoner:

- NHO Reiseliv
- HSH
- Regionalt landsdelselskap (f.eks. Nordnorsk Reiseliv)
- Regionselskap (f.eks. Nordland Reiseliv)
- Lokalt destinasjonsselskap/turistkontor (f.eks. Visit Tromsø)
- Ingen slik deltakelse

50. Gi en vurdering på en skala fra 1 (svært lite fornøyd) til 5 (svært fornøyd) over det arbeid de ulike bransjeorganisasjonene utfører?

	svært lite fornøyd		3	svært fornøyd		Vet ikke / ikke medlem
	1	2		4	5	
NHO Reiseliv	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Innovasjon Norge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
HSH	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Regionalt landsdelselskap (f.eks. Nordnorsk Reiseliv)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Regionselskap (f.eks. Nordland Reiseliv)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lokalt destinasjonsselskap/turistkontor (f.eks. Visit Tromsø)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

INNOVASJON NORGE

51. Har hotellet deltatt i en eller flere markedsføringstiltak i regi av Innovasjon Norge siste år (flere kryss mulig)?

- Ja, for det norske markedet
- Ja, for utenlandsmarkedet
- Nei
- Vet ikke

52. Har hotellet hatt kontakt med Innovasjon Norge sitt lokalkontor i fylket siste år (flere kryss mulig)?

- Ja, for finansiering av prosjekt
- Ja, for rådgivning/kunnskap
- Ja, annet formål
- Nei
- Vet ikke

53. Benytter du/dere Innovasjon Norge Reiseliv sin nettside for informasjon?

- Ja, ofte
- Ja, av og til
- Ja, men sjelden
- Nei

AVSLUTNING

54. I hvilken grad på en skala fra 1 (svært vanskelig) til 5 (svært enkelt) var det lett å fremskaffe data til denne undersøkelsen?

	svært vanskelig			svært enkelt		Vet ikke
	1	2	3	4	5	
Fra hotellsystemet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fra regnskapssystemet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Legg gjerne inn kommentar:

55. Angi navn og stilling på personen(-e) som har fylt ut dette spørreskjemaet:

Generell informasjon _____
Markedsinformasjon _____
Økonomisk informasjon _____