

Ковалюк В. И.

Магистрант кафедры менеджмента и управления проектами¹

Кавунова Я. В.

Магистрант кафедры менеджмента и управления проектами¹

¹*Одесская государственная академия строительства и архитектуры,
Украина*

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКТА ПРОЕКТА СОЗДАНИЯ ТЕМАТИЧЕСКОГО ОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСА

Развитие современной индустрии туризма невозможно без предприятий гостиничного и ресторанного хозяйства, которые способствуют удовлетворению таких первоочередных потребностей туристов, как проживание и питание. Недавнее появление в Одессе огромного количества ресторанов, отелей, хостелов и пансионатов, к сожалению, пока так и не вывело наш город в лидеры сферы гостеприимства Украины и мира. Новые проекты по созданию ресторанов, а так же мест временного размещения для гостей города если и реализуются с хорошими бюджетами и обеспечением достойных условий проживания и питания, то в процессе эксплуатации из-за традиционного «человеческого фактора» оказываются не способными предоставить необходимый уровень сервиса и инфраструктуры. Поэтому вопрос обеспечения качества услуг в сфере туризма остается актуальным для нашего города и сегодня [1].

Рассматриваемые в рамках магистерских исследований проекты создания гостиницы «Одесская жемчужина» и ресторана «Одесса мама» предусматривают реконструкцию под отельно-ресторанный комплекс здания на Спиридоновской 1/3, которое было построено в 1908-1909 годах по проекту военного архитектора Тимофея Янчиса.

В проектах используется эффект синергии, который проявляется в виде суммирующего эффекта взаимодействия двух или более факторов, характеризующегося тем, что совместное синергетическое действие

существенно превосходит эффект каждого отдельного компонента в виде их простой суммы. Проектом предусмотрено размещение в одном здании гостиницы «Одесская Жемчужная» и ресторана «Одесса мама» для обслуживания и питания постояльцев отеля, а также жителей города и его гостей. Совместное расположение гостиницы и ресторана, объединенных общей тематикой истории и атмосферы нашего города, обеспечит мощные синергетические эффекты для проекта.

Наш комплекс расположится в самом центре города, что предполагает большое количество гостей, клиентов. Большинство достопримечательностей (театры, музеи, соборы, исторический центр), городских учреждений, крупных магазинов, банков, ресторанов находятся практически в двух шагах от проектируемого комплекса. Номерной фонд удовлетворит потребностям любого постояльца: недорогие номера эконом, стандарт и первого класса подойдут командировочным, студентам и т.п., а просторные люксы и апартаменты – большим семьям и бизнесменам.

Почти все отели претендуют на то, чтобы быть не только «местом для ночлега», но и стремиться к «паблисити» (популярности). Атмосферу и престиж отеля создают события, проводимые в его стенах, а также в его ресторане.

Проект ресторана в центре культурных достопримечательностей Одессы будет рассказывать историю города, делиться с клиентами атмосферой старой Одессы. В нем будут представлены все знаменитые уголки нашего города и персонажи, которыми славится Одесса. Клиентов будет обслуживать не обычный персонал, а актеры с одесским говором, шуточками и историями во время заказа блюд, пока клиенты думают. А при оплате обеда клиент сможет поторговаться с официантами для своего удовольствия.

Ресторан будет находиться на первом этаже здания. Его вход будет оформлен в виде миниатюрной версии Потемкинской лестницы, перед которой разместится копия памятника Дюку де Ришелье. При входе в

ресторан будет организован маленький торговый уголок по мотивам одесского «Привоза» с тематическими сувенирами. Главной здесь будет Тетя Сара, которая будет торговаться с клиентами по-одесски. Пол ресторана будет стилизован под одесские катакомбы с помощью 3д эффектов, что создаст ощущение реальности. Прямо по коридору клиенты увидят большое селфи-зеркало, напротив которого будет сидеть на скамье Л.А. Утесов с музыкальным сопровождением песен в его исполнении: «С одесского кичмана», «У Чёрного моря», «Одессит Мишка», «Золотые огоньки», «Одесский порт», «Ах, Одесса моя!», «Растаяла Одесса за кормою». Дизайн туалетной комнаты будет оформлен по мотивам произведений таких знаменитых одесских писателей, как И. Ильф и Е. Петров. Зайдя в эту комнату, посетители увидят унитаз в виде 12-го стула, и изображения на стенах Остапа Бендера и Киса Воробьянинова.

Основной зал будет разделен на несколько зон. Первая зона у сцены для живой музыки будет оформлена в виде оперного театра. Угловая зона напротив будет посвящена одесскому железнодорожному вокзалу. Третья зона рядом с раздаточной оформляется в стиле морвокзала.

Стена между раздаточной кухни в основном зале будет выполнена в виде аквариума с настоящей живой рыбой из Черного моря и фрагментом его дна. Любого обитателя аквариума клиент сможет заказать себе на обед. А благодаря прозрачности аквариума, клиенты смогут наблюдать весь процесс приготовления своих блюд. У каждого стола вместо привычных торшеров, как в других заведениях, будут стоять восковые фигуры одесских героев и популярных личностей, таких как: Сонька Золотая Ручка, Мишка - Япончик, Мойша Окса, Давид Гоцман, Сара Абрамовна и т.д.

Для клиентов отеля и гостей ресторана по вечерам будут организованы театрализованные шоу на одесскую тематику в сопровождении живой музыки. Все это обязательно привлечет внимание туристов и жителей города, и через некоторое время превратит проектируемый отельно-ресторанный комплекс в самый востребованный туристический объект нашего города.

Общая концепция предоставления услуг ресторана «Одесса-мама» может быть сформулирована так:

1. Создание тематического ресторана. Тематическим называется предприятие общественного питания, в котором интерьер оформлен в национальном или экзотическом стиле, а в меню возможно смешение кухонь и стилей;

2. Реклама и предоставление сервиса ресторана в социальных сетях, обеспечение приёма заказа по сети интернет с доставкой его потребителю;

3. Приготовление блюд в присутствии посетителей;

4. Организация обслуживания по системе кейтеринг (доставка на дом, выездное обслуживание, сервировка, оформление стола, разлив и подача напитков гостям и тому подобные услуги);

5. Предоставление банкетного зала, проведение аукционов и различных мероприятий.

Что касается управления качеством продукта рассматриваемого в магистерском исследовании проекта – ресторанных и отельных услуг, то для совершенствования качества обслуживания отеля и ресторана необходимо провести следующие мероприятия:

– Предоставить возможность бронирования номеров/столов на сайте, а так же по e-mail для постоянных клиентов, что существенно ускорит процесс бронирования номеров/столов.

– Решить вопрос с парковкой автомобилей для гостей можно с помощью двух платных охраняемых парковок, с которыми можно заключить договор о предоставлении парковочных мест.

– Тщательно подбирать персонал со знанием иностранных языков на ключевые позиции администраторов, официантов, горничных и др. Неудовлетворительное владение обслуживающим персоналом иностранными языками также приводит к отставанию показателей качества от уровня аналогичных показателей у конкурентов. Вложение денег в обучение

персонала общеупотребимым европейским языкам не представляется целесообразным.

Предложения по повышению продаж и качества услуг отеля «Одесская жемчужина»:

1. Сейчас в сфере туризма наблюдается увеличение количества пожилых людей, которые имеют возможность путешествовать, а, значит, на их долю приходится значительная часть посетителей гостиницы. Необходимо учитывать особые потребности таких клиентов – мероприятия по обеспечению доступности для маломобильных клиентов, дополнительная шумоизоляция номеров, и т.п.

2. Для привлечения в гостиницу семей с детьми, необходимо сделать атмосферу заведения уютной для маленьких гостей. Специальное детское меню, игрушки, услуги няни должны отличать гостиницу «Одесская жемчужина» от других.

3. Особая программа для групп - экскурсии на автобусе, прогулочном катере, тематические праздники (в т.ч. - в ресторане), литературные вечера - также повысят популярность заведения.

4. Ежемесячные информационные письма, направляемые дирекцией гостиницы постоянным клиентам, позволят активизировать продажи.

5. С сотрудниками необходимо регулярно проводить совещания, на которых обсуждать вопросы разработки совместных шагов по повышению конкурентоспособности предложений и качества услуг.

6. Предлагается разрабатывать специальные программы скидок льготным категориям, например, школьникам и студентам. Эти программы могут быть достаточно успешными.

7. Руководство комплекса может поздравить клиента с персональными праздниками – днем рождения, свадьбой и т.д. (подарить цветы, торт, шампанское). Кроме того, можно, например, послать поздравительную открытку имениннику со штампом отельно-ресторанного комплекса.

При проведении анализа качества необходимо руководствоваться принципом, что мнение клиента о качестве предоставленных услуг является основополагающим. Исходя из этого, основным методом сбора данных, необходимых для проведения анализа качества должен стать анкетный метод. Необходим тщательный подход к разработке опросного листа. В первую очередь вопросы анкеты должны делать акцент на перечень существенных свойств отельно-ресторанного обслуживания, на заинтересованное восприятие которых гостем ориентирует свою деятельность предприятие.

Анкетный опрос позволит сделать фокус на потребителя, так как именно потребитель выступает главным аудитором уровня качества представленных услуг. Его оценка качества должна выступать главным источником информации для принятия управленческих решений. Глубоко проработанная корректная система анкетного опроса потребителей позволит наладить эффективную обратную связь от участников и потребителей обслуживания по результатам проводимых инноваций. Под инновациями в данном случае понимаются все нововведения в обслуживании – как новые услуги, так и улучшения, внедряемые в устоявшиеся процессы обслуживания. В целях повышения показателей качества отельно-ресторанных услуг следует также систематически проводить самооценку обслуживания – анкетирование персонала.

Предлагаемые мероприятия по управлению качеством продукта проекта создания ресторана «Одесса мама» и гостиницы «Одесская жемчужина» позволят обеспечить необходимый уровень сервиса, предусмотренный действующими в Украине нормативными документами [2-4] а также мировыми стандартами в индустрии туризма.

Список литературы:

1. Ширяева Н.Ю., Друмі Ю.В. Управління якістю проектів / Матер. II Міжн.наук.-практ.конф. «Економіка та управління: сучасний стан і перспективи розвитку» - ОДАБА. - Одеса: 24-25 листопада, 2016. - С. 44-49.

2. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова КМУ №297 від 15.03.2006 [Електронний ресурс]. – Верховна Рада України. Офіц. Сайт. – режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/297-2006-%D0%BF>

3. ДСТУ 4269:2003: Услуги туристические. Классификация гостиниц. – 2004. - 13 с.

4. ДСТУ 4527:2006: Услуги туристические. Средства размещения. Термины и определения. – 2006. – 10 с.