

ტექნიკური დავალების დეტალური აღწერა

1. აჭარის არ რეგიონის ფარგლებში 120 (ასოცი) განთავსების ობიექტზე მომსახურების ხარისხის კვლევა:

გამარჯვებულმა პრეტენდენტმა უნდა უზრუნველყოს აჭარის არ ტურიზმისა და კურორტების დეპარტამენტის მიერ მიწოდებული სიის მიხედვით, აჭარის არ რეგიონის ფარგლებში 120 (ასოცი) განთავსების ობიექტზე მომსახურების ხარისხის კვლევის განხორციელება, კვლევის მეთოდის იდუმალი სტუმრის/კლიენტის მეშვეობით.

იდუმალი სტუმარი/კლიენტი უნდა ესტუმროს განთავსების ობიექტს ღამისთევით და მოახდინოს ობიექტზე დაკვირვება, დასვას კითხვები, გამოხატოს უკმაყოფილება, შექმნას კონფლიქტური სიტუაცია.

დაკვირვება უნდა მოხდეს შემდეგ პარამეტრებზე:

განთავსების ობიექტის საერთო ხედი;

გარე ორენოვანი წარწერა;

მისაღები სივრცე;

მისაღებ სივრცეში სტუმრის ჩამოსაჯდომის არსებობა;

ადმინისტრატორისა და მენეჯერის გარეგნული შეხედულება;

მომსახურების დონე;

დაჯავშნის მომსახურება;

მიღება და განთავსება;

ჰაუსკიპინგი;

საზოგადო ადგილებისა და ნომრის მდგომარეობა;

სარესტორნო მომსახურება;

რუმ სერვისი;

დამატებითი მომსახურებები (ფიტნეს ცენტრი, ბიზნეს ცენტრი, კონსიერჟი და ა.შ.)

სტუმრის ემოციურ მდგომარეობა სასტუმროში ყოფნისას.

პრეტენდენტმა კვლევა უნდა განახორციელოს შემსყიდველთან შეთანხმებით შემუშავებული კითხვარის შესაბამისად, ასევე წინასწარ შეთანხმებული სცენარით.

პრეტენდენტმა კვლევის შედეგად შემსყიდველს უნდა წარმოუდგინოს შემდეგი სახის მასალები:

1. თითოეულ ობიექტზე შევსებული კითხვარი, რომელშიც დეტალურად დაფიქსირებული იქნება კვლევისათვის ყველა მნიშვნელოვანი დეტალი.
2. თითოეულ ობიექტზე შედგენილი დეტალური ანგარიში, რეკომენდაციები;
3. ყველა დაკვირვებული ობიექტის საფუძველზე აჭარის ტერიტორიაზე არსებული განთავსების ობიექტების საერთო ანგარიში მომსახურების დონის შესახებ და რეკომენდაციები.
4. ასევე უნდა წარმოადგინოს განთავსების ობიექტებზე ყოფნის დამადასტურებელი სალარო აპარატის ქვითარები და/ან კანონმდებლობით გათვალისწინებული გადახდის დამადასტურებელი საბუთი.

2. აჭარის არ რეგიონის ფარგლებში 80 (ოთხმოცი) კვების ობიექტებზე მომსახურების ხარისხის კვლევა:

გამარჯვებულმა პრეტენდენტმა უნდა უზრუნველყოს აჭარის არ ტურიზმისა და კურორტების დეპარტამენტის მიერ მიწოდებული სიის მიხედვით, აჭარის არ რეგიონის ფარგლებში 80 (ორმოცდაათი) კვების ობიექტებზე მომსახურების ხარისხის კვლევის განხორციელება, კვლევის მეთოდის იდუმალი სტუმრის/კლიენტის მეშვეობით.

იდუმალი სტუმარი/კლიენტი უნდა ესტუმროს კვების ობიექტს, მოახდინოს ობიექტზე დაკვირვება, დასვას კითხვები, გამოხატოს უკმაყოფილება, შექმნას კონფლიქტური სიტუაცია.

დაკვირვება უნდა მოხდეს შემდეგ პარამეტრებზე:

კვების ობიექტის საერთო ხედი;

- დარბაზის სისუფთავე;
- მაგიდების სისუფთავე;
- სერვირების მდგომარეობა;
- განათება;
- მუსიკის ხმის მოცულობა;
- ობიექტზე სველი წერტილების საკმარისი რაოდენობა და მათი ჰიგიენური მდგომარეობა;

მიმტანის გარეგნული შეხედულება

- მოწესრიგებული ტანსაცმელი, ფეხსაცმელი;

- ვარცხნილობა, მაკიაჟი, მანიკური;
- სამკერდე ნიშნის არსებობა;

მომსახურების დონე

- შესასვლელთან მისალმება, მიმტანის მისალმება;
- მაგიდის შერჩევა, მაგიდასთან მიცემა;
- მენიუს მიტანა (მოიტანეს მენიუ ... წუთის განმავლობაში);
- მენიუს სტუმრისათვის გაცნობა, მენიუს ფარგლებში სტუმრის კონსულტირება (მენიუს და კერძების შემადგენლობის ცოდნა), სტუმრის ინივიდუალური დამახასიათებლების გამოყენება (სქესი, ასაკი, სოციალური მდგომარეობა);
- დღის სპეციალური ცივი და ცხელი კერძების, დღის სუფისა და დესერტის შეთავაზების წესები;
- საფირმო კერძის წარდგენის და შეთავაზების წესი;
- დღის სპეციალური სასმელის შეთავაზება და სასმელებით მომხმარებლის კონსულტირება;
- სპეციალური ფასდაკლებების გაცნობა;
- ღვინის კატალოგის წარდგენა და აპერეტივის შეთავაზება;
- კერძებისა და სასმელების შერჩევაში დახმარება;
- კერძებისა და სასმელების თავსებადობის ცოდნა;
- შეკვეთის მიღება;
- შეკვეთის გაფორმება/გადამოწმება;
- შეკვეთილი კერძებისა და სასმელების მირთმევის წესი და ქრონომეტრაჟი: სუფრაზე კერძებისა და სასმელების დადგენილი თანმიმდევრობით და დროულად მიტანა;
- მაგიდის სერვირების განახლება, თეფშების, საფერფლებების შეცვლის სიხშირე;
- მიმტანი იმყოფება იქვე და თვალთვალს ახორციელებს (როგორ დგას მიმტანი და რა მოძრაობებს აკეთებს);
- დამატებითი შეთავაზებები;
- ანგარიშსწორება - ანგარიში მოიტანეს დროულად, ანგარიში მოიტანეს შესაბამის პასპარტუში;
- როგორი რეაქცია აქვს მიმტანს საკრედიტო ბარათით გადახდისას;

- ხურდა მოიტანეს;
- დამშვიდობება კლიენტთან, კვლავ დაპატიჟება

კერძის/საკვების ხარისხი

- მირთმეული კერძის ხარისხი;
- კერძის შესაბამისი ტემპერატურა.

კონფლიქტურ სიტუაციაში მუშაობა

- საყვედურების მოსმენის უნარი
- დამაზუსტებელი კითხვების დასმის უნარი, რათა გაიგოს თუ რატომ წარმოიშვა უკმაყოფილება
- რეაქცია საყვედურებზე
- კლიენტის მიმართ ტაქტიანობა და კორექტულობა
- კონფლიქტური სიტუაციის გადაწყვეტა

პრეტენდენტმა კვლევა უნდა განახორციელოს შემსყიდველთან შეთანხმებით შემუშავებული კითხვარის შესაბამისად, ასევე წინასწარ შეთანხმებული სცენარით.

პრეტენდენტმა კვლევის შედეგად შემსყიდველს უნდა წარმოუდგინოს შემდეგი სახის მასალები:

პრეტენდენტმა კვლევა უნდა განახორციელოს შემსყიდველთან შეთანხმებით შემუშავებული კითხვარის შესაბამისად, ასევე წინასწარ შეთანხმებული სცენარით.

პრეტენდენტმა კვლევის შედეგად შემსყიდველს უნდა წარმოუდგინოს შემდეგი სახის მასალები:

1. თითოეულ ობიექტზე შევსებული კითხვარი, რომელშიც დეტალურად დაფიქსირებული იქნება კვლევისათვის ყველა მნიშვნელოვანი დეტალი.
2. თითოეულ ობიექტზე შედგენილი დეტალური ანგარიში, რეკომენდაციები;
3. ყველა დაკვირვებული ობიექტის საფუძველზე აჭარის ტერიტორიაზე არსებული კვების ობიექტებზე მომსახურეობის დონის საერთო ანგარიში და რეკომენდაციები.

4. ასევე უნდა წარმოადგინოს კვების ობიექტებზე ყოფნის დამადასტურებელი სალარო აპარატის ქვითრები და/ან კანონმდებლობით გათვალისწინებული გადახდის დამადასტურებელი საბუთი.

კვლევის განხორციელების პერიოდია 2018 წლის 20 ივლისიდან 15 სექტემბრამდე, შემსყიდველის მიერ მიწოდებული გრაფიკის მიხედვით, აღნიშნული პერიოდი მოიცავს კვლევას და საველე სამუშაოებს. გრაფიკი მიმწოდებელს მიეწოდება ყოველთვიურად, მიმწოდებელთან წინასწარ შეთანხმებით.

გაწეული მომსახურების მიწოდება უნდა მოხდეს არაუგვიანეს 2018 წლის 01 ოქტომბრისა, რაც მოიცავს მონაცემთა დამუშავებას და საბოლოო რეპორტის გადმოცემას.

მიწოდების ადგილი: აჭარის ა.რ. ტერიტორია.