

ტექნიკური დავალება

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 რეგიონის ფარგლებში 120 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;

რუმსერვისი;

დამატებითი მომსახურებები (ფიტნესცენტრი, ბიზნესცენტრი, კონსიერჟი და ა.შ.)

სტუმრის ემოციურ მდგომარეობა სასტუმროში ყოფნისას.

პრეტენდენტმა კვლევა უნდა განახორციელოს შემსყიდველთან შეთანხმებით შემუშავებული დაკვირვების 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. კითხვარი მოწოდებული უნდა იყოს როგორც ნაბეჭდი სახით, ასევე ელექტრონული ვერსია.
2. თითოეულ ობიექტზე შედგენილი დეტალური ანგარიში და რეკომენდაციები; მოწოდებული უნდა იყოს როგორც ნაბეჭდი სახით, ასევე ელექტრონული ვერსია.
3. ყველა დაკვირვებული ობიექტის საფუძველზე აჭარის ტერიტორიაზე არსებული განთავსების ობიექტების საერთო ანგარიში მომსახურების დონის შესახებ და რეკომენდაციები. მოწოდებული უნდა იყოს ელექტრონული ვერსია.
4. ასევე უნდა წარმოადგინოს განთავსების ობიექტებზე ყოფნის დამადასტურებელი სალარო აპარატის ქვითარები და/ან კანონმდებლობით გათვალისწინებული გადახდის დამადასტურებელი საბუთი. მოწოდებისას თითოეულ გადახდის დამადასტურებელ საბუთს ახლდეს დამატებით ფურცელზე მითითებული განთავსების ობიექტის დასახელება და კითხვარის ნომერი.

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

გამარჯვებულმა პრეტენდენტმა უნდა უზრუნველყოს აჭარის ტურიზმისა და კურორტების დეპარტამენტის მიერ მოწოდებული სიის მიხედვით, აჭარის რეგიონის ფარგლებში 80 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 სურათი:

- 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 მიცილება;
- მენიუს მიტანა (მოიტანეს მენიუ წუთის განმავლობაში);
- მენიუს სტუმრისათვის გაცნობა, მენიუს ფარგლებში სტუმრის კონსულტირება (მენიუს და კერძების შემადგენლობის ცოდნა), სტუმრის ინდივიდუალური 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 თვალის კონტაქტს 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. კითხვარი მოწოდებული უნდა იყოს როგორც ნაბეჭდი სახით, ასევე ელექტრონული ვერსია.
2. თითოეულ ობიექტზე შედგენილი დეტალური ანგარიში, რეკომენდაციები; მოწოდებული უნდა იყოს როგორც ნაბეჭდი სახით, ასევე ელექტრონული ვერსია.
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. მოწოდებისას თითოეულ გადახდის დამადასტურებელ საბუთს ახლდეს დამატებით ფურცელზე მითითებული კვების ობიექტის დასახელება და კითხვარის ნომერი.

ასევე პრეტენდენტმა უნდა გააკეთოს მიმდინარე წლის ხარისხის კვლევის შედარებითი ანალიზი წინა წლის ხარისხის კვლევასთან პრეზენტაციის სახით.

მომსახურების გაწევის პერიოდი:

- საველე სამუშაოების დასრულების და გადახდის დოკუმენტების წარმოდგენის პერიოდია ხელშეკრულების გაფორმებიდან 2019 წლის 18 ნოემბრამდე პერიოდი, შემსყიდველის მიერ მიწოდებული გრაფიკის მიხედვით. აღნიშნული პერიოდი მოიცავს კვლევას და საველე სამუშაოებს. გრაფიკი მიმწოდებელს მიეწოდება ყოველთვიურად, მიმწოდებელთან წინასწარი შეთანხმებით.

- შემაჯამებელი ანგარიშის წინასწარი პრეზენტაციის ჩატარება - 2019 წლის 10 დეკემბერი.

- საბოლოო შესრულებული დოკუმენტის წარმოდგენის პერიოდი - არაუგვიანეს 2019 წლის 16 დეკემბრისა. ეს მოიცავს დამუშავებული კვლევის საბოლოო რეპორტს თავისი პრეზენტაციით, შედარებით ანალიზს წინა წლის ხარისხის კვლევასთან პრეზენტაციის სახით.

მიწოდების ადგილი: აჭარის ა.რ ტურიზმისა და კურორტების დეპარტამენტი.