



Павел Иванов, генеральный директор «АККОРД Контракт»

НЕТ ХОРОШЕГО СЕРВИСА БЕЗ ПРОДУМАННОЙ ТЕХНОЛОГИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

В большинстве случаев перед разработчиками и управляющими компаниями, которые приступают к работе с объектом гостиничного предприятия на этапе реализации проекта, ставятся технические условия, объективно предоставляющие очень ограниченные возможности для обеспечения оптимального функционирования гостиницы. Особенно этим «грешат» объекты, расположенные в районах, плотно застроенные зданиями, имеющими к тому же историческую ценность. Что же можно сделать в подобных условиях, чтобы в дальнейшем бизнес гостиницы не пострадал.

Приведу пример, когда нашей компании при работе над московским гостиничным проектом под рабочим названием «Отель "Садовое Кольцо"» были предоставлены очень ограниченные площади. Уже из названия понятно, что гостиница располагается в пределах московского Садового Кольца, т.е. в центре города. Что уже подразумевает значительные ограничения по площадям и выделенным под проект мощностям.

ТУ проекта «Отель "Садовое Кольцо"» содержали следующие сдерживающие моменты:

- нехватка мощностей и ресурсов (электричество, вода, канализация);
- малая площадь помещений для размещения кухни и вспомогательных цехов;
- ограниченное пространство для размещения необходимого количества гостей в ресторане.

Для того чтобы ограничения проекта были максимально нивелированы, наша компания стала подбирать для объекта оснащение и оборудование с выраженным эффектом экономии недостаточных ресурсов.

КАК ОРГАНИЗОВАТЬ КУХНЮ ПРИ НЕХВАТКЕ МЕСТА И МОЩНОСТЕЙ

Для уменьшения электропотребления было принято решение для нужд кухни использовать индукционные плиты.

Особенности работы индукционной плиты. Если на плите разместить специально предназначенную посуду, то плита сама включится, если эту посуду снять с плиты – плита выключится.



Таким образом, мы получили экономию электроэнергии и снижение амортизации системы кондиционирования, поскольку, когда задействовано мало теплового оборудования, то приточно-вытяжная система работает в оптимальном режиме, а не в максимальном.

Прием рециркуляции воды при мытье посуды позволил сберечь немалую долю энерго- и водных ресурсов. Смысл приема заключается в том, что начальное ополаскивание посуды происходит водой и средствами, использованными в процессе последнего (чистого) ополаскивания при мойке предыдущей порции посуды. В результате такой технологии экономится до 60% энергоресурсов.

Помимо оборудования, нам предстояло позаботиться и об инфраструктурных сооружениях. Так, например,

чтобы избежать залпового выброса воды в канализационную систему, что не всегда хорошо для канализационной насосной станции, мы вынуждены были проложить чугунные трубы большего размера, чем это было предусмотрено по техническому заданию.

Кроме того, при оснащении кухни было использовано высокотехнологичное модульное оборудование, которое позволяет в любой момент перестроить тепловой остров или поменять одну или несколько единиц оборудования, не нарушая при этом функционирования цеха или всей кухни. У нас была возможность заказать цельный тепловой остров (представляющий собой монолит), в который установлены нагревательные элементы. Но в данном случае мы сочли этот вариант нецелесообразным



не столько из-за цены (что в принципе тоже немаловажно), сколько из-за того, что в любой момент может возникнуть необходимость замены какого-либо элемента теплового агрегата.

КАК НАЙТИ НЕОБХОДИМЫЕ КВАДРАТНЫЕ МЕТРЫ

В зоне раздачи готовых блюд мы имеем сервис-бар, где официанты могут забрать (приготовить) заказанные гостем напитки. По нашим наблюдениям, большая часть заказов по напиткам приходится на готовые продукты, т.е. воду, чай/кофе (чай/кофе готовится суперкофеавтоматом нажатием одной кнопки) или «пакетные» соки. Безусловно, в отеле есть бар, где бармен готовит и более сложные напитки. Таким образом, мы имеем оптимальное штатное расписание и рациональную расстановку оборудова-

ния, задействуя максимально эффективно каждый сантиметр полезной площади.

Очень важно в короткий срок накормить большое количество гостей, проживающих в отеле. Для этого мы организовываем в ресторане несколько зон обслуживания, предполагающих сервис с разной концепцией.

Первая зона – это лобби-бар (напитки, специальное меню).

Вторая зона – в ресторане – обладает спецификой, подобной лобби-бару, но имеет более расширенное меню.

Третья зона – зона шведского стола. Здесь мы имеем раскладные столы и сборно-разборную систему подачи/презентации блюд для шведского стола. Кроме того, это место можно задействовать и вечером, когда заказы принимаются по меню.

Четвертая зона – это место для обслуживания по меню,

обустроенное мягкими креслами и камином и имеющее отдельный выход на летнюю террасу и уютный дворик.

Пятая зона находится на втором этаже гостиницы. Здесь располагается сигарная комната и небольшой бар с превосходными винами.

Шестая зона разместилась на террасе с великолепными видами на Шереметьевский парк. Для большего комфорта гостей из бара были вынесены ледогенератор и посудомоечная машина, так как они при работе очень сильно шумят. Эти машины разместили во вспомогательном помещении за баром, увеличив, таким образом, полезную нагрузку на помещения бэк-офиса.

Как правило, даже после окончания строительства всегда имеется возможность обнаружить площади, которые можно, конечно, с определенной доделкой, приспособить для нужд какой-либо

службы. Именно так мы поступили на проекте будущего отеля Garden Ring 4* в центре Москвы на Проспекте Мира. Мы изыскали возможность увеличить площади не только бэк-офисов, но и фронт-офисов, и стали от этого намного счастливее.

КАК РАСПРЕДЕЛИТЬ ЧЕЛОВЕЧЕСКИЕ РЕСУРСЫ

После окончания строительства и ввода в эксплуатацию отеля на Проспекте Мира следующим этапом стало переустройство «Дома приемов», который расположился рядом с гостиницей в старинном особняке, сохранившем историю, интерьеры и атмосферу XIX века, оборудованному по последнему слову техники, что позволяет предоставить бизнес-услуги на высоком уровне и по лю-

бому запросу. «Дом приемов» концептуально связан с отелем Garden Ring 4*, обеспечивающим ресторанное обслуживание мероприятий. И кроме того, согласитесь, всегда удобней размещать гостей рядом с местом проведения конференций.

Штатное расписание для отеля было составлено таким образом, чтобы была возможность без ущерба для работы самого отеля задействовать его сотрудников при обслуживании «Дома приемов» для проведения конференций, презентаций, банкетов, фуршетов и т.д. Такая возможность достигается путем распределения смен в графике работы по времени.

КАК УМЕНЬШИТЬ ТЕКУЧЕСТЬ КАДРОВ

Не секрет, что в первый год работы в большинстве

гостиниц меняется до 60% как линейного, так и менеджерского состава. Чтобы максимально нивелировать этот момент и уменьшить трудозатраты на обучение новых сотрудников, мы стараемся набирать в штат квалифицированных сотрудников, имеющих за плечами большой опыт работы в отеле подобного уровня. Таким образом, мы обходим ситуацию, когда случайные люди попадают на неподходящую для них работу, и как результат – ротация кадров будет значительно меньше. А если учитывать тот факт, что мы всегда соблюдаем трудовое законодательство РФ, и кроме того, заранее закладываем достойную оплату труда персонала, то есть большая уверенность в наборе лояльных, клиентоориентированных сотрудников.

