**УТВЕРЖДАЮ:**

Генеральный директор

НАО «Красная поляна»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.А. Саурин

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

**Техническое задание**

**на оказание услуг**

|  |  |
| --- | --- |
| Предмет закупки | Проведение внешнего аудита системы менеджмента (Программы «Тайный гость»)  силами приглашеных экспертов для объекта «Апартаменты «Горки Город» |
| Наименование объекта,  место оказания услуг | Всесезонный и горный курорт «Горки Город» (354392, Краснодарский край,  г. Сочи, Адлерский район, с. Эстосадок) |
| Срок (этапы) и условия выполнения работ | В течение 10 календарных дней с момента заключения договора на оказание услуг по проведению аудита по программе «Тайный гость» |
| Привлечение соисполнителей | Привлечение соисполнителей не предусмотрено |
| Требования к технологии оказания услуг | Исполнителю необходимо:  -дать объективную оценку объекта «Апартаменты «Горки Город» со стороны Гостя, оценку его комфорта и уюта;  -объективно оценить деятельность персонала;  -проверить профессиональную компетентность и добросовестность отдельных сотрудников;  -оценить соответствие заявленному сервису;  -выдать практические рекомендации по исправлению недостатков, выявленных в ходе проведения аудита |
| Формы отчетов о выполнении услуги, использования средств. Контроль качества и соблюдения сроков оказания услуги | Исполнитель предоставляет итоговые материалы (отчет) аудита по программе «Тайный гость».  Услуги считаются выполненными после подписания акта сдачи-приемки услуг и передачи Заказчику итоговых материалов (отчета) аудита по программе «Тайный гость», в части соблюдения (не соблюдения):  -управлением продаж и бронирования, отделом клиентского сервиса, отделом приема и размещения – выполнения стандартов предоставляемых сервисов;  -хозяйственным отделом – выполнения стандартов оснащения номера (апартамента) и уборки гостиничного номера и общественных зон;  -управлением транспорта и логистики – выполнения стандартов предоставления услуг трансфера Курорта «Горки Город» и услуг такси через Единую транспортную службу;  -арендаторами, предоставляющими услуги питания и услуги рум-сервиса, – обеспечения сервиса в гостевых зонах.  Отчет включает в себя аудиозаписи звонков, материалы видео- и фотофиксации, оценочные чек-листы и таблицы (с подсчетом баллов) по выполнению стандартов структурными подразделениями Общества и арендаторами, рекомендации по устранению выявленных в ходе аудита недостатков.  Исполнитель проводит аудит программы «Тайный гость» скрытно, по предварительно согласованному циклу с Заказчиком.  Исполнитель обязуется выдать Заказчику отчет по аудиту в печатном виде и в электронном формате с приложением аудио-, видео- и фото-файлов, после чего Исполнителем и Заказчиком подписывается акт оказанных услуг. |
| Законодательное и нормативно-правовое регулирование | Исполнитель проводит аудит «Тайный гость» в соответствии с приказом Минкультуры России от 11.07.2014 №1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» и иной документацией (стандартами операционных процедур), предоставленной Обществом в адрес Заказчика (в электронном формате) |

**Виды и объемы оказываемых услуг:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Разделы: инфраструктура и сервисы** | **Проверяемые стандарты** | **Основные характеристики проверки (описание, число фиксаций)** |
| Служба клиентского сервиса | Стандарт сервиса | 1. 1 телефонный звонок (оценка работы колл-центра Курорта «Горки Город»).  *Аудиофиксация с расшифровкой.*  2. 1 консультация (оценка работы информационной стойки).  *Фото-, аудио- и (или) видеофиксация.* |
| Служба продаж и бронирования | Стандарт сервиса | 1 дистанционное бронирование номера в «Апартаменты «Горки Город» (звонок и (или) онлайн-бронирование через сайт).  *Фото-, аудио- и (или) видеофиксация.* |
| Служба приема и размещения | Стандарт сервиса | 1. Заселение 1-2 гостей  2. Выселение 1-2 гостей  3. Поднос багажа гостей  (при заселении и выселении)  *Фото-, аудио- и (или) видеофиксация.* |
| Апартаменты (хозяйственная служба) | Стандарт оснащения, стандарт сервиса | 1 двухместное размещение в номере категории R-1 или R-2 (1-2 спальни) в «Апартаменты «Горки Город» (отметка +540 или +960) на 1-2 суток. *Фотофиксация.* |
| Апартаменты (хозяйственная служба) | Стандарт уборки, стандарт сервиса | 1. Оценка при заселении в номер.  *Фотофиксация.*  2. Оценка общественных зон (входная группа в подъезде, лифт, лестничные пролеты, коридоры).  *Фотофиксация.* |
| Служба питания | Стандарт сервиса | 1. Работа ресторана/кафе арендатора на территории Курорта «Горки Город» (обед и (или) ужин в ресторане/кафе) - оценка 2-х точек.  2. Работа рум-сервиса.  *Фото-, аудио- и (или) видеофиксация.* |
| **Разделы: инфраструктура и сервисы** | **Проверяемые стандарты** | **Основные характеристики проверки (описание, число фиксаций)** |
| Служба транспорта и логистики | Стандарт сервиса | Услуги трансфера Курорта:  1. Аэропорт – Курорт «Горки Город» +540 (туда или обратно).  *Фото-, аудио- и (или) видеофиксация.*  2. Курорт «Горки Город», отметка +540 – Курорт «Горки Город», отметка +960 (ночное время, туда или обратно).  *Фото-, аудио- и (или) видеофиксация.* |
| Хозяйственная служба (дополнительные услуги) | Стандарт сервиса | Предоставление во временное пользование предметов дополнительной комплектации номерного фонда (посуды, халата, одного комплекта полотенец на 1 человека).  *Фото-, аудио- и (или) видеофиксация.* |
| Служба транспорта и логистики (дополнительные услуги) | Стандарт сервиса | Услуги такси Единой транспортной службы:  Аэропорт – Курорт «Горки Город», отметка +540 (туда или обратно).  *Фото-, аудио- и (или) видеофиксация.* |
| Другое | Согласуется дополнительно, по обращению Заказчика | |

**Техническое задание разработал:**

Главный специалист

управления контроля качества и сервиса Н.Ю. Воронова

**Согласовано:**

Начальник управления

контроля качества и сервиса К.И. Зеринов