



(до 40 человек) и концертным залом (до 250 человек). Все площадки — с мобильной мебелью, что позволяет создавать различные варианты расстановки с разной вместимостью и принимать мероприятия любого характера, будь то интернет-конференция, видеомосты или свадебное торжество и юбилейный банкет. Концертный зал оборудован профессиональной световой и звуковой техникой, соответствует акустическим требованиям, предъявляемым к подобным площадкам самого высокого уровня. Спрос на концертный зал «Форум» сегодня настолько высок, что мы задумываемся о создании ещё одного большого зала, тем более что площади «Урала» дают возможность провести такую реконструкцию.

Четвёртое — положительный имидж, наработанный за многие годы. Отель «Урал» — надёжный партнёр крупнейших предприятий и учреждений культуры Перми. Как правило, гости, прибывшие на промышленный, экономический форум или большой фестиваль, размещаются именно у нас.

Пятое — высококвалифицированный и надёжный коллектив. По случаю нашего юбилея мы анализировали средний срок службы сотрудника в компании, и выяснилось, что большая часть персонала работает у нас более пяти лет, но есть те, кто трудится в «Пермтуристе» 10 и даже 20 (!) лет. Учитывая жалобы многих российских коллег на большую текучесть кадров, это очень высокий показатель, говорящий о преданности, большом опыте, профессионализме наших сотрудников и, как следствие, о качестве предоставляемых услуг.

В сфере гостеприимства есть мнение, что сетевым гостиницам развиваться намного проще. Что вы думаете по этому поводу?

— Мы рассматривали плюсы и минусы сетевого развития именно по отношению к нашему отелю. И пришли к выводу, что сегодня наиболее оптимально развитие гостиницы вне сети.

Почему?

— С моей точки зрения, развитие «Урала» как отеля вне сети даёт возможность быть более гибкими, быстрее реагировать на меняющийся рынок, на запросы наших гостей.

Что до стандартов, про которые много говорят сетевики, то мы работаем по системе международных стандартов, существующих для всех гостиниц категории «три звезды».

Есть ли какая-то мечта, которую вам хочется реализовать в отеле?

— Конечно! Мечты дают стимул к развитию. Одна из самых смелых — открыть на крыше отеля ресторан с видом на город. Это могло бы стать одной из «изюминок» и гостиницы «Урал», и ресторана «Строгановская вотчина». Думаю, наше здание приобрело бы совершенно новое лицо. Представьте: на крыше — новый современный ресторан, а по фасаду поднимается панорамный лифт.

Как на ваши идеи смотрят собственники отеля?

— Наши собственники — это команда единомышленников, которая позволяет нам двигаться вперед и

постоянно предлагает векторы для развития бизнеса. Их предложение — расширение лобби-бара. Ремонтные работы уже начались, а целиком проект будет завершён в начале следующего года. В планах — создание летнего кафе рядом с отелем.

Со своей стороны мы также предлагаем интересные проекты, которые при реализации повышают качество услуг, делают пребывание гостей в отеле более комфортным, приятным и запоминающимся.

А учитываете ли вы в своих планах пожелания гостей?

— Разумеется, мы ценим мнение каждого гостя. В отеле «Урал», так же как и в ресторане «Строгановская вотчина», центре красоты и здоровья, турбюро, действует целая система анкетирования гостей, постоянно осуществляется сбор и анализ отзывов из возможных источников. Мы всегда точно знаем, что нравится нашим гостям, чего им не хватает и в каком направлении нам стоит работать ещё. Реакция на эти «сигналы» — улучшение качества обслуживания клиентов, обучение и развитие персонала, расширение спектра предоставляемых услуг и многое другое.

Прислушиваться к пожеланиям гостей — не просто необходимость, а добрая традиция нашей компании, и я убеждена: мы на верном пути. Судите сами: компании «Пермтурист» 20 лет, а отелю на 10 лет больше — он введён в эксплуатацию 30 лет назад и всё это время пользуется неизменной популярностью!