

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт экономики управления и природопользования
Кафедра менеджмента

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой

_____ _____
подпись инициалы, фамилия
« _____ » _____ 20 ____ г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА
38.03.02 - Менеджмент
38.03.02.08 «Управление проектами»

Разработка проекта по созданию летней террасы ООО «Lounge bar
МОЛОКО»

Руководитель	_____	доцент	С.А. Евминенко
	подпись, дата	должность, ученая степень	инициалы, фамилия
Выпускник	_____		О.С. Деревцова
	подпись, дата		инициалы, фамилия
Нормоконтролер	_____	канд. экон. наук, доцент	Т.В. Вырупаева
	подпись, дата	должность, ученая степень	инициалы, фамилия

Красноярск 2016

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1 Теоретические аспекты по разработке проекта в организации.....	5
1.1 Проект, как объект управления. Понятия, виды, характеристики	5
1.1.1 Сущность и признаки проектного управления	9
1.1.2 Участники проекта и его окружение.....	12
1.1.3 Жизненный цикл и основные фазы проекта.....	18
1.2 Проектное управление в ресторанном бизнесе (Lounge bar'ы).....	22

ВВЕДЕНИЕ

Основной объект менеджмента – это компания, её существование, ориентированное на будущее, на самосохранение, поддержание себя и саморазвитие. Для компании любой формы собственности и любых масштабов хозяйственной деятельности важно определение стратегического направления деятельности, благодаря которому компания сможет эффективно существовать в рамках современной неопределенности экономики Российской Федерации.

Ресторанный бизнес по обороту занимает в мире весьма высокое место - это один из самых прибыльных, но вместе с тем, и один из самых рискованных видов бизнеса.

За последнее время увеличилось число ресторанов и других предприятий общественного питания. Это положительно сказалось на внешнем облике ресторанов. Кардинально изменились торговые залы для обслуживания гостей. На смену прежним столовым и кафе, пришли новые форматы времяпрепровождения. Рыночные отношения настоятельно требовали создания различных ресторанов, способных занять соответствующие ценовые ниши и отвечающие неудовлетворительному платежеспособному спросу населения. Теперь центральной фигурой в ресторанном бизнесе является сам потребитель.

Актуальность выбранной темы выпускной квалификационной работы обусловлена тем, что быстрый рост конкурентной среды ресторанов не даёт ослаблять позиции, а, следовательно, компаниям необходимо развиваться, стремиться закрепить свою позицию на рынке и найти своего потребителя, для этого необходимо разрабатывать и внедрять различные проекты.

В данной работе объектом исследования выступает ООО «Арбитраж» бренд «Lounge bar MOLOKO» - это совершенно молодая компания на рынке ресторанных услуг, которая стремится создать по-настоящему домашнюю

атмосферу, в которой каждый человек будет чувствовать себя максимально комфортно.

Целью работы является разработка проекта по созданию летней террасы «Lounge bar MOLOKO» в городе Красноярск.

Задачи, которые раскрывает данная работа:

- Изучить теоретические аспекты проектного управления;
- Изучить проектное управление в ресторанном бизнесе;
- Провести анализ хозяйственной деятельности «Lounge bar MOLOKO»;
- Разработать план мероприятий по созданию летней террасы «Lounge bar MOLOKO».

Теоретической и методологической основой исследования послужили: научные труды российских и зарубежных ученых, учебные пособия, нормативные документы, Интернет-ресурсы, а так же статьи.

В процессе исследования были использованы положения стратегического планирования и прогнозирования, проектного управления, анализ бизнес-процессов, метод опроса, анкетирования, SWOT-анализ.

Структура выпускной квалификационной работы состоит из введения, 3 глав, заключения, списка литературы и приложения.

1 Теоретические аспекты по разработке проекта в организации

1.1 Проект, как объект управления. Понятия, виды, характеристики

На протяжении всей истории развития человеческой цивилизации происходит осуществление проектов. Фактически история человечества может быть рассмотрена через призму проектов, которые были реализованы в ту или иную эпоху. Например, Египетские пирамиды, Великая Китайская стена, Тадж-Махал, Кёльнский собор, собор Святого Петра и многие другие сооружения, потрясающие воображение и сегодня, спустя сотни и тысячи лет после их завершения, всё это яркие примеры концентрации духовных и интеллектуальных усилий при реализации великих проектов прошлого.

Исторические корни дисциплины управления проектами связаны с работами классиков менеджмента Г. Гантта, А. Файоля, Ф. Тейлора. Например, Генри Гантт (Henry Gantt, 1861–1919) — американский инженер, предложил в 1910 г. новую технику календарного планирования с использованием горизонтальных диаграмм. [1]

Последнее время все чаще в различных диалогах как профессиональных, так и бытовых речь затрагивается о проектах, их эффективности, а так же рисках связанных с их реализацией. Но у каждого человека понимание сформировано по-своему, и четкого определения на основе всех мнений добиться сложно. Между тем, управление проектами на протяжении длительного времени представляет собой как достаточно сложившееся, так и самостоятельное направление научной и практической деятельности. Однако, в то время как на Западе культура управления проектами на протяжении долгого времени является частью культуры ведения всего бизнеса, Россия долгое время оставалась в стороне от современных тенденций. Российские компании несли финансовые потери,

используя практику штурмовщины проектов, не смотря на возможность грамотно управлять ими.

На сегодняшний день ситуация в стране изменилась коренным образом. Распалась система централизованного планирования, при этом нормативная база устарела, а современные технологии ушли далеко вперед, создавая новые тенденции. Поэтому задачи использования технологий управления проектами в условиях максимальной неопределенности стали особенно актуальными.

Чтобы чётко сформулировать понятие проекта как объекта управления, необходимо привести характерные признаки, которые делают различные виды деятельности проектами.[2]

1) Признак изменений. Целенаправленный перевод из существующего в желаемое состояние. На стадии первоначального определения проекта существенной является концентрация внимания в большей степени на рыночной потребности и степени ее удовлетворения, чем на решениях относительно вида окончательного продукта (следует иметь в виду, что в процессе разработки появятся альтернативные решения). Последовательность решений должна быть такой:

- чего следует достичь;
- как это перевести в практическую плоскость;
- какие из альтернатив самые многообещающие;

2) Признак ограниченной конечной цели. Проекты нацелены на получение определенных результатов. Поскольку окончательный успех определяется на рынке, то и цели должны быть определены рыночной потребностью. Продукт, в свою очередь, должен быть определен по своей эффективности, цене и дате появления. Все эти характеристики взаимосвязаны, и, следовательно, требуется определенная итеративная процедура уточнения цели. Проект обычно предполагает целый комплекс взаимосвязанных целей. Например, основной целью проекта, связанного с

компьютерным программным обеспечением, может быть разработка информационной системы управления предприятием. Промежуточными целями (подцелями) могут быть разработка базы данных, разработка математического и программного обеспечения, тестирование системы. В разработке базы данных, в свою очередь, также могут быть выделены цели более низкого уровня - разработка логической структуры базы данных, реализация базы данных с помощью СУБД, загрузка данных и так далее;

3) Признак ограниченной продолжительности. Проекты выполняются в течение конечного периода времени (есть более или менее четко выраженные начало и конец). Проект заканчивается, когда достигнуты его основные цели. Значительная часть усилий при работе с проектом направлена именно на обеспечение того, чтобы проект был завершен в намеченное время;

4) Признак ограниченности бюджета. Особое внимание должно быть уделено тому, какого технического уровня продукта потребует данный рыночный сегмент с наибольшей вероятностью. Избыточность параметров наверняка увеличит затраты на НИОКР и производство, а также время разработки и, следовательно, снизит прибыльность;

5) Признак ограниченности требуемых ресурсов. Одной из трудностей управления НИОКР является эффективное распределение ресурсов. Это объясняется следующими причинами:

- Необходимо, чтобы общая величина ресурсов в сфере НИОКР была относительно стабильной во времени.

- Ресурсы инвестируются либо в оборудование, имеющее фиксированную стоимость (вне зависимости от того, используются оно или нет), либо в оплату труда персонала; и то и другое - специфические и взаимозаменяемые ресурсы.

- Каждый проект требует различной комбинации этих ресурсов, причем из-за неопределенности в проектах точное заблаговременное распределение ресурсов невозможно.

По мере продвижения проекта от прикладной НИР к ОКР он претерпевает изменения, в том числе и в методах управления ;

6) Признак новизны для предприятия, которое реализует проект и для рынка предполагаемого спроса на создаваемый в проекте продукт (услугу);

7) Признак "комплексности". Большое число факторов прямо или косвенно влияющих на прогресс и результаты проекта;

8) Признак правового и организационного обеспечения. Специфическая организационная структура на время реализации проекта;

9) Признак разграничения с другими проектами предприятия.

С учетом приведенных признаков проекта можно сформулировать общее определение этого понятия.

Проект – это ограниченное по времени целенаправленное изменение отдельной системы с изначально четко определенными целями, достижение которых определяет завершение проекта, с установленными требованиями к срокам, результатам, риску, рамкам расходования средств и ресурсов и к организационной структуре [2].

По своей натуре проекты многообразны. Они могут кардинально отличаться по разным характеристикам, которые представлены в таблице 1.1.

Таблица 1.1 – Классификация проектов

Классификационные признаки	Виды проектов
Виды проектов (по характеру предметной области проекта)	Учебно-образовательные
	Научно-исследовательские
	Инновационные
	Инвестиционные
	Комбинированные

Окончание таблицы 1.1

Классификационные признаки	Виды проектов
Классы проектов (по составу и структуре проекта)	Монопроект
	Мультипроект
	Мегапроект
Типы проектов (по основным сферам деятельности)	Социальные
	Экономические
	Организационные
	Технические
	Смешанные
Длительности проектов (по продолжительности периода осуществления проекта)	Краткосрочные (1-2 года)
	Среднесрочные (3-5 лет)
	Долгосрочные (более 5 лет)
Масштабы проекта (по размерам бюджета, количеству участников и степени влияния на окружающий мир)	Малые проекты
	Мегапроекты

Каждый проект от начального этапа возникновения идеи и до завершающего, проходит ряд фаз. Полный набор этих фаз представляет собой жизненный цикл проекта, который будет рассмотрен в пункте (1.1.3).

Далее рассмотрим сущность и признаки понятия «Управление проектами».

1.1.1 Сущность и признаки проектного управления

В свою очередь, говоря об управлении проектами, необходимо представить гибкую систему, так как оно рассматривается, как управление динамическим объектом. Что же подразумевает под собой это понятие?

Рассмотрим разные точки зрения ученых на предмет определения данного термина.

Американский Институт управления проектами (PMI, США) даёт такое определение:[3] «Управление проектом (УП), или Project Management (PM), — это искусство руководства и координации людских и материальных ресурсов на протяжении жизненного цикла проекта путём применения современных методов и техники управления для достижения определённых в проекте результатов по составу и объёму работ, стоимости, времени, качеству и удовлетворению участников проекта».

По мнению Мазура И.И и Шапиро В.Д управление проектами - это методология организации, планирования, руководства, координации трудовых, финансовых, материально-технических ресурсов на протяжении проектного цикла, направленная на эффективное достижение его целей путем применения современных методов, техники и технологий для достижения определенных в проекте [4].

Грашин М., Дункан В под этим понятием понимали - процесс применения знаний, навыков, методов, средств и технологий к проектной деятельности в целях достижения ожиданий участников проекта [5].

В свою очередь, Лапыгина Ю.Н управление проектами трактовала как - раздел теории управления социально-экономическими системами, изучающий методы, формы и средства и т.д. наиболее эффективного и рационального управления изменениями [6].

Сущность методологии управления проектами - это концентрирование прав и ответственности за достижение целей проекта у одного человека/небольшой группы. Этим человеком является менеджер проекта, который в свою очередь обеспечивает реализацию проекта, создавая ключевые функции по управлению проектом. Причем он не обязан сам выполнять эти функции.

Современная методология управления проектами позволяет исполнителям проекта беспрепятственно преодолеть проблемы связанные с такими внешними и внутренними факторами, как:

- дефицит и ограниченность ресурсов;
- инфляция и повышение стоимости;
- возрастающая сложность проектов;
- появление и ужесточение конкуренции;
- социальные проблемы;
- экологические изменения;
- проблемы потребительского рынка;
- возрастающие требования к качеству работ.

Конечно, не все проблемы могут быть решены, но при его систематическом применении, исполнитель легче адаптируется под условия изменяющейся среды.

Российские Национальные Требования к Компетентности специалистов по Управлению проектами [7] ,выделяют основные функции управления проектами:^[8]

- управление предметной областью проекта;
- управление проектом по временным параметрам;
- управление стоимостью в проекте;
- управление качеством в проекте;
- управление рисками в проекте;
- управление персоналом в проекте;
- управление коммуникациями в проекте;
- управление контрактами в проекте;
- управление изменениями в проекте;
- прочие функции управления.

Проекты сложны по своей структуре, а в процессе их реализации принимают участие большое количество участников, которые выполняют различные функции. Распределение функций между ними решается конкретно для каждого проекта. Чтобы понять, кто является ответственным за те или иные функции в проекте, необходимо рассмотреть участников проекта, а так же его окружение.

1.1.2 Участники проекта и его окружение

Проработка и реализация проекта происходит в некоторой динамической среде, которая в свою очередь оказывает на него определенное воздействие. Поэтому возникает необходимость в определении и учёте всевозможных воздействий: экономических, социальных, финансовых и др. Любое из перечисленных воздействий в определенных условиях может негативно повлиять на проект и привести к его “разрушению”.

Существующие факторы окружения проекта должны быть проанализированы. После чего те, которые могут оказать заметное влияние на проект должны быть выделены. Проект необходимо заблаговременно изучать и учитывать непосредственное (само предприятие) и дальнейшее окружение проекта (окружение предприятия). Потому что изменения и развития окружения могут в дальнейшем сыграть решающую роль в достижении успеха организации.

Проект возникает, существует и развивается в определенном окружении, которое подразумевает внешнюю среду.

В процессе реализации и развития проекта его состав находится в подвижном состоянии. В его составе могут, как появляться новые элементы или объекты, так и удаляться. Проект, как и любая система, может быть разделен на элементы. При этом между ними должна осуществляться постоянная связь.

Окружение проекта является сложным комплексом взаимосвязанных отношений, которые воздействуют на проект по мере его реализации. При этом проекты сами воздействуют на окружающую среду, что в частности, наблюдается в инфраструктуре проекта.

Говоря о факторах окружения, необходимо сказать, что они сами изменяются в процессе осуществления проекта, особенно если продолжительность проекта составляет несколько лет и реализация происходит поэтапно. Что в свою очередь ведет к увеличению неопределенности и риска.

В окружении проекта выделяется среда предприятия, в рамках которого осуществляется проект, а так же внешняя среда или так называемое окружение самого предприятия.

Рассмотрим проект в среде предприятия.

Проект можно рассматривать как кратковременную мини-организацию внутри предприятия. На проект оказывают влияние все подразделения предприятия, с которыми связан процесс его появления и реализации, они изображены на рисунке 1.1. Как правило, к ним относятся подразделения из следующих сфер деятельности [9]:

- Руководство предприятия – определяет цели и основные требования к проекту, исходя из стратегии организации;
- Сфера финансов – определяет бюджетные рамки проекта, а также способы и источники финансирования;
- Рынок сбыта – формирует требования и условия для проекта, связанные с рынком сбыта, поведением покупателей и действиями конкурентов;
- Рынок средств производства – связан со сферой производства, необходимой для проекта;
- Служба материально-технического обеспечения – связана с рынком сырья и полуфабрикатов; формирует требования к проекту, вытекающие из

возможностей обеспечения сырьем, материалами и оборудованием по приемлемым ценам;

- Сфера инфраструктуры – связана с рынком услуг и различных видов сервиса (реклама, транспорт, связь, телекоммуникации, информационное и инженерное обеспечение и т. д.);

- Служба охраны окружающей среды – связана со сферой переработки и разумным использованием отходов производства.

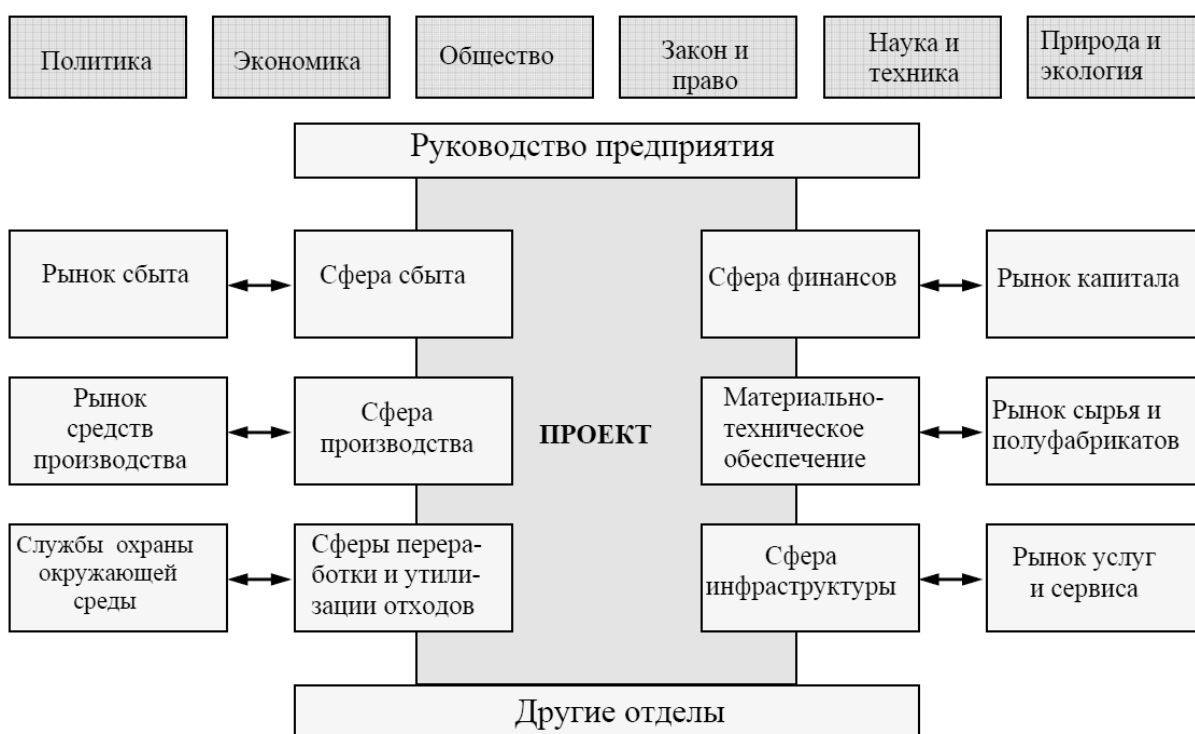


Рисунок 1.1 - Проект в составе предприятия

Далее рассмотрим внешнее окружение проекта.

Внешнее окружение проекта оказывает влияние на проект, как через предприятие, так и напрямую. Причем, чем больше масштаб проекта, тем сильнее влияние на него факторов внешнего окружения.

К таким факторам относятся [9]:

- Политические условия (политическая стабильность, поддержка проекта правительством, уровень преступности и т. д.);

- Экономические условия (тарифы и налоги, уровень инфляции, стабильность валюты, развитость банковской системы, уровень цен, состояние рынков и т. д.);
- Социальные условия (уровень жизни, уровень образования, отношение местного населения к проекту и т. д.);
- Правовые условия (законы и нормативные акты, права собственности и т. д.);
- Культурные условия;
- Природные и географические условия;
- Используемая в проекте технология;
- Потребители продукции проекта;
- Конкуренты;
- Факторы инфраструктуры.

Из всех перечисленных факторов окружения проекта менеджеру следует выделить и проанализировать только те, которые могут оказать существенное влияние на его реализацию. Пропуск каких-то значимых факторов окружения при подготовке и планировании проекта может привести к его кризису и «разрушению».

Кроме внешнего и внутреннего окружения важную роль в проекте играют его участники. Помимо проектного коллектива к числу участников проекта относятся различные внешние специалисты и организации, т.к. они взаимодействуют с проектом на разных стадиях его осуществления. Важную роль играют внешние специалисты и организации, их необходимо изучать, это происходит из-за того, что наряду со спонсорами, владельцами и потребителями эти люди управляют работой менеджера проекта и его команды.

Для эффективного взаимодействия с внешними участниками проекта требуется [9]:

- Выявить всех участников, которые могут реально влиять на проект;
- Провести классификацию участников по степени их воздействия на проект;
- Установить приоритеты в требуемых связях с внешними участниками.

Выявление участников проекта:

- Инициатор проекта – в качестве инициатора может выступать практически любой из будущих участников проекта. Он выдвигает главную идею, готовит предварительное обоснование и предложения по осуществлению проекта. Но деловая инициатива по осуществлению проекта принадлежит заказчику или владельцу;

- Заказчик – будущий владелец проекта и потребитель его результатов. Он определяет основные требования к проекту и обеспечивает его финансирование за счет своих либо привлеченных от спонсоров или инвесторов средств. Он же заключает контракты с основными исполнителями проекта и управляет процессами взаимодействия между всеми участниками проекта;

- Инвесторы – банки, инвестиционные фонды, другие организации или физические лица, которые вкладывают средства в проект с целью получения на вложенные инвестиции максимально возможной прибыли. Инвесторы заключают соответствующие контракты с заказчиком, а затем контролируют их выполнение и осуществляют необходимые расчеты с другими участниками проекта по мере его реализации;

- Потребители конечной продукции проекта – это может быть как сам заказчик, так и различные организации, физические лица, являющиеся покупателями конечной продукции проекта. Они определяют требования к производимой продукции и оказываемым услугам. От их поведения зависит возмещение затрат и прибыль от проекта;

- Поставщики – организации, осуществляющие поставки материалов, оборудования, транспортных средств и т. д. на контрактной основе;
- Конкуренты основных участников проекта;
- Органы власти – представители местных, региональных и центральных органов власти, контролирующие выполнение определенных государственных и общественных требований к проекту;
- Лицензиары – организации, выдающие лицензии на право выполнения определенных видов работ и услуг, ведение торгов, на право владения земельным участком и т. д.;
- Консалтинговые, инжиниринговые, юридические организации, вовлеченные в процесс осуществления проекта;
- Общественные группы и организации, население, чьи значимые интересы затрагивает реализация проекта.

Этот перечень участников не является исчерпывающим и может дополняться другими позициями, которые важны для той или иной области проектной практики с учетом ее специфики.

После выявления основных участников проекта, выделяются категории в соответствии с возможностями участников влиять на реализуемый проект [9]:

- Контролируемые;
- Допускающие возможность влияния на них;
- Требующие высокой признательности.

Внутри каждой категории участники также могут быть проранжированы по степени их возможного влияния на проект.

1.1.3 Жизненный цикл и основные фазы проекта

Независимо от сложности и объёма работ, необходимых для реализации проекта, он проходит в своём развитии определённые состояния, которые трактуются как фазы проекта. Стадии жизненного цикла проекта могут носить различных характер, это зависит от сферы деятельности и принятой системы организации работ. Но, несмотря на это, у каждого проекта можно выделить начальную стадию, стадию реализации проекта и стадию завершения работ по проекту.

Общепринятого подхода к определению жизненного цикла проекта, его фаз, стадий и этапов не существует. Потому что все эти характеристики зависят от специфики конкретного проекта, условий его реализации, а так же опыта участников. Но при этом логика и содержание процессов развития проектов имеют много общего и наиболее объёмно и понятно представлены в схеме жизненного цикла проекта американского Института управления проектами (PMI) на рисунке 1.2 [10]. В англоязычной версии жизненный цикл проекта именуется Project Live Cycle (PLC). В руководстве PMBOK понятие ЖЦП раскрывается следующим определением[10]. Жизненный цикл проекта – это набор, как правило, последовательных и иногда перекрывающихся фаз проекта, названия и количество которых определяются потребностями в управлении и контроле организации или организаций, вовлеченных в проект, характером самого проекта и его прикладной областью.

Каждый проект проходит в своем развитии определенные состояния, то есть фазы. Фазы проекта трактуются как набор логически взаимосвязанных работ, по окончании которых достигается один или несколько результатов проекта. Всего принято выделять 4 фазы проекта.

Первая фаза – начальная, её главная цель состоит в разработке концепции проекта. Состав фазы выглядит следующим образом:

- 1) Инициация проекта, т.е. формальное признание того, что работы по проекту начинаются (т.е. издается приказ, распоряжение);
- 2) Формирование инвестиционного замысла проекта;
- 3) Определение проекта (цели, задачи, результаты, основные характеристики);
- 4) Предварительный анализ осуществимости проекта;
- 5) Подготовка декларации о намерениях;
- 6) Разработка обоснования инвестиций;
- 7) Разработка технико-экономического обоснования;

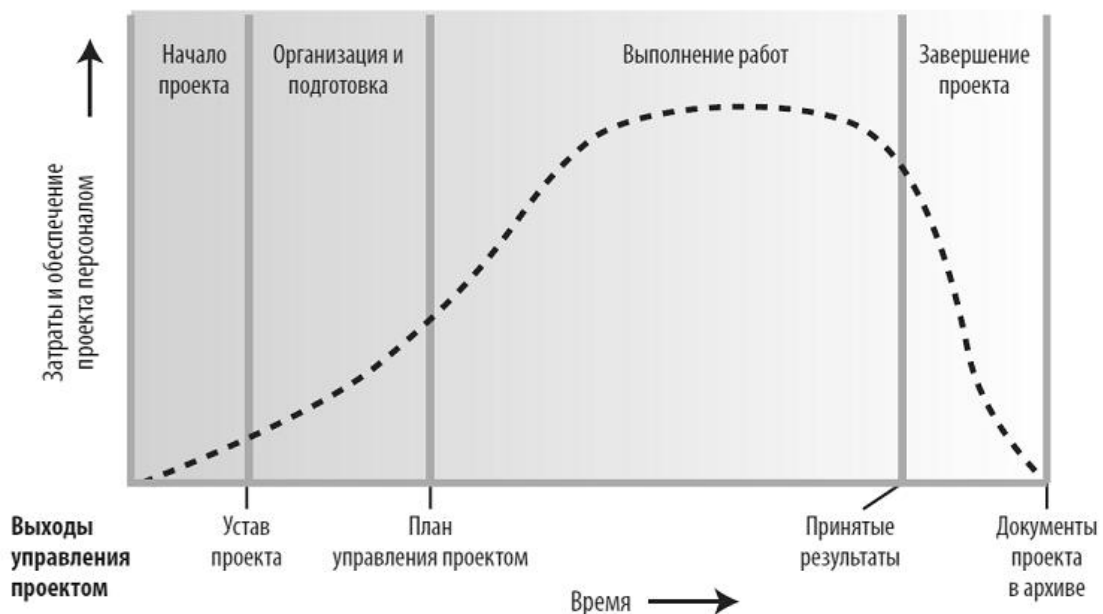


Рисунок 1.2 - Жизненный цикл проекта (PMI, США)

- 8) Разработка бизнес-плана.

Фаза разработки, является, как следует из самого названия, разработка основных компонентов системы управление проектами. Эта фаза состоит из:

- 1) Инициация работ данной фазы;
- 2) Назначение руководителя проекта и формирование команды проекта, в первую очередь – ее ключевых членов;

- 3) Установление деловых контактов и изучение целей, мотивации и требований заказчика и владельцев проекта, а также других ключевых участников;
- 4) Планирование предметной области и других элементов проекта;
- 5) Разработка сводного плана проекта;
- 6) Организация и проведение торгов, заключение контрактов с основными исполнителями;
- 7) Организация выполнения базовых проектных и опытно-конструкторских работ;
- 8) Утверждение сводного плана проекта и получение одобрения на продолжение работ;

Следующая фаза - это фазы реализации. Т.е. выполнение основных работ проекта, которые необходимы для достижения его цели, состоящие из:

- 1) Полный ввод в действие разработанной системы УП;
- 2) Организация выполнения работ;
- 3) Ввод в действие средств и способов коммуникации и связи участников проекта;
- 4) Ввод в действие системы мотивации и стимулирования команды проекта;
- 5) Детальное проектирование и технические спецификации;
- 6) Оперативное планирование работ;
- 7) Установление системы информационного контроля за ходом работ;
- 8) Организация и управление материально-техническим обеспечением работ (МТО), т.е. поставками, закупками, запасами;
- 9) Руководство, координация работ, согласование темпов, прогноз состояния;
- 10) Контроль и регулирование основных показателей проекта;
- 11) Решение возникающих проблем и задач;

- 12) Подтверждение окончания работ и получение одобрения для начала работ следующей фазы.

И заключительная фаза. Фаза завершения, на этом этапе достигаются конечные цели проекта, т.е. осуществляется подведение итогов, разрешение конфликтов и закрытие проекта. Эта фаза, включает такие работы:

- 1) Планирование процесса завершения проекта;
- 2) Пуско-наладочные работы и эксплуатационные испытания конечного продукта проекта;
- 3) Подготовка кадров для эксплуатации создаваемого объекта;
- 4) Подготовка документации, сдача объекта заказчику и ввод в эксплуатацию;
- 5) Оценка результатов проекта;
- 6) Подготовка итоговых документов;
- 7) Закрытие работ и проекта в целом;
- 8) Разрешение конфликтных ситуаций;
- 9) Реализация оставшихся ресурсов;
- 10) Накопление фактических и опытных данных для последующих проектов;
- 11) Расформирование команды проекта.

Следует отметить, что фазы 2,3, а так же 4 могут выполняться по последовательно-параллельной схеме. При этом понятие жизненного цикла проекта очень важно для менеджера проекта. Потому что деятельность менеджера, задачи, методики, средства напрямую зависят от того, на какой стадии жизненного цикла находится проект.

Жизненный цикл представляет собой важнейшую характеристику проекта, отражающую его существование во времени. Модель жизненного цикла проекта должна иметь как общие свойства, характерные для любого типа проекта, так и специфические свойства, присущие только данному конкретному проекту. Такое соединение общих типовых характеристик и

специфических черт необходимо для любой модели, используемой в рамках проектного управления, и является его базовым принципом.

1.2 Проектное управление в ресторанном бизнесе (Lounge bar'ы)

В последние годы ресторанный бизнес стал привлекать все больше инвесторов из самых разных сфер бизнеса. Это связано, прежде всего, с привлекательностью данного рынка в условиях экономического роста страны и благосостояния населения, а также с возможностями получения стабильной прибыли в течение всего времени существования ресторана при его грамотном управлении.

Вопрос об уровне отечественного сервиса является сегодня актуальным. Ведь, приобретая любой товар, мы покупаем также и услугу по его продаже и доставке потребителю. К товару всегда прилагается услуга – и при наличии примерно одинакового у всех ассортимента клиент пойдет туда, где ему чего-то добавят – тепла, заботы, красивую упаковку или бесплатный совет. Современный российский покупатель постепенно привыкает к тому, что он делает выбор на заполненном товарами и разнообразными услугами новом российском рынке[11].

Особенности сферы услуг определяют необходимость для организаций действовать в соответствии с требованиями рынка, а следовательно, осуществлять те преобразования, разрабатывать и реализовывать те продукты и совершенствовать те процессы, которые необходимы в целях максимизации прибыли компании в данный конкретный момент времени в условиях текущей ситуации на рынке.

Ключевым направлением повышения эффективности деятельности компании становится разработка, планирование, реализация и контроль осуществления проектов, – оптимизация управления проектами, разработка процедур управления процессами и стоимостью проекта, новые методы

управления им, оценка влияния параметров и результатов реализации проекта на результаты деятельности компании в целом.

За последнее время жители городов постоянно стараются преуспеть во всём: следят за последними достижениями техники, новинками моды, а так же инновационными тенденциями. Ресторанный бизнес не стоит на месте, стараясь удивить посетителей новыми форматами. Одним из новых веяний является формат «lounge bar». “Lounge” в переводе с английского:

- 1) Холл или комната для отдыха;
- 2) Праздное времяпрепровождение.

Изначально, Lounge (от англ. lounge music — музыка для холла) — термин в популярной музыке для обозначения лёгкой, фоновой музыки, которая изначально звучала в холлах гостиниц, магазинов, в кафе, и даже в лифтах. Это современное направление в связи с процессами глобализации получило свое распространение и в России, которая переняла у Европы опыт создания «lounge» заведений, что, несомненно, порадовало население нашей страны [12].

В России, в частности в Красноярске, заведения в стиле «lounge» появились сравнительно недавно, следовательно посетители относятся к ним с осторожностью, и выявляют как плюсы, так и минусы нового формата.

Особенностью «lounge» заведений является ориентация на несколько конкретных услуг. Это может быть тихий уголок с приятной музыкой и вкусной едой, танцпол, либо барная стойка с дорогими напитками. Так же существуют «lounge bar’ы» ориентированные на семьи, где обязательным условием является наличие детской зоны, которое обеспечивает полноценный отдых для всей семьи. Для современного lounge bar’a самое главное - это создание чувства комфорта и удобства для полной релаксации гостя.

В основном Lounge bar'ы расположены в центральном районе Красноярска, они только формируют свой статус, а так же клиентскую базу, потому что функционируют сравнительно недавно.

Помимо плюсов у любого формата заведений есть так же свои минусы. Наиболее яркий недостаток заключается в том, что учредители, в погоне за прибылью и модой, большую часть капитала, которую могли бы пустить на воплощения своих идей в жизнь (в данном случае открытия бара\кафе\ресторана) вкладывают в интерьер. Главный акцент в интерьере делается не на удобство, а на красоту, на ведущую модную тенденцию, следовательно, вопрос удобства уходит на второй план. Это огромный минус, так как в первую очередь стиль «lounge» это удобство и комфорт - отдых и душой и телом.

В заведении, где красивый интерьер, стараются сформировать так же красивый персонал, который часто не соответствует должному уровню квалификации. Безусловно, приятно, когда тебя обслуживает человек с привлекательной внешностью, но качество обслуживания должно соответствовать заявленной престижности заведения.

Говоря о ценах на предоставляемые услуги, а они в заведениях такого формата обычно завышены. Всегда хочется, чтобы качество соответствовало цене. Многие готовы платить приличную сумму денег, за обслуживание, произведённое должным образом.. Следует отметить, что данное место отдыха должно удовлетворять большое число потребностей каждого человека, то есть быть актуальным для разных возрастных групп и социальных слоев. К счастью, все эти недостатки, при желании, легко устранимы.

Технологический процесс не стоит на месте, каждый день появляется всё больше креативных людей, желающих заявить о себе, сделать досуг красноярцев более интересным и комфортным. Наша страна идёт по инновационному пути развития, поэтому lounge сервис будет, несомненно,

становиться все лучше и лучше, а в этом ему поможет проектная деятельность.

Проектная деятельность для сферы услуг является важнейшим стимулятором роста компании. Организация, производящая услуги, вынуждена действовать в ситуации острой конкуренции еще в большей степени, чем крупные компании-монополисты, которые производят товар. Поэтому компании стремятся развиваться и придумывать, что-то новое для обновления качества жизни людей. Это могут быть: технологии; изделия; организационные формы существования социума, такие как: образование, управление, организация труда, обслуживание, наука, информатизация и т. д.. И последующий процесс внедрения производства, с фиксированным получением дополнительной ценности (прибыль, опережение, лидерство, приоритет, коренное улучшение, качественное превосходство, прогресс)[13]. Вопрос об уровне отечественного сервиса является сегодня актуальным. Ведь, приобретая любой товар, мы покупаем также и услугу по его продаже и доставке потребителю.

Проблемами, определяющими актуальность рассматриваемого вопроса в условиях современного ресторанного бизнеса, являются: практически полное отсутствие опыта разработки и реализации проектов в ресторанном бизнесе; невозможность использования зарубежного опыта реализации проектов подобного масштаба, в связи с неодинаковыми институциональными условиями реализации проектов в сфере услуг.