

УДК 338.488.2:640.41(571.150)

ПРОДВИЖЕНИЕ УСЛУГ ГОСТЕВЫМИ ДОМАМИ В Г. БЕЛОКУРИХА

К.Ю. Загулина, студент гр. Сб-121, IV курс
Научный руководитель: О.Н. Кавкаева, ст. преподаватель
Кузбасский государственный технический университет
им. Т.Ф. Горбачева, г. Кемерово

Гостиничный бизнес наиболее активно развивающаяся отрасль сферы обслуживания, приносящая многомиллионные прибыли в масштабах национальных экономик многих государств. В течение последних одиннадцати лет в России наблюдается стремительное развитие гостиничного бизнеса. В крупные города прибывают международные отельеры, число маленьких частных отелей растёт, реконструируются гостиницы советских времен. Средствами размещения туристов являются любые объекты, которые предоставляют туристам эпизодически или регулярно места для ночевки.

В международной практике принята «Стандартная классификация средств размещения туристов», разработанная экспертами Всемирной туристской организации. Согласно ей, все средства размещения делятся на две группы: коллективные и индивидуальные. Первые, в свою очередь, подразделяются на предприятия гостиничного типа и специализированные [1].

В России к коллективным средствам размещения гостиничного типа, согласно ДержСТ 51185-98 «Туристические услуги», ГОСТ Р 54606-2011. «Услуги малых средств размещения» относятся: гостиницы, мини-гостиницы, отели, мини-отели, гостевые дома, меблированные комнаты, пансионаты общежития, клубы с проживанием и т.д. [3]. К специализированным средствам размещения относятся: санатории, профилактории, туристские приюты, туристские, спортивные базы, базы отдыха, дома охотника (рыбака), конгресс-центры, кемпинги, ботели, флотели, ротели и другие. К индивидуальным средствам размещения относятся: квартиры, комнаты в квартирах, дома, коттеджи.

Мини-гостиницами считаются учреждения временного проживания с максимальным количеством номеров не более пятидесяти.

Мини-гостиница (англ. guest house, «гостевой дом») - здание для проживания людей на период от одного дня до нескольких месяцев. Это один из наиболее популярных типов размещения в России. Мини-гостиницы располагают 6-20 номерами, ресепшеном, иногда в курортных зонах мини-гостиницы имеют собственный ресторан. Зачастую это семейное, гостиничное предприятие, предоставляющее услуги кратковременного проживания, а также дополнительные услуги по организации досуга

постояльцев, организации питания, экскурсионной программы и пр. Обычно эти услуги носят дополнительный характер по отношению к основной деятельности хозяев гостевого дома. Отличаются уютной атмосферой, тишиной, евроремонтom и приемлемыми ценами. Недостатком можно назвать только площадь номеров (иногда до 10 кв.м).

Также один из важных факторов хорошего отдыха, - это создание комфортного условия для проживания. Ведь качество обслуживания принимающей стороны состоит во внимании и удовлетворении потребностей туриста.

Для организации полноценного досуга необходимы дополнительные услуги: баня, рыбалка, охота, верховая езда, национальная кухня и т.д.

Но, несмотря на все предоставляемые удобства и услуги гостевых домов, важную роль выполняют сами владельцы данного предприятия. Владельцы гостевых домов должны обеспечить гостям, прежде всего, уют, комфорт и непринужденный отдых, чтобы гость после отдыха почувствовал себя отдохнувшим и полным сил.

Зачастую бывает, что владельцы предприятий не учитывают предпочтения гостей, и тогда создается впечатление, что для них представляют интерес только деньги гостей, делая одолжение, позволив им потратить свои деньги. После сложившегося негативного впечатления о данном предприятии, навряд ли туристам вновь захочется вернуться.

Продвижение услуг гостевых домов на рынке предусматривает поиск определенной потребительской сферы. В идеале это должно быть не простое предоставление ночлега и питания, а комплекс услуг привлекающих туристов (включая рекреационную привлекательность местности). Каждое хозяйство гостевого дома должно быть конкурентоспособно, что достигается его специфическими особенностями и уникальностью. Продвижение и нахождение таких особенностей на туристском рынке - сложная задача, которая включает в себя элементы науки и искусства. Владельцы гостевых домов должны искать и находить свои эксклюзивные формы привлечения клиентов. В этом залог их успеха.

Эффективное продвижение услуг гостевого дома заключается в том, чтобы потенциальный клиент остановился на выборе в пользу именно этого, а не иного средства размещения, затратив минимум времени и энергии. Для клиентов большое значение имеет доступность (в основном транспортная, реже пешая) той или иной гостиницы. Если гостевой дом расположен на удалении от остановки общественного транспорта или от центра города, то следует позаботиться о доставке туристов непосредственно к месту проживания. Большую помощь в этом вопросе могут оказать партнеры по бизнесу - турагенты, с которыми следует заключить соответствующий договор.

Немаловажную роль для привлечения и удержания клиентов в гостевом доме имеют многочисленные имиджевые факторы. В целом они определяют атмосферу дома и его уют. Имеет значение радушный прием хозяев,

интерьер, неагрессивный окрас внутренних помещений, порядок во дворе, чистота гостевого дома и особенно подсобных помещений.

Еще один фактор успеха - постоянство обслуживания. Это значит, что клиенты гарантированно получают заказанную услугу «несмотря ни на что». Ссылаясь на то, что клиенты, особенно иностранные, больше никогда не посетят эту местность, невероятны, так как сформировавшееся мнение, передаваемое из уст в уста - намного эффективнее любой традиционной рекламы, размещаемой в средствах массовой информации.

Фактор постоянства относится и к ценовой политике гостевого дома. Крайне нежелательно менять расценки на обслуживание в середине сезона. Это создает значительные трудности в работе туроператора, который может реализовать туры заблаговременно [4].

Город-курорт Белокуриха (Алтайский край) - единственный за Уралом центр восстановительной медицины, новатор в области курортологии. В 2013 году Белокуриха признана лучшим федеральным курортом России.

В Белокурихе работает 15 санаторно-курортных организаций. В городе есть 45 отелей (мини-отели, гостевые дома), где каждый найдет наиболее приемлемый вариант отдыха от эконом-класса до роскошного проживания в апартаментах. Гостевые дома являются одним из популярных вариантов размещения в городе.

Для анализа продвижения услуг гостевыми домами в г. Белокуриха выбраны пять гостевых домов/мини-отелей («НЕО», «Ручьи уДачи», «Лесная сказка», «Ковчег»). Все они обладают схожими рейтинговыми оценками посетителей сайта «Booking»: мини-отель «НЕО» - 8,5 (количество отзывов-78); мини-отель «Ручьи уДачи» - 8,5 (количество отзывов-104); гостевой дом «Лесная сказка» - 7,9 (количество отзывов-10); гостевой дом «Ковчег» - 9 (количество отзывов-80). В качестве показателей, по которым будет проводится сравнение взяты следующие: местонахождение отеля и его удалённость от центра города; уровень цен; номерной фонд; ассортимент предоставляемых услуг; наличие предприятия питания; имиджевые факторы предприятия и рекламные средства. Анализ продвижения гостевыми домами в г. Белокуриха представлен в табл. 1.

Таблица 1. Анализ продвижения услуг гостевыми домами в г. Белокуриха

Показатели	Мини-отель «НЕО»	Гостевой дом «Ручьи уДачи»	Гостевой дом «Лесная сказка»	Гостевой дом «Ковчег»
Местонахождение	Улица Ак. Мясникова 13, (486 м. до центра)	Улица Алтайская 165, (3.18 км. до центра)	Улица Славского 34, (1.7 км. до центра)	Улица Рождественская, 22, (1.9 км до центра)
Уровень цен	Средняя цена за ночь 1800 руб.	Средняя цена за ночь 2990 руб.	Средняя цена за ночь 2500 руб.	Средняя цена за ночь 1000 руб.

VIII Всероссийская научно-практическая конференция
 молодых ученых с международным участием
 «Россия молодая»

Номерной фонд	28	14	6	5
Ассортимент предоставляемых услуг	-Камера хранения багажа -Прачечная -Парковка	-Открытый бассейн (работает по сезонам) -Катание на лыжах -Сауна -Спа и оздоровительный центр -Прокат велосипедов -Трансфер (за дополнительную плату) -Услуги по глажению одежды -Паковка	-Прокат лыжного снаряжения -Рыбная ловля -Бильярд -Сауна -Частная пляжная зона -Трансфер (за дополнительную плату) - Экскурсионное бюро -Сувенирный магазин -Проживание с домашними животными -Парковка	-Сад -Терраса -Сауна -Рыбная ловля -Караоке -Частная пляжная зона -Крытый бассейн (работает круглый год) -Конференц-зал/банкетный зал -Трансфер (за дополнительную плату) -Проживание с домашними животными -Парковка
Показатели	Мини-отель «НЕО»	Мини-отель «Ручьи удачи»	Гостевой дом «Лесная сказка»	Гостевой дом «Ковчег»
Наличие предприятия питания	-Бар -Ресторан «Дон Кихот»	-Бар -Ресторан -Барбекю	-Ресторан -Барбекю -Пикники	-Барбекю -Общая кухня
Имиджевые факторы	-Расположен в городе -Рекомендуется для корпоративных заездов -Современный стиль интерьера -Здание выполнено из кирпича и камня	-Расположен в окружении живописной природы -Гостевые дома сделаны из натурального дерева -Каминный зал -Русская баня(большая и маленькая) -Зона барбекю -Беседка -Терраса (терраса для загара)	-Горная местность -Гостевые дома из дерева -Интерьер оконничного домика -Деревенский колорит	-Отдаленная расположенность -Горная местность Номера выполнены с элементами деревенского стиля -Парк-отель
Рекламные средства	-Наличие собственного сайта -Размещение и бронирование на	-Наличие собственного сайта -Размещение и	-Размещение и бронирование на сайтах: booking,	-Размещение и бронирование на сайтах: booking,

	сайтах: booking, tripadvisor и др.	бронирование на сайтах: booking, tripadvisor и др. -Партнёрства с тур. компанией «Скайвэй», тур. Агентством «Карта мира» г. Барнаул, тур. компанией «Акрис трэвел», «Новая земля» г. Новосибирск - Брошюры	tripadvisor и др. -Брошюры -Партнерства с тур. фирмой «Центр Туризма» г. Белокуриха	tripadvisor и др.
--	------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------

По отзывам клиентов на сайте «Booking.com» можно сделать вывод, что более эффективное продвижение услуг наблюдается у гостевого дома «Ручьи удачи» и мини-отеля «НЕО».

Хорошую транспортную и пешую доступность от центра города имеет «НЕО», «Лесная сказка», «Ковчег». Отдалённость от центра гостевого дома «Ручьи удачи» придется по вкусу не каждому. Но тем не менее по количеству предоставляемых услуг, лидирует данное предприятие. «Ручьи удачи» специализированы не только на проживании туристов, также предлагают отведать в своем ресторане национальные блюда от лучших поваров г. Белокуриха. В отличии от других гостевых домов «Ручьи у Дачи» обеспечивают своим клиентам обширную досуговую деятельность.

Анализируя имиджевые факторы гостевых домов важно отметить, что все они определяют атмосферу дома и уюта.

Список литературы

1. Круль Г.Я Основы гостиничного дела. Учеб. пособие. - К.: Центр учебной литературы, 2011. - 368 с.
2. ГОСТ Р 51185-2008. «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». Взамен ГОСТ Р 51185-98. Введ. 18-12 2008 г. N 518-ст. Техническим комитетом по стандартизации ТК 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения». Изд-во стандартов, 2008.
3. ГОСТ Р 54606-2011. «Услуги малых средств размещения». Введ. 8-12-2011 г. N 740-ст. Техническим комитетом по стандартизации ТК 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения», 2011.

4. Чудновский А.Д. Туризм и гостиничное хозяйство : учебник/ под ред. А.Д. Чудновского. - М.: ЮРКНИГА, 2003.

5. Практические рекомендации владельцам гостевых домов в Архангельской области [Электронный ресурс] - режим доступа: <http://www.pandia.ru/text/77/294/83471> (дата обращения 3.03.2016)

6. «Booking». Система онлайн бронирования [Электронный ресурс] - режим доступа: <http://www.booking.com/city/ru/belokurikha.ru>. (дата обращения 29.03.2016)