

УДК 338.488.2:640.41

ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ХОСТЕЛОВ В Г. КЕМЕРОВО

Гаспарян А.А., студентка гр. Ссб-161, V курс
Научный руководитель: Кавкаева О.Н., старший преподаватель
Кузбасский государственный технический университет
имени Т.Ф. Горбачева
г. Кемерово

Доля молодежного туризма на мировом рынке бизнеса путешествий составляет порядка 18%, или около \$136 млрд. в год. Ночлег в хостелах выбирают более 87% молодых путешественников. Хостелы – сегмент коммерческой недвижимости, который пока еще в нашей стране не так развит, однако он вполне заслуживает особого внимания.

Кемерово – один из самых крупных и быстроразвивающихся городов в Сибирском Федеральном округе. Ежегодно здесь проходит огромное количество культурных, научных и других мероприятий разного уровня. Все эти события означают, что существует постоянный спрос на средства размещения.

Всего в городе Кемерово 54 средства размещения. Среди них одна гостиница 5 звезд «Томь Ривер Плаза», три гостиницы категории 4 звезды «AZIMUT Отель Кемерово», «Олимп-Плаза», «ПАРК-ОТЕЛЬ ГРААЛЬ». Пять гостиницы с 3 звездами. Среди всех средств размещения семь хостелов:

- na_martemyanova
- История
- ОкауHostel
- Хостел
- Премьер
- Открытчик
- Понаехали

По определению ГОСТа Р 56184-2014 «хостел» – экономичное средство размещения, предназначенное для временного проживания, преимущественно для малобюджетного туризма, имеющее номера/комнаты различной вместимости и санузлы, как правило, за пределами номера/комнаты, а также помещения (зоны, места) для общения гостей.

Цель статьи – выявление проблем и определение перспектив развития хостелов в г. Кемерово.

Хостел, как и любой другой тип гостиницы, имеет свой набор основных и дополнительных услуг. Специфика же основных услуг хостелов заключается в том, что упор делается на самообслуживание гостей. Так к основным услугам хостелов относятся: предоставление койко-места; выдача постельного белья и полотенца (не реже 1 раза в 5 дней); предоставление в пользование ванной комнаты и санузла; предоставление ниток и иголок; Wi-

Fi доступ в Интернет; предоставление кухни, посуды для готовки; вызов такси; бронирование и заказ билетов; багажная комната; предоставление аптечки.

Наиболее распространенные дополнительные услуги обычно следующие: подбор и заказ экскурсионных туров; хранение ценных вещей в сейфах; заказ завтраков; предоставление тапочек, берушей, зубного набора, шампуня, мыла, геля для душа; предоставление зонтов и дождевиков; копировальные услуги; предоставление фена; предоставление утюга, гладильной доски; стирка вещей; настольные/подвижные игры; прокат велосипедов, роликов и т. д.

Один из вариантов выявления проблем в хостелах г. Кемерово это анализ предлагаемых услуг. В основном услуги предоставляемые в хостелах идентичны, но есть дополнительные услуги, которые могут сделать тот или иной хостел более конкурентоспособным.

Таблица 1 – Анализ предлагаемых услуг в хостелах в г. Кемерово

Перечень предлагаемых услуг	Расчёт по картам	WI-FI	Стиральная машина	Можно с животными
na_martemyanova	+	+	+	+
История	+	+	+	
ОкауHostel	+	+	+	
Хостел	+	+	+	+
Премьер				
Открытчик	+		+	
Понаехали	+	+	+	
Хостел на ул. 50 лет Октября, 26	+	+	+	

В настоящее время наличие домашних питомцев является нормой в российских семьях, но, несмотря на это, не все предприятия гостеприимства приветствуют гостей с питомцами. Из семи хостелов, только в трех разрешается размещение с питомцами: «na_martemyanova», «Хостел», «Премьер».

В 2020 году, в век интернета каждому предприятию сервиса рекомендовано иметь собственный сайт, либо аккаунт в социальных сетях, так как это главный канал продвижения услуг. Тем не менее, некоторые хостелы до сих пор не имеют собственного сайта, а именно хостел «Премьер» и хостел «Хостел».

Еще один способ определить проблемы хостелов, это анализ отзывов о них, которые гости оставляют на сайтах самих хостелов и на сторонних

сайтах. На официальном аккаунте хостела «Понаехали» размещён отзыв, в котором гость пишет, что проблема хостела это то, что он размещен в подъезде дома, и для того чтобы пройти внутрь, необходимо звонить в домофон и дожидаться когда администратор откроет дверь.

На сайте booking.com несколько гостей отметили что наличие камер видеонаблюдения в комнатах отдыха в хостеле «История» это вторжение в личное пространство.

В приложении 2gis можно увидеть жалобы гостей на то, что в хостеле «na_martemyanova» нет одноразовых тапочек, также совмещенная туалетная и ванная комнаты провоцируют некоторые неудобства гостей. Несколько гостей также пожаловались на перебои с водой.

Больше всего негативных отзывов у хостела «OkayHostel». Постояльцы жалуются на неудобные скрипящие металлические кровати и обилие грамматических ошибок в сообщениях хостела.

Средство размещения «Хостел» находится над автосервисом, поэтому гостям часто случается засыпать и просыпаться под звуки монтажа колес.

Таким образом, видно, что хостелы в г. Кемерово имеют много проблем, которые затормаживают их развитие. Это может быть связано с тем, что хостельный бизнес — это что-то новое для современных предпринимателей, и недостаточно практики, которая поможет избежать многих ошибок в организации бизнеса. Тем не менее, проанализировав отзывы гостей о своем предприятии, а также предприятию-конкуренте, можно решить свои проблемы, которые на первый взгляд могут не быть очевидными, а также это поможет предотвратить другие ошибки, которое предприятие могло бы допустить.

Следует обеспечить оптимальные условия для гостей, отдыхающих с домашними питомцами.

Необходимо разработать официальный сайт, либо аккаунт в социальных сетях для каждого хостела. Это позволит гостям найти необходимую им информацию о хостеле, а также это повышает доверие гостей, потому что в настоящее время любое предприятие сервиса, которое никак о себе не заявляет в интернете, настораживает и ассоциируется с мошенничеством.

Каждому хостелу следует обеспечить отдельный вход для гостей. Таким образом, у гостей не будет возникать неловких ситуаций при встрече с жильцами многоквартирного дома.

По закону предприниматель имеет право установить камеры наблюдения в зонах отдыха гостей, но нужно сделать так, чтобы это выглядело ненавязчиво и гости не чувствовали себя как под надзором в тюрьме. Не стоит устанавливать «кричащие» записи о том, что ведется видеонаблюдение.

Стоит также разделить ванную и туалетную комнаты. Так можно будет избежать больших очередей по утрам и по вечерам.

Каждому хостелу, вне зависимости от того, в какой ценовой категории он находится, необходимо обеспечить гостей одноразовыми тапочками, это продемонстрирует гостям то, что в хостеле уделяется повышенное внимание гигиене.

Грамматические ошибки, которые можно найти в хостеле, могут также оттолкнуть гостей. Поэтому необходимо нанимать на работу людей как минимум со средним специальным образованием, а также проверять каждое письменное заявление, которое делает предприятие.

Необходимо постоянно обновлять номерной фонд, чтобы обеспечить гостей удобными кроватями и прочей фурнитурой.

Также, при открытии хостела, необходимо ознакомиться с ближайшими предприятиями, соседство с которыми может негативно повлиять на работу хостела. Так, следует избегать расположения вблизи предприятий, которые могут создавать шум, так как в хостеле гости, прежде всего, ищут спокойную атмосферу и возможность отдохнуть.

Хостелы в России имеют большие перспективы для развития, так как молодежный бюджетный туризм становится все более и более популярным. Но прежде всего, необходимо избавиться от факторов, которые тормозят развитие.

Список литературы:

1. ГОСТ Р 56184-2014 Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам [Электронный ресурс]: Приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 23 октября 2014 г. N 1393-ст. – Доступ из информационно-правового портала Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии: URL: <http://protect.gost.ru/document.aspx?control=7&baseC=6&page=10&month=12&year=2014&search=&id=188286> (дата обращения 01.03.2020)

2. Федеральный закон «О внесении изменения в статью 17 Жилищного кодекса Российской Федерации»: [Электронный ресурс]: URL: [http://asozd2c.duma.gov.ru/addwork/scans.nsf/ID/E05154DEFCC2D33E43257EB9003A3D2F/\\$FILE/876688-6.PDF?OpenElement](http://asozd2c.duma.gov.ru/addwork/scans.nsf/ID/E05154DEFCC2D33E43257EB9003A3D2F/$FILE/876688-6.PDF?OpenElement) (дата обращения 01.03.2020)

3. Хостел – правильные инвестиции: [Электронный ресурс]: URL: <http://finam.info/news/hostel--pravilnie-investitsii/> (дата обращения 04.03.2020)

4. Электронный справочник с картами городов: 2ГИС. [Электронный ресурс]: URL: <https://2gis.ru/kemerovo> (дата обращения 28.02.2020)