

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский государственный педагогический университет»
Институт социального образования
Факультет туризма и гостиничного сервиса
Кафедра туризма и гостеприимства

**ВНЕДРЕНИЕ ВЕНДИНГ-ТЕХНОЛОГИЙ В ГОСТИНИЧНОЕ
ПРЕДПРИЯТИЕ ТИПА «ХОСТЕЛ»**

*Выпускная квалификационная работа
по направлению 43.03.03 – Гостиничное дело*

Исполнитель:
Колмогорцева
Дарья Дмитриевна,
студент ГГ – 41z

«__» _____ 2017 г.

Допущена к защите
зав. кафедрой туризма
А.И. Фишелева

«__» _____ 2017 г.

Научный руководитель:
Л.Д. Назарова,
канд. пед. наук, доцент

«__» _____ 2017 г.

Екатеринбург 2016

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ	
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ	
В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ ТИПА ХОСТЕЛ	6
1.1. Сущность и специфика гостиничного предприятия типа «хостел»	6
1.2. Сущность и специфика предоставления сервисных услуг в хостеле	14
ГЛАВА 2. РАЗРАБОТКА ПРОГРАММЫ ВНЕДРЕНИЯ ВЕНДИНГ-ТЕХНОЛОГИЙ В ГОСТИНИЧНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ ТИПА «ХОСТЕЛ»	
2.1. Анализ деятельности Арт-хостела «Лето»	Ошибка! Закладка не определена.
2.2. Содержание программы и экономическое обоснование внедрения вендинг-технологий в хостел	Ошибка! Закладка не определена.
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	24
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	26
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Глоссарий	28
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Виды торговых автоматов	31
ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Анкета гостя	54

ВВЕДЕНИЕ

На сегодняшний день гостиничные предприятия, относящиеся к типу «хостел», вызывают большой интерес не только со стороны туристов и других потенциальных гостей, но и со стороны специалистов сферы гостеприимства. На традиционной ежегодной конференции «Отель будущего в Екатеринбурге», состоявшейся летом 2015 года, Муниципалитет подчеркнул перенасыщенность рынка бюджетных средств размещения. Так, в Екатеринбурге уже функционирует 41 хостел.

Актуальность выбранной темы обусловлена высокой конкуренцией среди бюджетных средств размещения, что требует от руководителей малых гостиничных предприятий незамедлительных мер по совершенствованию предоставляемых услуг и укреплению позиций на рынке. Для повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия типа «хостел» можно использовать как расширение спектра предоставляемых услуг, так и внедрение новых технологий, не имеющих широкого распространения среди других предприятий бюджетного сектора. К таким технологиям относятся и продажа с помощью автоматизированных систем – вендинг. Вендинг представляет собой продажу товаров и услуг через торговые автоматы [7].

Использование вендинг-технологий не только непосредственно в сфере торговли, но и в бюджетном сегменте индустрии гостеприимства широко распространено в мире и крупных городах Российской Федерации, в частности Москве и Санкт-Петербурге. **Противоречие** состоит из того, что в хостелах Екатеринбурга возможности вендинга не используются, несмотря на наличие предприятий, готовых как предоставить необходимое оборудование в аренду, так и совершить сделку по продаже. Вендинг широко распространен в торговых центрах, учебных заведениях и других общественных местах уральской столицы, включая некоторые крупные гостиничные предприятия. Отсутствие автоматизированных систем для продажи в бюджетном сегменте гостиничных услуг делает их еще более

привлекательными для руководителей малых средств размещения, стремящихся сохранить и, по возможности, увеличить клиентскую базу.

Проблема заключается в том, что в связи с неблагоприятными экономическими условиями в стране, не каждый предприниматель решится на внедрение вендинг-технологий, которые требуют больших денежных вложений, но не гарантируют моментального увеличения процента загрузки хостела и, соответственно, увеличения прибыли, так как, на деле, являются сопутствующей услугой.

Однако вендинг имеет немало преимуществ, о которых, вероятно, владельцы хостелов, недостаточно осведомлены. Услуги, предоставляемые по средством таких технологий представлены широким спектром, начиная от наиболее популярного в России и мире кофейного вендинга, и заканчивая одним из наиболее востребованных – платежный вендинг. Хостелы, как средства размещения, являются местом массового скопления людей, что является основным требованием для размещения автоматизированных систем продаж. Соответственно, грамотное внедрение вендинг-технологий на бюджетное гостиничное предприятие, так или иначе, будет приносить прибыль и станет положительной отличительной чертой среди множества других хостелов.

Объект: сервисное обслуживание в гостиничном предприятии типа «хостел»

Предмет: вендинг-технологии как новая форма сервисного обслуживания

Цель: разработать программу внедрения вендинг-технологий в гостиничное предприятие типа «хостел»

Задачи:

1. дать характеристику гостиничным предприятиям типа «хостел»
2. изучить сущность и специфику предоставления услуг в хостеле
3. проанализировать сервисную деятельность бюджетного гостиничного предприятия «Лето»

4. определить основные этапы программы и дать экономическое обоснование внедрению вендинг-технологий в хостел.

При написании выпускной квалификационной работы были использованы такие методы научного исследования, как анализ нормативно-правовой базы и литературы по теме исследования, моделирование.

Структура выпускной квалификационной работы состоит из введения, главы 1, главы 2, заключения, списка литературы, глоссария и трех приложений.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ ТИПА ХОСТЕЛ

1.1. Сущность и специфика гостиничного предприятия типа «хостел»

В современном мире, несмотря на сложную экономическую и политическую ситуации, сфера гостеприимства продолжает активно развиваться. С каждым годом увеличивается число путешественников – людей, желающих посетить новые места, города и страны. Деятельность гостиничных предприятий различных типов и категорий нацелена, прежде всего, на удовлетворение потребностей гостей, а затем и на получение прибыли. Именно качественное обслуживание, предоставление комфортных условий для временного проживания, а так же индивидуальный подход являются залогом успеха любого, даже малого средства размещения.

Средство размещения следует рассматривать как имущественный объект для временного проживания туристов. Существует классификация, рекомендованная ВТО, согласно которой все средства размещения делятся на четыре группы:

1. гостиницы и аналогичные предприятия. Включает в себя такие средства размещения, как гостиницы, мотели, пляжные гостиницы, клубы с проживанием, туристские общежития, пансионаты, гостиницы квартирного типа;
2. специализированные предприятия представлены лагерями труда и отдыха, транспортными средствами размещения, альпотелями и размещением в конгресс-центрах;
3. индивидуальные средства размещения: арендованные комнаты в частных домах, частное жилье, размещение у родственников и знакомых;

4. прочие коллективные средства размещения представляют собой оборудованные площадки для палаток, автоприцепов, бухты для малых судов, молодежные общежития («хостел») [10].

Одним из самых новых и наиболее перспективных видов коллективных средств размещения является молодежное общежитие или хостел. В сложной экономической ситуации туристы все чаще предпочитают дорогостоящим гостиницам и отелям бюджетные средства размещения. Хостелы не предлагают широкого спектра услуг, а номера не отличаются богатым интерьером, но это не умаляет их привлекательности для туристов с малым бюджетом.

Впервые о создании недорогого средства размещения для молодых людей заговорил в своих публикациях школьный учитель из Германии Ричард Ширманн в 1907 г. Во время регулярных экскурсий и путешествий вместе со школьниками Р. Ширманну приходилось ночевать в сараях и зданиях школ. Первый хостел он организовал в школе, в которой работал. Вместе с учениками по вечерам он выносил парты и стулья из кабинета, а на их место укладывал мешки с соломой. Утром гости помогали учителю расставлять парты и стулья на свои места. Позже этот хостел переехал в замок города Алтен, Нидерланды, где и в наше время продолжает свое существование [7].

Хостел дословно переводится с английского как молодежный приют. Гостиничные предприятия, относящиеся к типу «хостел», предоставляют своим постояльцам спальное место без дополнительных удобств непосредственно в комнате. В Европе в качестве хостелов нередко работают студенческие общежития, но их режим работы имеет сезонный характер: общежития открывают свои двери для путешественников только на время каникул [7]. В Российской Федерации хостелы в основном представлены коммунальными квартирами и переоборудованными общежитиями. В отличие от зарубежных хостелов, большинство из которых предоставляет до 100 мест, в нашей стране широко распространены молодежные средства

размещения, рассчитанные на 30-40 человек. Существуют предприятия, предоставляющие более 50 мест, но их количество ограничено.

К услугам гостиничных предприятий типа «хостел» в основном обращается молодежь. В некоторых странах для клиентов молодежных средств размещения существуют возрастные ограничения, согласно которым постояльцы хостелов не должны быть старше 26 лет. Особенно популярны общежития у «бэкпекеров», или рюкзачников - туристов, не обладающих большими денежными средствами. Нередко в хостелах останавливаются семьи, для которых создаются специальные «семейные» номера [7].

В типовом номере хостела располагается несколько двухъярусных кроватей, индивидуальные шкафчики для хранения личных вещей, которые закрываются на ключ. Также возможно наличие телевизора, стола и стульев, но только в том случае, если позволяет площадь комнаты. Санитарно-гигиенический блок, чаще всего, расположен на этаже. В двухместных и «семейных» номерах санузел может располагаться непосредственно в номере. В некоторых хостелах общая площадь помещения поделена на блоки, т.е. определенное количество номеров отделены от коридора общей дверью, за которой, помимо номеров, расположен санитарно-гигиенический блок, предназначенный именно для этих комнат. При этом в хостелах тщательно соблюдается чистота, а правила проживания строже, чем в гостиницах и отелях. Ежедневно полы и санузел подвергаются санитарной обработке, а наличие горячей и холодной воды обязательно. Некоторые, более современные хостелы в душевых устанавливают систему, которая подает сигнал о пользовании санузлом на пульт управления, благодаря чему, после освобождения кабинки уборщица оперативно приводит ее в первоначальное состояние [8].

В номерах одновременно могут проживать как знакомые, так и посторонние люди. Нередко комнаты хостелов подразделяются на мужские и женские, но существуют и смешанные, где молодые люди и девушки проживают совместно.

Помимо спальных комнат, в хостеле обустраивается общее помещение для отдыха или комната встреч (от англ. meeting room), где гости могут провести свободное время за просмотром видео или познакомиться друг с другом. Поскольку мы живем в активно развивающемся мире, и молодые люди не представляют своей жизни без социальных сетей и интернета, во всех хостелах развернута бесплатная сеть wi-fi, а в общих комнатах некоторых хостелов для удобства постояльцев установлены компьютеры [12].

Во многих хостелах мира в стоимость проживания входит завтрак, однако в России большинство предприятий если и обеспечивает питанием, то только за дополнительную плату (стоимость завтрака в хостелах РФ и, в частности, Екатеринбурга не превышает 100 рублей). Для удобства постояльцев в хостелах оборудуется кухня с необходимой бытовой техникой и холодильником, где гости могут хранить свои продукты. Также в бюджетном молодежном средстве размещения всегда есть возможность воспользоваться стиральной машиной, в бесплатное пользование предоставляются утюг и гладильная доска.

На стойке регистрации всегда можно получить справку о наиболее интересных достопримечательностях, ресторанах, торговых центрах и прочем. Администратор предоставляет полную информацию о маршрутах, интересующих постояльцев, по просьбе гостей осуществляет вызов такси и бронирует билеты в культурно-развлекательные места. Рядом со стойкой регистрации размещаются стенды с рекламными и информационными буклетами. Некоторые хостелы устанавливают электронные терминалы, информирующие о расписании самолетов и поездов.

Перечень услуг, которые предлагают гостиничные предприятия типа «хостел», в сравнении с услугами крупных гостиниц и отелей, значительно уже, но для целевой аудитории этого достаточно. В хостелах одинаковые услуги могут предоставляться на разных условиях. Например, некоторые гостиничные предприятия взимают плату за постельное белье, но в

большинстве хостелов оно уже включено в стоимость проживания. Спектр предоставляемых услуг имеет свою специфику, соответствующую категории, к которой относится молодежное гостиничное предприятие. Определяет категорию и регулирует деятельность хостелов Международная федерация молодежных хостелов [12].

Большая часть хостелов всего мира находится в частной собственности. Международная Федерация Молодежных Хостелов (International Youth Hostels Federation, IYHF) объединяет и регулирует деятельность более 6 тысяч предприятий в разных странах [12]. Федерация находится под контролем ЮНЕСКО и носит статус некоммерческой организации. Организация разрабатывает учебные программы и устанавливает стандарты для средств размещения типа «хостел». Именно по ее требованиям, правилам и стандартам открывают новые предприятия. Представительства IYHF есть во всех европейских странах.

В Российской Федерации, после открытия первого хостела в Санкт-Петербурге в ноябре 1992 г. основана Ассоциация хостелов России. Через девять лет, в 2001 г., в Петербурге появилось некоммерческое партнерство «Общество содействия развитию хостел-движения» (НП «ОСРХД»), ставшее конкурентом Ассоциации хостелов России. Со временем конкуренция прекратилась, так как Ассоциация приостановила свою деятельность. На сегодняшний день НП «ОСРХД» входит в состав Федерации международных туристических организаций, а так же является полноправным членом Международной Федерации Молодежных Хостелов.

Многие хостелы, входящие в Федерацию, связаны в общую компьютерную систему, которая называется International Booking Network (IBN) [12]. Для гостей хостелов это объединение предоставляет свои преимущества. Например, с помощью данной системы можно отказаться от брони в выбранном хостеле и осуществить резервирование в любом другом, входящем в IBN, вне зависимости от его местоположения.

Чтобы войти в систему бронирования, хостел должен соответствовать принятым в Международной Федерации стандартам. Все предприятия проходят ежегодную проверку, одной из программ которой является «Тайный гость». Основную проверку осуществляет независимое лицо, а результаты и отзывы гостей высылаются в Федерацию по требованию.

Разработана в мире и система категорий хостелов, которая схожа с классификацией гостиниц. Хостелы классифицируются по количеству присвоенных «елей» – от одной до четырех.

«4 ели» присваиваются хостелам, обеспечивающим качественное размещение и обслуживание. Комнаты таких предприятий оснащены умывальником, в каждую из спален не может быть заселено более 6 человек. Обязательно предоставление бесплатного завтрака в собственном кафетерии или столовой. Помимо прочих помещений, хостел категории «4 ели» должен иметь возможность предоставлять услуги зала для конференций, а так же бытовую комнату со стиральной машиной и гладильной доской. Режим работы гостиничного предприятия высокой категории определяется как круглосуточный [7].

Хостелы категории «3 ели» могут размещать в одной комнате до 8 спальных мест, и умывальник так же должен быть в каждом номере. Завтрак, как и предприятия, обладающие 4 елями, хостелы этой категории предоставляют бесплатно. В отличие от высокой категории, молодежные предприятия размещения, которым присвоены «3 ели», могут закрываться на ночь [7].

Категория «2 ели» ограничивает количество постояльцев в комнате до 8, однако санитарно-гигиенический блок расположен только на этаже. Предоставление питания осуществляется в зависимости от решения владельца предприятия. Такие хостелы закрываются на ночь [7].

Самая низкая категория присваивается хостелам, в одном номере которых допускается размещение более 8 спальных мест. «1 ель» говорит об

очевидно низком уровне комфорта с соответствующей стоимостью проживания [7].

Вне зависимости от елей, присвоенных хостелу, качество обслуживания должно оставаться на достойном уровне. Международная Федерация Молодежных Хостелов разработала программу качества по обслуживанию клиентов. Она накапливает опыт работы хостелов разных стран и стремится сохранить разнообразие глобальной сети хостелов.

На конференции 1994 г. Федерация одобрила общие требования по хостел-стандартам и работе хостелов.

Структурно они разбиты на пять разделов:

1. Культура общения и прием. Руководство и персонал хостелов должны придерживаться принципа "открытость для всех". Система обеспечения информацией и приема предварительных заказов по бронированию мест должна быть отлаженной. В хостелах должны быть в наличии членские карты Федерации, а также национальные членские карты, приобретя которые, клиенты получают право на получение скидок в хостелах и других организациях, предоставляющих скидки по этим картам. Хостелы одного класса должны иметь идентичные часы работы. Информацию для проживающих и указатели необходимо оформлять в удобочитаемой форме и размещать в заметных местах.
2. Чистота и порядок. Технический и обслуживающий персонал должны следить за чистотой и порядком в помещениях хостела, а также – за своей собственной внешностью. Как изнутри, так и снаружи хостел должен выглядеть опрятным, убраным и красиво оформленным.
3. Безопасность. В хостеле должны приниматься необходимые меры для обеспечения личной безопасности клиентов, а также – для сохранности их вещей.

4. Уединенность. Хостел должен обеспечивать своим клиентам надлежащий уровень уединенности/приватности.
5. Удобство. В дополнение к тому, что хостелы должны соответствовать международным хостел-стандартам, принятым Федерацией, руководство и персонал хостела должны обеспечивать клиентов всем необходимым для комфортного проживания, в т.ч. ночлега [12].

В России хостел-движение продолжает набирать обороты и обретает все большую популярность среди путешественников и отельеров, которые, основываясь на современном опыте зарубежных коллег, помимо Ассоциации Хостелов России, создали Объединение Хостелов России. В феврале 2015 года по инициативе этого объединения в Санкт-Петербурге прошел «Первый Всероссийский съезд представителей хостелов и иных малых средств размещения». В рамках данного мероприятия были рассмотрены основные вопросы, связанные с организацией и управлением бюджетными средствами размещения; объединением хостелов и иных малых гостиничных предприятий в некоммерческую организацию для взаимодействия с государством и содействия развитию хостел-движения в России и других, подробно раскрытых в итоговой резолюции съезда. Особое внимание было уделено правовому регулированию в сфере бюджетных средств размещения [12].

1 января 2015 года Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 23 октября 2014 г № 1393-ст утвержден и введен в действие ГОСТ Р 56184-2014 «Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам». В данном нормативном документе дается следующее определение хостела: 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 [3]. Согласно ГОСТу,

бюджетные средства размещения, относящиеся к типу «хостел» могут занимать отдельно стоящее здание, часть здания (подъезд, этаж), квартиру или несколько квартир [3]. Прочие требования к хостелам, в большинстве своем, совпадают с требованиями, предъявляемыми зарубежными нормативными документами к малым гостиничным предприятиям.

Основной задачей, как мирового, так и российского хостел-движения является активное содействие развитию малобюджетного туризма, за счет предоставления комфортного и недорогого размещения, качественного, но доступного сервиса для бюджетных туристов. Однако стремительно растущее количество обособленных и сетевых малых средств размещения, уже требует от хостельеров не только соблюдения всех стандартов, установленных государством, но и тщательной работы, направленной на достойное составление конкуренции на рынке. Одни предприятия пытаются привлечь гостей оригинальным, запоминающимся интерьером, другие разрабатывают дополнительные услуги, отличные от конкурентов. Спектр услуг, предоставляемый хостелами, только на первый взгляд кажется узким и ничем не примечательным, однако деятельность малых гостиничных предприятий имеет свою специфику и, иногда, даже больший простор для развития и внедрения новых видов услуг.

1.2. Сущность и специфика предоставления сервисных услуг в хостеле

Первоочередной задачей любого гостиничного предприятия является предоставление качественных, как основных, так и дополнительных услуг. Высокая конкуренция среди бюджетных средств размещения вынуждает хостельеров не только следить за качеством сервиса, но и разрабатывать новые, оригинальные дополнительные услуги, способные заинтересовать новых гостей, произвести неизгладимое впечатление и компенсировать достаточно узкий спектр основных услуг, заметно проигрывающий

количеству услуг, предоставляемых в более крупных гостиницах и других средствах размещения.

Согласно ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения», под услугой понимается результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности клиента. Услуги подразделяются на материальные и нематериальные. Материальные услуги – это деятельность, направленная на удовлетворение материально-бытовых потребностей. Нематериальные услуги, так же называемые социально-культурными, удовлетворяют интеллектуальные и духовные потребности, способствуют поддержанию нормальной жизнедеятельности потребителей.

Материальные и нематериальные услуги обладают пятью основными характеристиками:

1. неосвязаемость;
2. неотделимость предоставления услуг от потребителя;
3. изменчивость качественных свойств;
4. неспособность к хранению;
5. отсутствие права собственности на услуги [6, с.51].

Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации характеризуют гостиничные услуги как комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем [1]. Гостиничные услуги обладают всеми основными характеристиками услуг, но имеют и свои специфические особенности. Гостиничные услуги не всегда и не в полной мере соответствуют характеристике одновременности процессов производства и потребления. Например, уборка номеров происходит во время отсутствия клиента, так же как и его подготовка к заезду не совпадает с продажей номера и непосредственным заселением гостя. Так же гостиничные процессы имеют срочный характер, т.е. обслуживание гостей должно происходить в кратчайшие сроки. В предоставлении услуг в

индустрии гостеприимства большую роль играет участие персонала, т.к. большинство процессов гостиницы просто не могут протекать без участия человека. Особенностью гостиничных услуг так же является их сезонный характер. Для индустрии гостеприимства свойственно колебание спроса, что зависит от дней недели или времени года, а это влияет на загрузку номерного фонда [5].

В гостеприимстве обязательными услугами являются организация кратковременного проживания и питания. Услуга размещения заключается в предоставлении специального помещения для проживания в непосредственное пользование гостя, а так же предоставления услуг, выполняемых персоналом: встреча и регистрация гостя, услуги портье и горничных. Предоставление питания осуществляется в ресторане, баре гостиницы и включает в себя производственный, торговый и сервисный процессы [10]. Нередко услуга по предоставлению питания передается на аутсорсинг, т.е. привлекается сторонняя компания (ресторан, кафе) для обслуживания постояльцев гостиницы. Услуги размещения и предоставления питания в гостинице являются основными.

Помимо основных, гостиница предоставляет дополнительные услуги. Дополнительные услуги подразделяются на платные и бесплатные. В любой гостинице бесплатно можно осуществить вызов скорой помощи, воспользоваться швейными принадлежностями или доставкой корреспонденции в номер при ее получении [5]. Спектр платных услуг разнообразен и ограничен возможностями той или иной гостиницы. За дополнительную плату в большинстве крупных гостиничных предприятий можно воспользоваться химчисткой, услугами гида-переводчика, заказать доставку цветов или такси, приобрести сувениры, открытки и любую другую печатную продукцию. В больших гостиницах, начиная с 3 звезд, предоставляется возможность воспользоваться услугами конференц-залов, парикмахерских и спортзалов.

Специфика гостиничной услуги также обуславливается технологией обслуживания клиента. А.С. Кусков выделил следующие этапы технологического процесса предоставления гостиничной услуги:

1. встреча гостя при входе в гостиницу;
2. регистрация, оформление документов и размещение гостя;
3. обслуживание в номере;
4. предоставление услуг питания;
5. удовлетворение культурных запросов, оздоровительное, спортивное и фитнес-обслуживание;
6. оформление выезда, проводы при отъезде [6].

Гостиничная услуга представляет собой непрерывное взаимодействие гостиницы и гостя в течение всего времени его проживания [3]. При контакте гостиничное предприятие должно производить положительное впечатление на гостя, а гость, в свою очередь, должен соблюдать установленные на предприятии нормы, правила проживания и поведения в общественных местах. Для проверки качества предоставленных услуг, большинство предприятий получают от гостей обратную связь в форме небольшой анкеты, в которой формулируются основные показатели комфорта и удовлетворенности. В таких анкетах немаловажным является пункт «контактные данные», в котором гостя просят оставить адрес электронной почты, номер телефона или иной вид связи для информирования об интересных предложениях и акциях, проходящих на предприятии. Оставленные в таком случае контактные данные, говорят об удовлетворенности гостя предоставленными услугами и о его расположенности к продолжению взаимовыгодных отношений с гостиницей.

Обратная связь особенно важна для малых гостиничных предприятий, так как спектр предоставляемых ими услуг значительно уже, чем у крупных гостиниц и отелей, и, следовательно, удовлетворенность гостей качеством услуг играет решающую роль в формировании и поддержании благоприятного имиджа на рынке гостиничных услуг.

Согласно рекомендациям ГОСТ Р 56184-2014 «Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам», к основным предоставляемым услугам относятся, в первую очередь, прием и регистрация круглосуточно или по графику, но не менее 12 часов. Немаловажным является и уборка жилых и общественных помещений в соответствии с графиком. Уборка общественных помещений предусматривает санитарную обработку санузлов с периодичностью не реже одного раза в день. Смена постельного белья предусмотрена не реже одного раза в пять дней при условии его предоставления проживающим гостям. Важным является и обеспечение гостей местом для хранения багажа, так как в малых гостиничных предприятиях пространство в жилых помещениях ограничено. Так же, как и в больших гостиницах и отелях, хостелам рекомендуется внести в перечень предоставляемых основных услуг обеспечение гостей швейными принадлежностями, аптечкой для оказания первой медицинской помощи, возможностью вызова такси, заказа и бронирования билетов [3].

Спектр дополнительных услуг, которые могут предоставляться в бюджетных гостиничных предприятиях, представлен в следующем списке:

1. обеспечение беспроводного доступа в сеть Интернет (wi-fi);
2. телевидение и/или радиовещание;
3. организация развлекательных (анимационных) и культурных программ;
4. организация экскурсионных и туристских услуг по предварительному заказу гостей;
5. спортивно-оздоровительные услуги, в т.ч. обеспечение гостей спортивными тренажерами и оборудованными спортивными площадками;
6. предоставление игровых площадок и организация игр на открытом воздухе для детей;
7. обеспечение местом для стоянки или предоставление гаража для автомобилей и велосипедов;

8. предоставление услуг питания;
9. реализация расфасованных товаров при условии соблюдения санитарно-гигиенических норм, в т.ч. продажа через торговые автоматы;
10. услуги прачечной и химчистки;
11. обеспечение гостя гладильными принадлежностями;
12. аппараты самообслуживания;
13. продажа прессы, туристской информации (карты города и т.п.);
14. терминалы для оплаты различных услуг (мобильной связи);
15. обеспечение гостей предметами личной гигиены: зубными щетками, мылом, одноразовыми шампунями и гелями для душа;
16. предоставление фена для волос;
17. предоставление сейфа для хранения ценных вещей и документов гостей [3].

Стоимость услуг и их полный список в обязательном порядке должны быть доведены до гостя. Чем шире и разнообразнее перечень дополнительных услуг, предоставляемых на предприятии, тем выше шанс предпочтения гостем именно данного предприятия другим. Оригинальность предоставляемых услуг и их количество, безусловно, зависят от бюджета и возможностей хостела. Большинство бюджетных гостиничных предприятий все же делают упор на качественное предоставление основной услуги – размещения, однако расширение перечня дополнительных услуг повышает и качество основной услуги, и уровень комфорта хотя бы за счет предоставления предметов первой необходимости.

Для удобства гостей средства размещения различных категорий все чаще применяют вендинг-технологии. Вендинг (от англ. Vend – торговать (через автоматы)) – способ продажи товаров и услуг с помощью автоматизированных систем [9]. Вендинг-системы широко распространены в гостиницах за рубежом или принадлежащих зарубежным сетям. Сегодня торговые автоматы распространены повсеместно, и гостиничные

предприятия являются одной из самых выгодных площадок для их размещения.

Ассортимент товаров, продаваемых через автоматы обширен, но по их виду специалисты подразделяют торговые автоматы на четыре категории: автоматы по продаже напитков на розлив (кофейные, автоматы для продажи воды, газированных напитков); автоматы по продаже пищи (снековые); автоматы нон-фуд (продажа непищевых товаров); автомат предоставления услуг (копировальные, массажные кресла, музыкальные и т.д.) [11]. Вне зависимости от того, что именно продается в том или ином автомате, покупатель должен видеть содержимое машины: именно для этих целей большинство вендинг-аппаратов оснащено прозрачной витриной, демонстрирующей разнообразие продукции.

Виды торговых автоматов представлены в Приложении 2. Наиболее распространенным типом торговых автоматов являются кофе-машины. Сегодня их можно встретить в местах наибольшего скопления людей: офисах, учебных заведениях, торговых и бизнес-центрах. Автоматы по продаже горячих напитков составляют серьезную конкуренцию классическим кофейням и фаст-фудам. Для большего удобства потребителей производители систем автоматизированных продаж изготавливают машины с разделением отсеков. Таким образом, установив одно устройство, предприниматель предлагает покупателю продукцию, требующую разные условия хранения [11].

Вендинг-оборудование может различаться по принципу действия и размеру. По принципу действия автоматы подразделяются на механические и электронные, стационарные и переносные. Самыми дешевыми и простыми машинами являются механические, состоящие из капсулы с наполнением, монетоприемника и рычага, при повороте которого потребитель получает оплаченный им товар. Электронные машины дороже, сложнее и чаще всего предназначены для приготовления и продажи горячих напитков [9].

Чтобы удобство потребителей было выгодным для предпринимателя, необходимо учесть такие обстоятельства, как: модель, выбор места, наполнителей и опыт. Наиболее рентабельными специалисты называют автоматы по продаже горячих напитков, однако автоматы нон-фуд, размещенные на территории гостиничных предприятий так же приносят прибыль. Важное значение имеет и правильный выбор места для автомата: прибыль владельца напрямую зависит от объема продаж, а значит от проходимости места установки аппарата. Из опыта крупных гостиничных предприятий, широко использующих вендинг-технологии, очевидно, что наилучшим местом для установки автоматизированной торговой точки является холл отеля [9].

Сегодня база для развития вендинга уже сформировалась: существуют проверенные поставщики как сырья, так и торгового оборудования. Автоматы можно приобрести в собственность или же взять в аренду или в лизинг. Большим преимуществом данного вида бизнеса является его мобильность: место установки автомата можно легко сменить в случае падения прибыли или изменений в структуре гостиничного предприятия. Наиболее простым способом внедрения вендинг-технологий в гостиничное предприятие является постепенная установка, позволяющая определить рентабельность вендинга как бизнеса [11].

Оценивая недостатки данного нововведения, следует, в первую очередь, отметить угрозу воровства, зачастую исходящую от персонала, проводящего инкассацию автоматов. Со стороны же клиентов существует угроза вандализма, которую, однако, легко решить, установив автомат в месте, находящемся под пристальным контролем администратора или охраны.

Внедрение новых технологий в гостиничное предприятие способствует увеличению прибыли путем оптимизации работы определенных служб, предоставления новых услуг, способных запомниться гостю или сыграть решающую роль на этапе выбора места для временного проживания

клиентом. Инновации требуют определенных затрат, но позволяют средствам размещения любой категории повысить эффективность своей деятельности и расширить базу постоянных клиентов, поэтому, перед непосредственным внедрением каких-либо новых технологий, необходимо провести подробный анализ деятельности предприятия, а так же оценить рентабельность нововведения.

ГЛАВА 2. РАЗРАБОТКА ПРОГРАММЫ ВНЕДРЕНИЯ ВЕНДИНГ-ТЕХНОЛОГИЙ В ГОСТИНИЧНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ ТИПА «ХОСТЕЛЬ»

Материал удален, так как содержит информацию, представляющую коммерческую ценность.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Нестабильная экономическая ситуация в стране отрицательно сказывается на рынке гостиничных услуг. Наполняемость средств размещения, в сравнении с прошлыми годами, снизилась на 20%, что вынуждает предпринимателей сводить расходы к минимуму, сокращать количество персонала, а, в крайнем случае, закрывать предприятие в связи с его нерентабельностью. На фоне этих обстоятельств на первый план выходят бюджетные средства размещения, требующие значительно меньших капиталовложений. Возникающий высокий уровень конкуренции между хостелами и мини-отелями ставят перед хостельерами задачу повышения привлекательности предприятия для гостей. Для сохранения конкурентоспособности бюджетного средства размещения одни предприниматели все чаще прибегают к увеличению спектра предоставляемых услуг.

В теоретической части выпускной квалификационной работы дана характеристика малых гостиничных предприятий, относящихся к типу «хостел». Дословно «хостел» переводится с английского как «молодежный приют», но, согласно определению ГОСТ Р 56184-2014. Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам, такие бюджетные средства размещения преимущественно предназначены для малобюджетного туризма, вне зависимости от возраста гостей. Отличительной чертой хостелов является предоставление не полноценного номера для проживания гостя, а «койко-места», то есть спального места в общей комнате с удобствами на этаже.

Малые средства размещения, относящиеся к типу «хостел» имеют свою специфику предоставления услуг. Их перечень значительно отличается от услуг, предоставляемых большими гостиницами и сетевыми отелями. Спектр основных услуг значительно уже, но количество дополнительных услуг ограничивается исключительно возможностями и фантазией

хостельеров: сегодня, предприниматели не ограничиваются выбором в пользу оригинальных маршрутов для экскурсий по городу в качестве дополнительной услуги. Все чаще в хостелах прибегают к использованию достижений в других отраслях человеческой деятельности, как, например, вендинг.

В практической части выпускной квалификационной работы проведен подробный анализ бюджетного средства размещения «Лето», относящегося к сети мини-отелей и хостелов «Арт-хостелс». Рассмотрена структура управления, технологический процесс предоставления хостел-услуг. На основе анализа конкурентов, составлен перечень сильных и слабых сторон предприятия, выявлены возможности, которыми может воспользоваться хостельер для укрепления позиций хостела на рынке и минимизации воздействия возможных угроз. Благодаря полученным результатам, сделан вывод о высокой конкурентоспособности «Лето», требующей регулярного поддержания положительного имиджа среди постоянных гостей и привлечения новых.

Для повышения конкурентоспособности Арт-хостела «Лето» разработана программа внедрения вендинг-технологий в качестве дополнительной услуги и важного элемента оптимизации процесса предоставления хостел-услуг. Проанализированы различные варианты приобретения вендинг-машины, составлены перечни непродовольственных товаров и сувенирной продукции, а так же рассчитаны затраты и предполагаемый период окупаемости торгового автомата. Для определения целесообразности внедрения вендинг-технологий в бюджетное гостиничное предприятие «Лето» также составлена анкета и проведен опрос, показавший заинтересованность гостей в использовании автоматизированных систем продаж на территории хостела.

Таким образом, цель выпускной квалификационной работы – разработать программу внедрения вендинг-технологий в гостиничное предприятие типа «хостел», выполнена, задачи решены.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Об основах туристской деятельности в РФ [Текст] : федер. закон РФ от 24.11.1996 №132-ФЗ.
2. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации [Текст] : утв. постановлением Правительством Р. Ф. от 25 апр. 1997 № 490 [измен. 09 окт. 2015 г.]
3. ГОСТ 30335-95 / ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения [Текст]. – Введ. 1996-03-12. – Минск: Межгос. Совет по стандартизации, метрологии и сертификации : М. : Изд-во стандартов, 2004. – 3 с.
4. ГОСТ Р 56184-2014. Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам [Текст]. – Введ. 2015-01-01. – Москва: Фед. Агенство по техническому регулированию и метрологии : М. : Стандартиформ, 2014. – 13 с.
5. ГОСТ Р 51303-99 / ГОСТ Р 51303-2013. Торговля. Термины и определения [Текст]. – Введ. 2014-04-01. – Москва: Межгос. Совет по стандартизации, метрологии и сертификации : М : Стандартиформ, 2014. – 7 с.
6. Аванесова, Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент [Текст] : учеб. пособие для студ. вузов / Г. А. Аванесова. – М. : Аспект Пресс, 2004. – 318 с.
7. Балалова, Е.И Сервисная деятельность: учет, экономический анализ и контроль [Текст] : учеб. пособие / Е.И. Балалова, О.В. Каурова. – М.: Дело и Сервис, 2006. – 287 с.
8. Волков, Ф.Ю. Технология гостиничного обслуживания [Текст] : учеб. пособие для вузов / Ф.Ю. Волков. – М.: Феникс, 2003. – 305 с.
9. Кусков, А.С. Гостиничное дело [Текст] : учеб. пособие / А. С. Кусков. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2009. – 328 с.

10. Мусакин, А.А. Малый отель: с чего начать, как преуспеть. Советы владельцам и управляющим [Текст] / А. А. Мусакин. – СПб. : Питер, 2010. – 320 с.
11. Малый отель [Текст] : Бизнес-энциклопедия – в 2 т.:/ под общ. ред. Е. Речиц. – т.1. - СПб. : Бонниер Бизнес Пресс, 2013
12. Первомайкин, Н. Вендинг – ничего лишнего [Текст] / Н. Первомайкин // Гостиничное дело. – 2015. - №3. – С. 24 – 31.
13. Сервиная деятельность [Текст] : Учеб. пособие для вузов / ред. В. Романович. – 3-е изд. – СПб. : Питер, 2005. – 156 с.
14. Федцов, В. Г. Культура гостинично-туристского сервиса [Текст] : учеб. пособие/В.Г. Федцов. – 2-е изд. – Ростов н/Д : Феникс, 2008. – 503, [1] с.
15. Интернет-журнал «Век Вендинга» про вендинг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.veq.ru> – Загл. с экрана
16. Хостел-движение – путешествие налегке в России и за рубежом [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.russia-hostelling.ru/> - Загл. с экрана
17. Хостелы Екатеринбурга: гостиница дешево [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://arthostels.ru/> - Загл. с экрана
18. Booking.com: 1077428 отелей по всему миру. Забронируйте отель прямо сейчас! [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.booking.com> – Загл. с экрана

Глоссарий

Вендинг – способ продажи товаров и услуг с помощью автоматизированных систем.

Внедрение – использование в производстве, в практике результатов каких-нибудь исследований, экспериментов.

Гостиничные услуги – комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем.

Малобюджетный туризм – туризм, предназначенный для людей, которые ограничены в денежных средствах для путешествий и отдыха (молодежь, люди с малым достатком, пожилые люди), либо предпочитающие экономить.

Малое средство размещения – гостиница с номерным фондом не более 50 номеров.

Материальная услуга – услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя услуг, оказание которой включает деятельность, осуществляемую по отношению к материальному продукту, в том числе, предоставляемому потребителем.

Обратная связь – мнения, комментарии и выражения заинтересованности в услуге или процесс обработки жалоб.

Потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Реализация товара – передача покупателю товаров на определенных условиях, в том числе по договору купли-продажи или иным аналогичным договором.

Розничная торговля – вид торговой деятельности, связанный с приобретением и продажей товаров для использования в личных, семейных, домашних целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Социально-культурная услуга – услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных, этических потребностей и поддержание нормальной жизнедеятельности потребителя, в том числе поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности, повышение профессионализма.

Средство размещения – имущественный объект для временного проживания туристов.

Технология – совокупность производственных методов и процессов в определенной отрасли производства, а также научное описание способов производства.

Торговля (торговая деятельность) – вид предпринимательской деятельности, связанный с приобретением и продажей товаров.

Торговый автомат – нестационарный торговый объект, представляющий собой техническое устройство, предназначенное для автоматизации процессов продажи, оплаты и выдачи штучных товаров в потребительской упаковке в месте нахождения устройства без участия продавца.

Услуга – результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности клиента.

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.

Хостельер – юридическое лицо, оказывающее услуги хостелов на собственной или арендованной территории согласно законодательству Российской Федерации.

Виды торговых автоматов



Рис.1. Кофейный автомат



Рис.2. Снековый автомат



Рис.3. Автомат по продаже
непродовольственных товаров



Рис.4. Мини-вендинг

Анкета гостя

«Оценка целесообразности внедрения вендинг-технологий в Арт-хостел «Лето»

Уважаемый гость! Мы рады, что Вы воспользовались услугами нашего хостела и искренне надеемся, что это не последняя наша встреча!

Для проведения анализа целесообразности внедрения торговых автоматов в наш хостел, просим Вас ответить на следующие вопросы:

1. Ваш возраст

1. меньше 18
2. 18 – 25
3. 25 – 30
4. старше 30

2. Ваш пол

Мужской Женский

3. Вы впервые остановились в нашем хостеле?

1. да
2. нет
3. затрудняюсь ответить

4. Почему Вы выбрали наш хостел?

1. удобное расположение
2. положительные отзывы друзей/в сети интернет
3. привлекательные цены
4. оригинальный интерьер

5. Какими дополнительными услугами Вы воспользовались?

1. wi-fi
2. визовая поддержка
3. экскурсионные программы

6. Пользуетесь ли Вы торговыми автоматами в повседневной жизни?

1. да, иногда
2. да, регулярно
3. нет

7. Воспользовались бы Вы торговым автоматом на территории хостела?

1. да
2. нет
3. затрудняюсь ответить

8. Выберите, пожалуйста, те товары, которыегодились бы Вам во время проживания в хостеле:

- предметы гигиены (зубные щетки, гель д/душа, мочалки, одноразовый бритвенный станок, расческа и т.д)
- предметы женской гигиены
- тапочки
- швейный набор
- беруши
- sim-карта местного оператора связи
- канцелярские принадлежности (набор ручек, блокнот, карандаш)

9. Заинтересованы ли Вы в приобретении сувенирной продукции с символикой города на территории хостела?

1. да
2. нет
3. затрудняюсь ответить

10. Какие сувениры Вы хотели бы приобрести, не покидая хостела?

- брелоки
- открытки
- ручки
- футболки
- магниты
- значки
- флажки
- другое (указать)

Благодарим за Ваше мнение и уделенное нам время!