

Сельский туризм

(методические рекомендации по развитию сельского туризма для консультантов и слушателей курсов Центров содействия малому бизнесу благотворительного фонда «Свое дело»)

НП Андреева

1. Введение

Сельский туризм – является высокоэффективной, малозатратной, конкурентоспособной отраслью местной экономики, имеющей положительный социокультурный эффект. Глобальный этический кодекс туризма, принятый 1 октября 1999 г. в Сантьяго (Чили) содержит в частности, следующие положения:

а) Природный туризм и сельский туризм - это особо обогащающие и ценные формы туризма в силу того, что они проявляют уважение к природному наследию и местному населению и соблюдают потенциал приема туристских объектов.

б) [При развитии туротрасли] необходимо уделять особое внимание ... уязвимым сельским и горным районам, для которых туризм зачастую является одной из редких возможностей развития в условиях упадка традиционных видов экономической деятельности.

в) Туристская политика должна проводиться таким образом, чтобы она способствовала повышению жизненного уровня населения посещаемых местных сообществ, районов и отвечала их потребностям; при градостроительном и архитектурном планировании и эксплуатации туристских центров и средств размещения необходимо предусматривать их максимальную интеграцию в местную социально-экономическую среду; при равных условиях следует изыскивать в первую очередь, возможность найма местной рабочей силы.

С каждым годом развитие туристской отрасли в Российской Федерации становится все более стабильной и экономически выгодной. По данным Росстата в 2013 году внутренний турпоток составил порядка **37 млн. человек**. Россия обладает уникальными природно-климатическими и культурно-историческими особенностями, позволяющими развивать практически все популярные виды туризма. И несмотря на то, что доля сельского туризма в России пока невелика и на сегодняшний день составляет 1,5 - 2%, на территории Российской Федерации есть все предпосылки для развития этого вида туристической деятельности.

По оценкам Всемирной туристской организации сельский туризм (агротуризм), являясь одним из направлений экологического туризма, объединяет широкий спектр различных видов отдыха и развивается быстрыми темпами в зарубежных странах, а также входит в пятерку основных стратегических направлений развития туризма в мире до 2020 года. В ряде развитых западноевропейских стран, таких как Франция,

Великобритания, Голландия, Ирландия, Германия, Испания занятие сельским туризмом поощряется на национальном уровне и рассматривается как неотъемлемая составляющая программы комплексного социально-экономического развития села. Во многих странах развитие этого вида туризма стало главным направлением охраны и восстановления национальных сельских ландшафтов – именно таким образом удалось сберечь прекрасные альпийские луга Швейцарии, мельницы и каналы Нидерландов, старые парки и виллы Италии.

К числу очевидных **преимуществ сельского туризма** можно отнести следующее:

- улучшение благоустройства усадеб и сел, развитие инженерной и социальной инфраструктуры;
- сокращение уровня безработицы, стимулирование создания новых рабочих мест,
- рост доходов и повышение жизненного уровня сельских жителей при относительно небольших финансовых затратах;
- развитие малого предпринимательства на селе, а также экологической привлекательности сельской местности.
- расширение ассортимента продукции приусадебного хозяйства;
- реализация на месте продукции личного подсобного хозяйства, в частности, готовых продуктов питания;
- стимулирование охраны местных достопримечательностей, сохранение местных обычаев, фольклора, народных промыслов;
- повышение культурно-познавательного уровня сельского населения;
- может быть источником пополнения местных бюджетов, дополнительными поступлениями;
- не требует значительных инвестиций и использует преимущественно частные источники финансирования, а капиталовложения быстро окупаются.

Специалисты турбизнеса не устают предсказывать небывалый размах развития сельского туризма в России. При правильном подходе к организации и продвижению сельского турпродукта, Россия может рассчитывать на значительные социально-экономические дивиденды. Сельский туризм может стать самоорганизующейся системой, способной решать основные социально-экономические проблемы села.

Согласно экспертным оценкам его рентабельность может составлять около 15-30%. Примерный уровень доходов от агротуристической деятельности в расчете на административный [район](#) субъекта Российской Федерации может составлять 30 млн. руб. в год. Административных районов, на территории которых можно развивать агротуризм,

не менее тысячи. Следовательно, можно говорить о потенциальном финансовом эффекте развития агротуризма в России в размере 30 млрд. руб. в год. В случае реализации комплексного подхода, подразумевающего совместное развитие сельскохозяйственной деятельности и агротуризма, эффект может возрасти вдвое - до 50-60 млрд. руб. в год.

Международная (преимущественно европейская) практика показывает, что развитие агротуризма в форме малого семейного гостиничного бизнеса, является крупной социально-экономической программой по переводу части аграрного населения из сферы производства в сферу услуг. Ее задача - дать импульс развитию аграрных регионов и их населения путем организации нового специфического сектора местной экономики. Помимо экономических, такая государственная политика преследует социальные и социокультурные цели: остановить деградацию сельских районов, их обезлюдивание и рост негативных социальных явлений, сохранить и отчасти воссоздать культурное наследие, национальную самобытность регионов.

В мире имеется практический опыт реализации нескольких моделей, относимых к агротуристическим (эко-агротуристическим). Их можно сгруппировать следующим образом:

а) Развитие агротуристического бизнеса на базе малого семейного гостиничного хозяйства. Эта модель успешно реализуется в рамках нескольких концепций, которые предполагают официальное проведение государственной политики перевода сельского населения из сектора аграрного производства в сектор услуг - то есть, при условии принятия на общенациональном уровне комплексной социально-экономической стратегии, направленной на поддержку сельских регионов. Эта стратегия одним из компонентов включает поддержку развития сети средств размещения (частных микрогостиниц) на базе существующего в сельской местности жилого фонда и сельскохозяйственных (фермы, пасеки, рыболовецкие хозяйства и т. д.) и специализированных объектов (спортивные центры, лодочные станции, конюшни и т. п.).

б) Строительство крупных и средних частных агротуристических объектов в сельской местности: специализированные частные отели в форме стилизованных

«агротуристических деревень», культурно-этнографических центров и т. п. (Характерно для стран с невысоким уровнем комфортности жилищного фонда в сельской местности, но с хорошим турпотенциалом). Эта модель для успешной реализации требует прежде всего инвестиционных ресурсов – как местных, так и внешних, а также поддержки соответствующих проектов на уровне региона и на местах.

в) Создание государственных (или, реже, частных) **сельскохозяйственных парков**. Помимо развития туротрасли как таковой, основанная на такой модели концепция ставит во главу угла популяризацию и пропаганду достижений сельского хозяйства конкретной страны, сохранение практических навыков и демонстрацию приемов национального (традиционного) сельскохозяйственного производства. В мировой практике программу по реализации такой модели обычно курирует ведомство, отвечающее за развитие сельского хозяйства (а не туротрасли как таковой). Являясь многофункциональными центрами, государственные сельскохозяйственные парки параллельно могут вести научно-исследовательскую и селекционную работу, оставаясь при этом развлекательными туристическими объектами и постоянно действующими выставочно-экспозиционными центрами.

Реально осуществляемые в мировой практике концепции сельского туризма обычно помимо экономического (коммерческого) аспекта несут также определенную идеологическую нагрузку. Как правило, развитие сельского туризма связывают с решением социокультурных задач (сохранение национальных и этнокультурного наследия, сохранение природной и историко-культурной среды обитания, архитектурно-исторического пространства, возрождение и пропаганда традиционных ценностей и образа жизни и т. д.). В практическом решении последних ведущая роль принадлежит местным сообществам.

2. Специфика ситуации в России

1. Отсутствие общепринятой национальной концепции по развитию сельского туризма.

- На общенациональном уровне в России такая концепция отсутствует.
- На региональном уровне: в некоторых российских регионах региональные власти ведут поиск приемлемой для российских условий концепции сельского туризма с учетом европейского опыта и существующих условий. Подходы к развитию сельского туризма формулируются в региональных программных документах.

(Как правило, за образец принимается практикуемая в европейских странах модель развития агротуристического сектора – создание на базе существующего жилого фонда сети малых семейных гостиниц и других агротуристических объектов, *однако не учитывается ключевой элемент ее функционирования – значительная государственная* (наднациональная – на уровне ЕС, национальная и региональная) *поддержка, прежде всего финансовая, организационная, инфраструктурная, как минимум на первых этапах становления этого сектора.*)

- На местном уровне (муниципальные образования, национальные парки, личная предпринимательская инициатива): предпринимаются попытки реализации агротуристических инвестиционных проектов, создания отдельных агротуристических хозяйств и микросетей. **Однако концептуального оформления местные инициативы не получили.**

2. Отсутствие четко сформулированной государственной политики по сельскому туризму и, соответственно, системы нормативно-правового обеспечения этого вида деятельности.

Следует отметить, что на данный момент в нашей стране отсутствует четко сформулированная политика в отношении развития сельского туризма, если ее понимать как целенаправленную деятельность государственных, общественных и частных структур по разработке и реализации методов, механизмов и инструментов воздействия правового, экономического, социального и иного характера в целях обеспечения устойчивого эффективного развития агротуристического сектора, удовлетворения внутреннего и внешнего спроса на туристские услуги и товары при рациональном использовании имеющегося туристского потенциала. Были проведены Международные форумы «Сельский туризм в России» на Алтае в 2012 году, в Белгороде в 2013 году и в Соль-Илецке, Оренбургской области в 2014 году, резолюции которых отметили необходимость решения данных задач.

3. Движение идет «снизу» - на уровне частной инициативы и инициативы муниципальных и, реже, региональных властей - при отсутствии координации «сверху» (национальной концепции и государственной политики), как это было в тех странах, где успешно развивается сектор сельского туризма.

Несмотря на то, что в России работа по развитию сельского туризма еще только начинается, уже сегодня можно говорить о **наличии позитивного опыта** в этой сфере.

Основные модели организации и развития сельского туризма в России:

1. Создание сельских гостевых домов на базе существующего жилищного фонда сельской местности;
2. Стилизованные «туристские деревни» или специализированные центры, ориентированные на организацию полноценного отдыха туристов (центры ремесленничества и культуры; «рыбацкие», «охотничьи деревни»; кулинарные центры (дома меда, традиционной русской кухни); спортивные (например, катания на лошадях, обучения гребле) и др.);

3. Создание «исторического» или «национального» гостевого дома («Дом крестьянина - старожил», «Купеческий особняк», «Казачье подворье»);

4. Создание сельскохозяйственных парков на базе фермерских ассоциаций («Отдых в фермерском хозяйстве»). Можно использовать специализацию сельского хозяйства территории при составлении туристских программ (зерновое хозяйство, животноводство, садоводство) и др.

Необходимо отметить, что именно в сельской среде сохранились очаги исконных старорусских традиций. Поэтому при выборе ремесла желательно не только ориентироваться на историческую, этнографическую, обучающую и справочную литературу, но и изучать особенности быта и ремесла непосредственно у старожильческого населения.

Наиболее рационально создавать комплексные ремесленные поселения, так называемые города мастеров. Они способны изготавливать большое количество разнообразной продукции, стилистически дополнять друг друга, проводить определённую организационную политику (ярмарки, тематические мероприятия, комплексы мастер-классов и т.д.) и формировать привлекательный облик села в целом. Подобные объединения будут более интересны как проживающим, так и приезжающим туристам.

Сегодня лидерами в организации сельского туризма являются: Белгородская, Ленинградская, Калужская, Калининградская, Тамбовская, Республики Карелия и Чувашия, Подмосковье и Алтайский край.

В этих регионах раньше, чем в других, были разработаны и заработали механизмы региональной поддержки сельского туризма, в том числе приняты ведомственные целевые программы поддержки нарождающегося сектора экономики.

При разработке региональных концепций развития сельского туризма отмечается высокая роль территориального самоуправления и местных сообществ.

Нужно отметить, что наличие федеральных и региональных **программ развития сельского туризма** и агропромышленного комплекса в целом следует отнести к числу решающих факторов развития сельского туризма. Реализация программ развития сельского туризма в Российской Федерации может и должна стать важной точкой роста - экономического, социального, культурного и духовного развития сельского населения нашей страны.

3. Почему сельский туризм может рассматриваться как перспективное стратегическое направление развития российской провинции

Сельский туризм может рассматриваться как важнейшая, носящая комплексный характер, **точка роста местных сообществ.**

1. Экономический аспект

- источник дохода для сельского населения в ситуации кризиса аграрного сектора и деградации сельских регионов
- встраивание в новый динамично развивающийся сектор туристической индустрии, предполагающий применение информационных технологий, современную организацию работы отрасли (производство и сбыт конкурентоспособного турпродукта)
- использование преимущественно незатратных ресурсов, прежде всего природного, социокультурного и исторического наследия
- микроэкономический аспект: вклад в улучшение собственного дома и усадьбы – повышение их рыночной стоимости

2. Социокультурный аспект

- взаимодействие села с жителями крупных городов и мегаполисов (эффект культурного и психологического взаимообогащения при общении)
- появляется новая точка отсчета и задается планка для развития
- «взаимоотношения хозяин – гость» и востребованность предложения местного сообщества предполагают повышение самооценки жителей села

3. Этнокультурный аспект

- возможность активизировать ресурсы
- пропаганда национальных культурных традиций

4. Личностный аспект

- развитие личности, прежде всего, принимающих: необходимость приобретать новые знания, навыки, повышать квалификацию для организации приема гостей и т. д.
- повышение самооценки личности: сознание самостоятельности, опора на собственные силы, ресурсы собственного хозяйства

5. Социальный аспект

- кооперация на уровне местной общины в создании полноценного турпродукта в конечном счете приводит к улучшению социально-психологического климата в этой общине
- сельский туризм отсекает деструктивные слои и ориентирован на создание условий для успешного развития и количественного роста авангарда местного общества.

4. Опыт развития сельского туризма в Вологодской области

Вологодская область расположена на севере Европейской части России, вблизи главных мегаполисов – Москвы (500 км) и Санкт-Петербурга (600 км). Территория

равна совокупной площади нескольких европейских государств, таких как Дания, Швейцария, Бельгия и Голландия и составляет почти 1% территории Российской Федерации (145,7 тыс. кв. км), наибольшая протяженность с севера на юг – 385 км, с запада на восток – 650 км. Если посмотреть на карту области и карту России, то можно увидеть, что Вологодская область точно повторяет контуры Российской Федерации.

Область разделена на 26 муниципальных районов и 2 городских округа: областной центр – город Вологда, и индустриальный центр области – город Череповец. Область граничит с Архангельской, Кировской, Костромской Ленинградской, Новгородской, Тверской и Ярославской областями и с Республикой Карелия.

Более 70% территории Вологодской области покрыто лесами. Наибольшую ценность в составе лесов представляют хвойные породы — ель и сосна. В области насчитывается около 20 тысяч рек и ручьев и более 5 тысяч озер.

Через территорию Вологодской области проходят все виды транспортных коммуникаций: железнодорожные и автомобильные ветви федерального значения, Волго-Балтийский водный путь и воздушный коридор Европа-Азия.

Приоритетным направлением развития сельских территорий Вологодской области является развитие сельского туризма. Определение сельского туризма дано в законе области «О туризме и туристской индустрии на территории Вологодской области» от 23.10.2008 года № 1891 – ОЗ (в редакции от 29.09.2009 № 2089 –ОЗ), в Стратегии развития сферы туризма Вологодской области до 2020 года (одобрена постановлением Правительства области от 11.08.2008 года № 1547).

Сельский туризм области - туризм в сельской местности или в малых городах (при отсутствии промышленных зон и застройки) с предоставлением услуг гостеприимства в частном секторе с возможностью трудового участия (агротуризм), ориентированный на использование природных, культурно-исторических и других ресурсов, традиционных для данной местности.

Сельский туризм в Вологодской области развивается в 23 муниципальных районах Вологодской области. 150 средств размещения, расположенных в сельской местности представлены в каталоге гостевых домов и баз отдыха Вологодской области: 100 гостевых домов и 50 баз отдыха (2006 год – 19 домов, 2007 год – 20 домов, 2008 год – 51 дом, 2009 год – 74 гостевых дома и 28 баз отдыха) Одновременно в гостевых домах и базах отдыха, расположенных в сельской местности можно принять 3961 человека (2008 год - 1380 человек, 2009 год - 2520 человек). По состоянию сферы туризма за 2013 год в гостевых домах и базах отдыха отдохнуло 156703 человека (2008 год - 37189 человек, 2009 год - 111143 человека).

Более 70 туристских объектов показа, расположенных в сельской местности включены в туристские маршруты и экскурсионные программы. 25 туристских проектов и брендов, реализующихся в муниципальных образованиях области, привлекают туристов на разнообразные туристские программы и отдых. Самые популярные: «Великий Устюг – родина Деда Мороза», «Белозерск – былинный город», «Липин Бор – Царство Золотой Рыбки», «Вытегория – обитель батюшки Онего», «Нюксеница – сокровищница народных традиций», «Тотьма – город купцов и мореход», «Сизьма – самобытный уголок Вологодчины».

На территориях муниципальных образований приемом туристов занимаются индивидуальные предприниматели, юридические лица, крестьянские (фермерские хозяйства). К услугам отдыхающих предоставляются отдельные комнаты или гостевые дома, а в качестве дополнительных услуг – экскурсии, рыбалка, катание на лошадях, спортивные игры, сбор грибов, ягод, знакомство с местными традициями, мастер – классы по приготовлению еды в русской печи, традиционная народная кухня, приготовление творога, масла.

Основные направления развития сельского туризма в Вологодской области являются:

- сдача в наем домов и комнат в сельской местности в экологически чистых природных районах,
- организация «сельских» туров в деревенский (фермерский) дом, знакомство с традиционным сельским бытом, ремеслами,
- организация «сельских» туров с проживанием и питанием, с предоставлением дополнительных услуг,
- создание туристских деревень на основе существующих сельских поселений с традиционной народной деревянной архитектурой, расположенных в живописной местности.

Владельцы гостевых домов предлагают не только проживание в доме, но и комплекс различных услуг. В гостевом доме «Подворье на Починке» в Сиземском сельском поселении можно отдохнуть на природе, поучаствовать в интерактивных программах с мастер - классами, пообщаться с домашними животными, прогуляться к святому источнику, в лес, посетить русскую баню, попробовать блюда русской кухни из русской печи.

«Медовый хуторок» - гостевой дом в Раменском сельском поселении. Это не просто дом, а территория (2 га), обрамлённая вековыми деревьями, расположенная в уединённом месте в 40 метрах от реки Шексна. Пребывание на хуторе – это

возможность принять участие в добыче и дегустации мёда, посетить музей пчелы, поиграть в русские народные игры, покататься в реке, порыбачить, поучаствовать в молодецких забавах, в мастер – классах, посетить домашний зоопарк, сходить за грибами, ягодами, покататься на деревенских качелях, попариться в баньке и многое другое.

Самым посещаемым и любимым вологжанами и гостями остается село Сизьма, где можно посетить храм святителя Николая чудотворца, святые источники Георгия Победоносца и Пантелеймона Целителя, часовню Ксении Блаженной, а также множество музеев: хлеба, пива, льна, истории Сизьмы, «Крестьянская изба».

В д. Куракино Кирилловского муниципального района Ниной Георгиевной и Виктором Евгеньевичем Мишенцевыми созданы: мастерская по изготовлению керамики «Куракинская керамика» (посуда, игрушки, изразцы), музей крестьянского быта и трапезная. Здесь можно не только познакомиться с ремеслом по изготовлению керамических изделий, жизнью деревни, но и остановиться в гостевом доме и пожить несколько дней.

Гостевой дом в д. Воздвиженское Грязовецкого района приглашает отдохнуть в деревенском доме, в тишине и уюте, наедине с природой, русская баня, велосипеды, спортивный инвентарь, походы в лес за грибами и ягодами.

В Национальной деревне Русского Севера (д. Пожарище, Нюксенский район) сохранились и живут народные традиции. На обзорной экскурсии по русской деревне гости знакомятся с историческим прошлым, старинными крестьянскими постройками XIX века, участвуют в театрализованных этноспектаклях («Традиционная свадьба»), в деревне сохранились традиции проведения праздников (Рождество, Святки, Крещение и др.). В 2012 году с открытием Гостевого дома в д. Пожарище появилась возможность не только познакомиться с жизнью уникальной деревни, но и пожить несколько дней.

В государственной программе «Развитие туристского кластера Вологодской области на 2014-2018 годы» предусмотрены субсидии муниципальным образованиям области на реализацию перспективных проектов в сфере развития туризма (в том числе и на развитие туристских проектов, реализующихся в сельской местности) (2013 год – 3 млн. рублей, 2014 год – 21 млн. руб.).

В 2013 году состоялся областной конкурс «Лидеры туристической индустрии Вологодской области», где была предусмотрена номинация в рамках развития сельского туризма «Лучший гостевой дом».

В Вологодской области реализуется государственная программа «Поддержка и развитие малого и среднего предпринимательства в Вологодской области на 2013 – 2016 годы». Предоставление услуг в сфере внутреннего и въездного туризма, развитие народных художественных промыслов определены как приоритетные направления деятельности субъектов малого и среднего предпринимательства, дающие право на получение поддержки в рамках данной программы.

С целью оказания поддержки развития сельского туризма Департамент культуры, туризма и охраны объектов культурного наследия области проводит целенаправленную работу, направленную на увеличение количества гостевых домов, улучшению качества предоставляемых услуг, формированию и продвижению турпродуктов в рамках сельского туризма.

Благодаря совместной работе органов исполнительной государственной власти области, территориальных органов федеральных органов государственной власти по проведению ежегодных обучающих семинаров «Развитие сельского туризма в Вологодской области» для представителей муниципальных образований, глав сельских поселений, индивидуальных предпринимателей, оказывающих услуги по временному размещению (проживанию) туристов, в Вологодской области происходит увеличение количества гостевых домов, баз отдыха, предлагающих услуги по организации отдыха в сельской местности.

Представители Департамента культуры, туризма и охраны объектов культурного наследия Вологодской области принимают активное участие во всероссийских семинарах, совещаниях, форумах по вопросам развития сельского туризма, на которых представляют опыт развития сельского туризма на примере Вологодской области.

Традиционным стало проведение информационно-ознакомительных туров «Отдых в деревне» для хозяев гостевых домов и представителей туристских организаций области.

Сельский туризм Вологодской области ежегодно представляется на Межрегиональной выставке туристского сервиса и технологий гостеприимства «Ворота Севера», международных, российских совещаниях и конференциях по вопросам развития сельского туризма, международных туристских ярмарках-выставках, международной агропромышленной выставке – ярмарке «Агрорусь».

Издаются информационные буклеты «Вологодская область. Сельский туризм». Информация об отдыхе в гостевых домах, базах отдыха, усадьбах размещена на сайтах: www.vologdatourinfo.ru; www.naselo.ru.

5. Рекомендации по развитию сельского туризма в поселении

АгроТуризм Ассоциация рекомендует следующие «10 шагов развития сельского туризма в сельских поселениях»:

Цель **первого шага**: создание рабочей группы (межведомственной комиссии) по агротуризму, куда могли бы войти представители КФХ, личных подсобных хозяйств (ЛПХ), занимающихся сельским туризмом, профильных министерств, вузов, научных, общественных организаций. На первом собрании рабочей группы необходимо определить ее структуру, выбрать руководителя, секретаря, определить регламент работы, структуру документооборота, частоту проведения совместных совещаний и их тематику. Определить план работы на год, с разбивкой по месяцам.

Фонд «Свое дело» рекомендует организовать вместо рабочей группы из разных организаций и формализации деятельности с самого начала, организовать местные инициативные группы из желающих заниматься новым видом деятельности, это могут быть фермеры, владельцы ЛПХ, местные умельцы и малые предприниматели.

На **втором шаге** необходимо провести инвентаризацию объектов и возможностей сельского туризма в регионе. Составить паспорт региона, куда должны войти:

- описание уже существующих объектов;
- перечень лиц, желающих заняться сельским туризмом;
- перечень населенных пунктов, КФХ, ЛПХ, хуторов и т.п., потенциально подходящих для сельского туризма с целью их дальнейшего вовлечения в создание объектов сельского туризма и маршрутов на их основе;
- географическая характеристика региона;
- справка по демографии региона;
- описание традиций и историко-культурного потенциала региона;
- справка, раскрывающая экономический потенциал региона.

Фонд «Свое дело» рекомендует изучить потенциал своего поселения, заполнив таблицу, которая будет служить в последующем для выбора приоритетов развития:

Вопросы изучения потенциала организации сельского туризма в сельском поселении

№	Вопросы	Сельское поселение, контактная информация
1.	Наличие привлекательных объектов туризма (природа и экологические объекты, исторические памятники,	

	храмы и др.)	
2.	Организация событийных мероприятий (масленица, новый год и др.)	
3.	Наличие производства народных промыслов	
4.	Наличие фольклорных групп или театральных студий	
5.	Организация тематических фестивалей, выставок, конкурсов и др.	
6.	Формы продвижения бренда сельского поселения (буклеты, названия местной продукции и др.)	
7.	Наличие дачных поселков и формы анимации их жителей (катание на санях, лошадях, сбор лекарственных трав и др.)	
8.	Наличие гостевых домов	
9.	Наличие тематических кафе, ресторанов, трактиров	
10.	Организация гастрономических праздников и продовольственных ярмарок (праздники урожая и др.)	
11.	Организация праздников и выставок цветов, ягод и др.	

12.	Организация этнических и мультикультурных праздников	
13.	Организация спортивных мероприятий	
14.	Формы несельскохозяйственной деятельности фермеров и ЛПХ	
15.	Наличие жилого фонда, потенциального жилья для туристов	
16.	Проведение экскурсий в поселении (на птицефабрике и др.)	
17.	Другое	
18.	Состав сельского поселения:	

На **третьем шаге** необходимо создать информационно-консультационный центр (центры) (ИКЦ) по сельскому туризму на территории регионов с целью оказания помощи желающим заниматься сельским туризмом. В ИКЦ необходимо подготовить методичку с ответом на основные вопросы, которые часто задают наши коллеги, в других регионах РФ.

1. С чего начинают желающие создать сельский гостевой дом.
2. Какая процедура сертификации сельских гостевых домов.
3. Существует ли поддержка со стороны государства и в чем она выражается.

4. Какие существуют некоммерческие организации (НКО), как они работают и какую помощь оказывают владельцам сельских гостевых домов.

5. Какая система налогообложения, отчетности, как можно получить субсидию или банковский кредит.

ИКЦ можно не создавать, если есть в районе Центры содействия малому бизнесу, которые могут дать квалифицированные ответы на вопросы желающих заниматься сельским туризмом.

На **четвертом шаге** необходимо разработать систему стандартизации и классификации сельских гостевых домов, а также механизм их внедрения.

На **пятом шаге** необходимо разработать региональную нормативную базу по сельскому туризму. Необходимо закрепить в законодательстве такие понятия, как «агротуризм» («сельский туризм»), «сельская усадьба», «субъекты сельского туризма», «продукт сельского туризма» и другие термины. Кроме этого, необходимо включить в нормативы систему стандартизации и классификации сельских гостевых домов.

На **шестом шаге** необходимо разработать механизм адресной поддержки из бюджетных средств на информационное обеспечение вопросов развития сельского туризма в регионе, помощь владельцам сельских гостевых домов, другие проекты в сельском туризме.

На **седьмом шаге** необходимо подготовить и провести фестиваль, съезд или форум (если уже проводится, то включить ряд вопросов на очередную конференцию) по сельскому туризму с широким освещением в прессе и пригласить максимальное количество участников. Для более широкого охвата аудитории, использовать возможности совмещения обычной конференции и интернет конференции – вебинара для возможности участия желающих удаленно подключиться к работе конференции. Запланировать проведение передвижных ярмарок (фестивалей) сельского туризма в которых могли бы принимать участие владельцы сельских гостевых домов из разных районов, представители правительственных, некоммерческих организаций, представители СМИ, другие заинтересованные лица, занимающиеся сельским туризмом и готовые предложить что-то интересное для своих коллег.

На **восьмом шаге** необходимо составить маршруты с задействованием объектов сельского туризма.

На **девятом шаге** необходимо набрать желающих и организовать обучающие туры объединяющим сельские гостевые дома с проведением семинаров и мастер-классов (АгроТуризм Ассоциация проводит такие туры по Калужской, Ивановской, Ярославской областям).

На **десятом шаге** необходимо создать постоянно действующую школу (школы) сельского туризма, программы которых могут быть адаптированы для конкретных слушателей и подготовлены по заранее заявленным темам.

Вот перечень актуальных для российской аудитории тем для подготовки обучающих программ:

1. С чего начать желающему заниматься сельским туризмом
2. Как обеспечить тот минимальный уровень, начиная с которого сельский гостевой дом становится полноценным субъектом сельского туризма.
3. Вопросы размещения. Как организовать недорого и качественно места размещения для гостей в существующем сельском доме и какие тенденции для строительства новых домов.
4. Актуальные вопросы безопасности. Как обеспечит полноценную безопасность гостей (личная, пожарная, медицинская, средства связи и т.п.) в условиях, далеких от цивилизации.
5. Вопросы организации питания гостей.
6. Рекреация. Как обустроить территорию, разработать маршруты.
7. Организация продажи продукции собственного подворья.
8. Вопросы оформления земли для размещения объектов сельского туризма.
9. Вопросы налогообложения.
10. Как разработать бизнес-план.
11. Какие меры поддержки существуют и как правильно ими воспользоваться.

6. Практические рекомендации владельцам гостевых домов

Сельский туризм означает отдых в сельской усадьбе. Преимущество такого вида отдыха очевидно. Во-первых, сельский ландшафт является экзотикой для городского жителя. Чистый воздух, природа – все это в значительной степени способствует хорошему отдыху и возможности для городского жителя поправить свое здоровье. Во-вторых, близкое знакомство с культурными традициями региона дает нам неповторимый шанс глубже узнать о народных традициях и обрядах. Село дает возможность и для активного отдыха. Это езда на лошади и велосипеде, сбор ягод и грибов, катание на лодке, рыбалка. Ко всем положительным моментам присоединяется еще и то, что отдых в сельской местности обходится недорого. С финансовой точки зрения, такой вид отдыха взаимовыгоден для обеих сторон: для сельского жителя данный вид услуг – возможность заработать на приезжих отдыхающих, а для туристов это обходится гораздо дешевле обычных курортов и здравниц. Кроме предоставления жилья, хозяева усадьбы также предлагают гостям блюда национальной кухни, дают на прокат инвентарь и снаряжение, могут предложить услуги местных экскурсоводов и т. д.

Таким образом, данный вид туризма способен как можно лучше удовлетворять пожелания двух сторон. То есть решить главную проблему села: снизить уровень безработицы и предоставить здоровый отдых уставшему горожанину.

Гостевой дом - это малое, часто 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.

В Ленинградской области система гостевых домов распространена преимущественно в сельской местности, имеющей привлекательные туристские ресурсы.

В мировой туристской индустрии сельская местность давно заняла крепкие позиции. Чем больше люди узнают о влиянии экологии на здоровье, тем более популярным становится отдых в романтической удаленной от мегаполисов среде. Активно развивается сельский туризм в Финляндии, Швеции, Ирландии, Венгрии, Чехословакии, Англии, Испании, Италии, Литве, Латвии.

Сегодня на фоне спада сельскохозяйственного производства и роста безработицы на селе развитие сельского туризма имеет особенно важное значение. Благодаря этому виду туризма сельские жители получают дополнительный источник дохода, который положительно отразится на уровне их благосостояния. Эти доходы могут быть направлены на реконструкцию старых построек и создание новых туристских объектов, сохранение и использование культурного, исторического и природного наследия и местных традиций территории.

Отдых в сельской местности привлекает неторопливостью и определенной свободой деревенской жизни, возможностью общения с природой, чистым воздухом и первозданной тишиной. Тот, кто решил провести свой отпуск по-крестьянски, имеет возможность полностью погрузиться в сельскую атмосферу: ходить за водой, заготавливать сено, окучивать картофель, поливать грядки. Люди охотно отдают деньги за возможность отдохнуть вдали от городского шума, ближе узнать жизнь глубинки Русского Севера.

Главное в обслуживании туриста – гостеприимство, выраженное в дружелюбии, сердечности, искреннем желании хозяина организовать отпуск гостей в своем доме. Качество обслуживания принимающей стороны состоит во внимании и удовлетворении потребностей туриста.

Тем не менее, для того, чтобы гость оценил сельское гостеприимство, одного лишь богатства природных ресурсов недостаточно. Хозяева должны приложить немало усилий, осваивая культуру быта, соблюдая тишину, поддерживая чистоту в доме и на прилегающей территории, создавая комфортные условия для проживания за приемлемую цену. Для организации полноценного досуга необходимы дополнительные услуги: баня, походы за грибами и ягодами, рыбалка, охота, верховая езда, уход за животными, национальная кухня и т. д.

Впечатление о стране пребывания у туристов связаны не только с памятниками архитектуры, произведениями живописи и театрального творчества, у тех, кто отправится в сельскую местность, они непосредственно будут связаны с бытом. Пока сельский туризм в России для иностранных туристов можно классифицировать как экзотику или экстремальную разновидность туризма. Но, возможно, упадок села поможет жителям глубинки осознать, что сегодня их благосостояние напрямую зависит от развития туризма.

Маркетинг в сельском туризме

Знание правил приема гостей, их нужд и потребностей и умение их удовлетворить как можно быстрее и лучше, становится необходимым каждому владельцу сельского гостевого дома. Такие знания дает маркетинг.

Маркетинг – вид человеческой деятельности, направленной на удовлетворение нужд и потребностей посредством обмена. В данном случае это обмен услугами по размещению в сельском доме за деньги.

Существует три ключевых понятия маркетинга: нужда потребность и запрос.[1]

МОТИВЫ ВЫБОРА ОТДЫХА В СЕЛЬСКОЙ МЕСТНОСТИ

Отсутствие средств для отдыха на фешенебельном курорте Устоявшийся образ отдыха у определенной категории людей независимо от достатка средств (семейные традиции) Необходимость оздоровления в определенных климатических условиях, рекомендованных врачом .Близость к природе и возможность много времени проводить в лесу или на озере Возможность питаться экологически чистыми и дешевыми продуктами Возможность приобщиться к сельскохозяйственным работам ради удовольствия или из любопытства Возможность приобщения к иной культуре и обычаям.

ПОТРЕБИТЕЛИ ТУРПРОДУКТА В СЕЛЬСКОМ ДОМЕ

Семьи с детьми, Пожилые люди, Компании молодых людей, Люди, увлекающиеся спортом, активным отдыхом (рыбалка, охота).

ОЖИДАНИЯ ГОСТЕЙ ОТ СЕЛЬСКОГО ТУРИЗМА

Спокойная и размеренная жизнь Чистый воздух, тишина, натуральные продукты Комфортные условия проживания Домашняя атмосфера и пища, деревенская баня Близость к природе (сбор грибов, ягод, рыбалка) Новые впечатления, знакомство с местными традициями, расширение кругозора и т. п. Развлечения для детей и организованный досуг для взрослых.

ВИДЫ ОРГАНИЗАЦИИ СЕЛЬСКОГО ТУРИЗМА

Сдача небольших квартир и комнат или домиков в сельской местности Размещение туристов в сельском доме в семье Организация комбинированных туров, спортивно-экологических и познавательных, включая 3-5 дневное проживание в сельском доме Рыбалка и охота с проживанием в сельской местности.

Главная задача владельца гостевого дома – обеспечить такой уровень услуг, на какой он только способен. Если владелец сумел превысить ожидания гостя, то он будет возвращаться снова и снова.

СОВЕТЫ ПО ГОСТЕПРИИМСТВУ ВЛАДЕЛЬЦАМ ГОСТЕВЫХ ДОМОВ

НАДО:

чтобы отдыхающий чувствовал себя легко и непринужденно как дома обслуживать отдыхающего как особого гостя и предоставить ему чуть больше услужливости, чем может быть необходимо; знать свой район, предлагая дополнительную информацию о местной продукции и ремеслах, культурных достопримечательностях, местных преданиях и событиях; показать жизнь в деревне гордиться своим домом, старыми постройками, домашними животными, семьей.

НЕЛЬЗЯ:

создавать впечатление, что интерес представляют только деньги гостей; необходимо дать почувствовать гостям, что им предоставляется только все самое лучшее, что они получают то, что ожидали за свои деньги, тогда они приедут в следующий раз создавать впечатление, что вы делаете гостю одолжение, позволив потратить свои деньги допускать, чтобы гость скучал жаловаться на погоду, правительство и на все то, что нам неподвластно пренебрежительно отзываться о соседях и местных жителях стыдиться чего-либо в доме или на участке. ЭТО ВАШ ДОМ![2]

3. Классификация гостевых домов

Практически в каждой стране, где развит гостевой сельский туризм, приняты свои классификации гостевых домов. Например, в Ирландии классификация гостевых домов подразделяется на категории от 1* до 4 ****, которая является самой высокой категорией гостевых домов, где половина или более номеров относится к классу «люкс». В Великобритании же, гостевым домам присваиваются «Diamonds» («бриллианты»). В Литве символом категории гостевого дома является «Аист» и гостевой дом, в зависимости от принятых критериев, может получить от 1 до 4 «Аистов». В США существует система «Bed and Breakfast» или сокращенно B&B, что переводится с английского как «Ночлег и завтрак». Это распространенная во всем мире форма размещения туристов в частных домах или небольших гостиницах.

В соответствии с особенностями гостевого сельского туризма Архангельской области нами предлагается следующая классификация гостевых домов, где за основу взята распространенная во всем мире классификация «Bed and Breakfast»:

По типам гостевые дома (ГД) можно подразделять на:

- ГД с проживанием в семье
- ГД с проживанием в деревенской семье

- Коммерческие ГД
- ГД – отпуск в деревне
- ГД – отпуск в коттедже
- ГД с проживанием в квартире.

Классификация гостевых домов по функциональным параметрам и типу помещений приводится в *Таблице 1*.

В отличие от так называемого «домика в деревне» городской коммерческий гостевой дом ориентирован на обслуживание транзитных туристов и бизнесменов, желающих получить обслуживание с достаточно высоким качеством за умеренную цену. Как правило, городские гостевые дома расположены вблизи транспортных узлов, железной дороги, аэровокзалов и речных портов. Это основное их преимущество в конкурентной борьбе за клиентов.

Проживание гостей совместно с семьей владельца гостевого дома во многих случаях – дополнительный фактор, привлекающий туристов, желающих общения в кругу семьи. Часто туристы покупают продукты подсобного хозяйства, что расширяет спектр услуг гостевого дома до категории «домик в деревне». В США популярны так называемые «отпуска в деревне», куда городские жители приезжают семьей для отдыха. В курортных местностях распространены «отпуск в коттедже» и «проживание в квартире». В них останавливаются отдыхающие «дикарями» или по курсовкам.

Для многих гостей немаловажно то обстоятельство, что расписание завтрака не фиксировано, как в обычных гостиницах и может быть перенесено даже на обеденное время. За дополнительную плату можно договориться с хозяином об обеде и ужине, а также получить некоторые другие услуги (например, угощение ягодами малины непосредственно с куста, приобретение изделий местных народных промыслов и т. д.). Спектр дополнительных платных услуг зависит от текущего спроса со стороны клиентов и от конкуренции в этом сегменте туристско-гостиничного рынка. Например, один из членов семьи (владеющий или изучающий иностранный язык) за умеренную плату может стать переводчиком или гидом для иностранных туристов.

Как правило, гостевой дом на базе частного дома дешевле, чем гостиница. Это объясняется отсутствием развитой инфраструктуры, требующей значительных средств для поддержания ее в надлежащем состоянии (коммунальные, охранные системы, ремонт, штаты и др.).

Наполняемость гостиниц, выражаемая «процентом загрузки», сильно колеблется в зависимости от сезонов, изменения экономических, политических и прочих факторов. Такая неравномерность работы повышает цены на размещение, так как даже свободные от клиентов номера требуют финансового обеспечения для их нормального функционирования (отопление, загрязнение и износ оборудования). В отличие от гостиниц, частные дома, включенные в систему гостевых домов, в периоды отсутствия туристов выполняют свою основную функцию - жилища для конкретной семьи.

Гостевые дома обеспечивает занятость населения, что в условиях сельской местности имеет большое социальное значение. Привлечение иностранных туристов дает дополнительный источник дохода для учителей школ, знающих иностранный язык.

Привлекательность гостевых домов для туристов объясняется возможностью посетить русскую баню, почувствовать особенности деревенского образа жизни, пить парное молоко, спать на сеновале, в стогу, рыбачить на речке до утра, встречать рассветы в полях, общаться и т. п.

4. Основы организации гостевых домов

4.1. Кто может организовывать гостевые дома

В Российской Федерации услуги гостевых домов могут предоставлять граждане, имеющие в своем владении жилые площади, пригодные для кратковременного размещения и питания гостей. Целесообразно осуществлять этот вид деятельности по совместительству с основной работой из-за сезонного спроса на услуги размещения. Участие граждан в системе услуг гостевых домов приносит дополнительный доход. Такая деятельность особенно эффективна для граждан, имеющих дачные участки, когда они полностью могут предоставить свою жилую площадь для гостей, проживая при этом на даче. В этом случае гостевой дом из категории «проживание в семье» переходит в категорию «апартаменты».

Предоставление свободных жилых помещений гостям практически не препятствует основному роду деятельности хозяев, так как для клиента важно лишь получить комнату и завтрак. Эти услуги могут обеспечить в течение дня члены семьи, имеющие свободное время, либо утром или вечером члены семьи, работающие вне дома. Если владелец гостевого дома планирует отлучаться из дома, гостю следует предоставить дополнительные ключи.

Если излишки жилой площади - единственный источник дохода, необходимо уделять значительное внимание профессиональному продвижению своих услуг на туристский рынок, заниматься целенаправленным поиском клиентов. В любом случае необходима регистрация этого вида деятельности в налоговой инспекции по месту нахождения жилого помещения, предназначенного под гостевой дом.

Для занятия хозяйством гостевого дома целесообразно получить статус индивидуального предпринимателя без образования юридического лица, так как нет необходимости иметь обособленный баланс, расчетный счет, главного бухгалтера, кассира. Создание общества с ограниченной ответственностью, акционерного общества и т. п., для занятия предпринимательской деятельностью по гостевым домам не эффективно из-за малых объемов дохода, сезонности прибытия клиентов, необходимости вести налоговую отчетность.

Зарегистрироваться как индивидуальный предприниматель без образования юридического лица может кто-то из совершеннолетних членов семьи, желательно один из совладельцев жилья. Он будет юридически отвечать перед налоговой инспекцией за финансовые результаты своей деятельности и регулярно предоставлять отчетность по

доходам и уплате налогов, а также нести ответственность за санитарные и противопожарные условия проживания и питания гостей.

Правовые и экономические условия создания гостевого дома

В российских нормативных документах, посвященных туризму и средствам размещения, услуги гостевых домов не рассматриваются. Правда, в одном из последних ГОСТов Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования», введенном в действие 1 января 1999 г., упомянуты гостиницы квартирного типа и меблированные комнаты (п. 4.1.1.1.), а также индивидуальные средства размещения: квартиры, комнаты в квартирах, дома, коттеджи, сдаваемые внаем (п. 4.1.2). К ним применяются те же требования, что и к гостиницам в традиционном их понимании.

Возможность использования своего имущества для занятия предпринимательской деятельностью гарантирована каждому гражданину частью 1 статьи 34 Конституции РФ. Это право конкретизировано в Гражданском кодексе РФ. Так, статья 685 Гражданского кодекса РФ предоставляет владельцу жилой площади право сдавать ее внаем по договору поднайма. Это возмездный договор, то есть приносящий доход владельцу жилья. В соответствии с частью 1 статьи 23 Гражданского кодекса РФ право на предпринимательскую деятельность без образования юридического лица появляется у гражданина с момента государственной регистрации его в качестве индивидуального предпринимателя.

Владельцам гостевого дома рекомендуется заключить договор на размещение гостей с одним или несколькими туроператорами Ленинградской области, работающими на въездном туризме. Обращение к туристским организациям, находящимся за пределами Ленинградской области, как показывает опыт, мало результативно из-за высоких транспортных тарифов. Желательно включать свои предложения в различные путеводители, каталоги и базы данных, например, размещенные в Интернете.

Взаимоотношения с туроператором регулируются двухсторонним договором. В нем оговариваются обязательства сторон по обслуживанию гостей. Владелец жилья обычно обязуется предоставлять жилье, соответствующее определенным санитарно-гигиеническим нормам, требованиям безопасности и другим специальным нормативам. Туроператор гарантирует своевременность подачи заявки на проживание клиента, оплату услуги в оговоренный срок, рекламу и другие услуги.

Эффективность гостевого дома напрямую связана с социально-экономическими условиями, развитостью инфраструктуры, привлекательностью населенного пункта и места назначения, посещаемого различными категориями туристов. Например, город, как крупный транспортный узел, обладает намного большей привлекательностью для путешественников, чем небольшое село, находящееся вдали от транспортных магистралей. С другой стороны, если этот город к тому же оказывается единственным, расположенным поблизости от уникальных природных достопримечательностей, куда стремятся попасть туристы, то спрос на услуги размещения в гостевых домах в нем всегда будет значительным. Существенно влияет на эффективность работы гостевого дома наличие в населенном пункте гостиниц, их состояние, месторасположение, загрузка и уровень цен в них.

Привлекательность гостевого дома во многом определяется ценами на размещение. В любом случае она должна быть конкурентоспособна по сравнению с другими предложениями. При этом качество услуг должно соответствовать запросам и ожиданиям клиентов.

Если в населенном пункте нет гостиниц, владельцы гостевых домов могут устанавливать монопольную цену на размещение и другие услуги. В этом случае следует найти оптимум в соотношении «цена - качество услуг». Ошибаются те владельцы гостевых домов, которые полагают, что при устойчивом потоке туристов наличие нескольких средств размещения отнимает у них определенную часть дохода. Клиенту необходимо предоставлять свободу выбора, и это один из важнейших факторов его привлечения. Если же у владельцев гостевого дома существует договоренность о единой монопольной цене, а предоставляемые услуги отличаются низким качеством, в конечном итоге произойдет снижение спроса и перераспределение туристов в другие районы.

4.3. Архитектурно-планировочные, инженерные и санитарные условия

В архитектурно-планировочных, инженерных и санитарных условиях жилищно-коммунальной инфраструктуры населенных пунктов Ленинградской области, далеко не соответствующих западным стандартам, гостевые дома объективно будут встречать определенные трудности в обеспечении качества определяемых услуг туристам, особенно иностранным. Поэтому наличие благоустроенного санузла и водоснабжения в гостевом доме будет весомым составляющим в формировании стоимости услуг. В случае если хозяйство гостевого дома (особенно в сельской местности) не имеет соответствующего санитарно-технического обустройства, цена за размещение должна быть соразмерно ниже. В противном случае владельцы гостевых домов оставляют негативное впечатление у иностранных туристов. В *Таблице 2* приводятся рекомендуемые для российских регионов характеристики хозяйства гостевого дома.

В последние годы появилось немало квартир европейского стандарта, коттеджей с автономной системой инженерного обеспечения. Поэтому материальная база гостевого дома во многих районах может быть вполне приемлемой.

Оборудование и инвентарь гостевого дома должны обеспечивать достаточно комфортное и безопасное проживание клиентов. В *Таблице 3* приведен основной перечень гостиничного оборудования и инвентаря, необходимых для оказания услуг размещения по системе гостевых домов.

Целесообразно начать комплектование номеров гостевого дома только с обязательных предметов и оборудования, указанных в *Таблице 3*. Полную комплектацию рекомендуется осуществить позже, когда владелец гостевого дома наберет опыт и определит целевой сегмент клиентов.

Следует обратить особое внимание на качество и санитарное состояние обязательного оборудования и инвентаря. Кровать, пол, двери, окна не должны скрипеть. Оборудование и инвентарь не должны издавать неприятных запахов. Желательно, чтобы комната для гостей была обставлена с учетом гармоничного сочетания цветов и форм мебели и предметов. Излишняя роскошь не нужна, особенно если она контрастирует с плохой работой санузла, отсутствием горячей воды, низкой температурой в жилище.

В комнатах для клиентов рекомендуется по возможности сделать внутреннюю электропроводку. Полезно установить двойную систему управления освещением: от обычного настенного выключателя и от прикроватной тумбочки или вблизи ее. Все это повышает комфортность проживания. Подобный стандарт уже нормативно закреплён в некоторых странах.

В летнее время на окнах необходимо иметь сетки, защищающие от комаров и мошки. Химические средства защиты от летающих насекомых можно применять только с согласия гостей, так у некоторых из них могут быть аллергические заболевания. Дополнительная комфортность достигается установкой кондиционера или вентилятора.

Иностранные туристы часто берут с собой электроприборы, рассчитанные на напряжение 100 V и имеющие так называемые «европейские вилки». Поэтому владельцам гостевых домов желательно иметь понижающий трансформатор с переходником для розетки под западный стандарт.

Владельцам гостевого дома рекомендуется иметь несколько комплектов постельного белья и набор полотенец. При заселении клиент получает комплект чистого отглаженного белья без посторонних запахов. Желательно, чтобы постель перед приездом гостей была подготовлена: наволочки одеты на подушки, простыня подвернута под матрац, в пододеяльник заправлено одеяло (кроме жарких месяцев, когда пододеяльник и одеяло застилаются отдельно: одеяло - сверху на пледе, покрывающем кровать).

Важно помнить, чем комфортнее помещение для проживания, тем более высокую цену можно взять с клиента за постой.

5. Основы менеджмента гостевых домов

5.1. Персонал гостевого дома

Один из факторов обеспечения экономической эффективности гостевого дома - подготовленный и опытный персонал. Хозяйство гостевого дома может управляться персоналом от 1 до 3 человек в зависимости от количества мест и интенсивности прибытия клиентов.

Для эффективной работы гостевого дома его персонал должен соответствовать определенным требованиям. В отличие от обычной гостиницы, где работа каждого сотрудника строго регламентирована, в гостевом доме персонал обязан одинаково качественно выполнять несколько видов работ. Хозяйка гостевого дома может принимать и размещать гостей, готовить завтрак, обеспечивать надлежащее санитарно-гигиеническое состояние помещений, оборудования и инвентаря, а хозяин гостевого дома - работать с туроператором по привлечению клиентов, предоставлять услуги гида, переводчика, водителя, выполнять бухгалтерские и финансово-хозяйственные функции, взаимодействовать с контрольными органами государственной власти. От степени подготовки персонала, опыта работы и личных качеств будет зависеть успех частного предпринимательства по содержанию гостевого дома.

Высокие требования предъявляются к состоянию здоровья персонала гостевого дома. Для всех сотрудников, связанных с приемом и обслуживанием гостей обязательно наличие

санитарных книжек. Их оформляют в местном центре санитарно-эпидемиологического надзора. В санитарную книжку заносятся результаты бактериологического анализа и некоторые другие исследования. В случае отсутствия санитарной книжки на владельцев гостевого дома органами санитарного надзора может быть наложен штраф и оформлено предписание о прекращении работы по приему и обслуживанию клиентов. К работе с клиентами не допускаются люди, страдающие инфекционными, некоторыми кожными и психическими заболеваниями. Турист, заразившийся инфекционной болезнью по вине владельцев гостевого дома, вправе подать гражданский иск в судебные органы. В этом случае, по решению суда может наступить материальная и даже уголовная ответственность.

Персонал гостевого дома должен иметь базовые знания и навыки по оказанию первой доврачебной помощи заболевшему или пострадавшему клиенту, по приемам пожаротушения и эвакуации людей при чрезвычайных ситуациях.

Желательно, чтобы персонал гостевого дома, принимающий зарубежных гостей, владел на уровне общения иностранными языками. Чем лучше хозяин гостевого дома владеет языком иностранного гостя, тем больше вероятность того, что потребности клиента будут максимально удовлетворены, поскольку иностранные туристы, выбирающие проживание в гостевых домах, ожидают тесного общения с хозяевами.

5.2. Юридическое оформление отдыха клиентов по системе гостевых домов

Туристам, приобретающим тур с размещением в гостевом доме, выдается путевка установленного образца. Дополнительно с ними заключается договор. Если организацией отдыха вместе с хозяином гостевого дома занимается турфирма, договор оформляется в момент приобретения тура, а затем производится распределение дохода в соответствии с имеющимися договоренностями. Обычно турфирма ограничивается комиссионными в размере 10% от стоимости размещения.

Вместе с путевкой и договором турист получает памятку (*Приложение 1*), которая является неотъемлемой частью документального оформления тура.

5.3. Организация приема гостей

5.3.1. Прием и оформление в гостевом доме

Как правило, туристы бронируют размещение заранее. Это дает возможность подготовить помещение для приема гостей, спланировать свое время.

В некоторых регионах временное пребывание граждан регулируется органами государственной власти. Как правило, при групповых или организованных поездках паспортными и регистрационными формальностями занимаются принимающие туроператоры.

Прием и оформление в гостевом доме предусматривает упрощенную регистрацию въезда-выезда проживающего, необходимую для отчетности и расчета часов пребывания. С этой целью рекомендуется заполнять карту гостя (*Рисунок 1*).

Работник гостевого дома обязан информировать гостей о правилах проживания и пожарной безопасности. Непредоставление соответствующей информации в случае обращения клиента в суд влечет за собой в соответствии с Законом о защите прав потребителей определенные юридические последствия. Рекомендуется информировать туристов о местных условиях, работе транспорта, культурных и других мероприятиях.

5.3.2. Проживание

Комфорт и удобство проживания - основные критерии определения качества услуг гостевого дома. Желательно, чтобы проживание регламентировалось Внутренними правилами, составляемыми владельцами дома и согласованными с санитарными службами, пожарным надзором и туроператором.

Вновь прибывшим гостям следует показать расположение комнат. Необходимо спросить, можно ли поселить гостя с кем-то в одной комнате или он предпочтет одиночество.

Если помещение, предоставляемое клиентам, имеет какие-либо особенности, ухудшающие его потребительские свойства, о них надо предупредить заранее. Это может быть, например, неустраняемый ночной шум, не зависящий от владельцев гостевого дома, запах сырости при проживании на первом этаже и т. д.

Полотенца. Количество полотенец для каждого клиента должно быть не менее трех. Их укладывают стопкой в ванной комнате, а при ее отсутствии - в изголовье кровати. Большое полотенце предназначено для тела, среднее - для ног, малое - для рук. При приеме американцев следует учесть, что они используют не меньше двух-трех полотенец одновременно. Подушки у них удлиненные. Пододеяльниками пользоваться не принято, обычно это две простыни.

Спальное место. Кровать должна быть умеренной жесткости. Диван обычно считается ложем более низкого качества.

Туалет. Зона особого внимания хозяев и гостей. По сути, это «визитная карточка» дома. В туалете не должно быть никакого запаха. Принимая иностранных гостей, следует поставить аэрозольный освежитель воздуха, но ни в коем случае самостоятельно не распылять его содержимое. По мнению японцев, американцев и представителей некоторых других национальностей аэрозоли используют там, где не очень чисто.

Туалетная бумага должна быть оторвана ровно по кромке перфорации. Иностранным туристам желательно предложить туалетную бумагу импортного производства (но не китайскую). Японцы, например, отказываются от туалетной бумаги, сделанной в России.

Сейф. Если клиент спрашивает о хранении вещей в сейфе, это не значит, что требуется настоящий сейф. В качестве альтернативы может быть предложена запирающаяся комната, в которой гости могут спокойно оставить вещи.

Горячая вода и душ. Частое отсутствие горячей воды в российских домах с централизованным отоплением заставляет прибегать к альтернативным источникам: титанам, нагревателям, а иногда к обычному подогреву воды в ведре. Американцы обычно вспоминают своих первопроходцев, которые мылись таким примитивным

способом. Что касается японцев, то отсутствие в достаточном количестве горячей воды будет для них единственным и последним аргументом в пользу принятия решения никогда и ни при каких обстоятельствах больше не приезжать в это село, в этот город, в эту страну.

Домашние животные. Иностранные гости и некоторые русские туристы считают, что домашние животные не должны находиться в комнате, особенно во время еды. Иногда гости страдают аллергическими реакциями на шерсть кошек и собак. В этих случаях во время проживания туристов надо удалять домашних животных за пределы помещения. Следует предупредить постояльцев о категорическом запрещении курения в постели. По статистике 60% пожаров в жилых домах происходит именно по этой причине.

5.3.3. Питание

Питание - неотъемлемая часть ведения гостевого дома. Хозяйства гостевых домов имеют преимущество перед обычными гостиницами в организации питания, поскольку гостевой дом обслуживают ограниченное количество гостей. При этом можно учесть вкусы и желания каждого гостя в отдельности.

Иностранцы туристы весьма разборчивы в еде. В каждой стране в силу географических, культурных, религиозных, исторических и иных факторов и традиций сложились определенные вкусы и культура потребления пищи. Например, американцы очень внимательно относятся к содержанию холестерина в продуктах питания, многие из них не употребляют молоко с жирностью 3,2% и выше. Японцы вместо хлеба употребляют рис. Для них рекомендуется варить рис японского производства, поскольку, по мнению японцев, его вкусовые качества выше, чем риса, выращенного в других странах.

Многие иностранцы предпочитают растительную (вегетарианскую) пищу и обеспечить равноценное питание для них в российских условиях порой бывает трудно.

Вероисповедание гостей также налагает отпечаток на характер употребления пищи. Например, индусы не употребляют пищу животного происхождения, а мусульмане и иудеи не едят свинину. Поэтому необходимо помнить следующие правила организации питания:

узнайте пожелания гостя, зависит ли прием пищи от его вероисповедания, стойкости к аллергенам и т. д.; информируйте гостя о своих фирменных домашних блюдах; заранее согласуйте с гостем меню.

Настоятельно рекомендуется представлять клиентам подробное меню каждого завтрака. Расценки за каждую единицу продукта проставлять не надо, хотя это и рекомендуется.

На завтрак можно приготовить омлет или яичницу. Но американцы, как правило, яйца не едят, или употребляют бесхолестериновые яйца (в Америке такие есть). Можно спросить у них как приготовить с желтком или без желтка, жарить или нет, с салатом или без (салат американцы утром чаще всего не едят).

Масло американцы наносят на хлеб очень тонким слоем. В пищу масло практически не употребляют - в Америке продаются бесхолестериновые маргарины, которых в России нет (не путать с суррогатами масла типа «Рамы» и прочих).

Сметану американцы также избегают, так как, по их мнению, она слишком жирная. Можно использовать майонез. Популярны блины с медом и вареньем. Хлеб, если нет тостера, следует подогреть в духовке, но не пересушивать и не пережаривать. Популярны горячие бутерброды, можно запечь хлеб в духовке с сыром или поджарить на подсолнечном масле. Можно сварить сосиски.

Иностранцы едят жидкие каши. Предпочитают манку, а овсянка им незнакома. Каши следует чередовать. Подавать с теплым молоком, но отдельно от каши.

Можно включать в меню творог, но предпочтительнее - сырники. Обязателен йогурт. Обычно требуется большое количество чая и кофе. Кофе лучше молотый, а не растворимый. Рыбу на завтрак не подают.

Картошку рекомендуется отварить с вечера, утром нарезать на мелкие кубики, обвалять в панированных сухарях и поджарить.

Европейцы и американцы предпочитают натуральные соки, а не те, которые продают в России и содержат большие количества сахара. Наиболее предпочтительный сок для иностранного гостя - томатный. Это единственный сок, не содержащий сахара и химических консервантов.

Можно подать на стол кипяченую холодную воду, пепси-колу и другие напитки, знакомые иностранцам. Желательно иметь замороженные ледяные кубики (из кипяченой воды!).

Гостей следует предупредить об опасности употребления некипяченой воды. Американцы потребляют большие количества различных напитков, возят и носят их с собой в специальных емкостях.

5.3.4. Правила этикета при обслуживании в гостевых домах

Подавать еду начинают с дамы, сидящей справа от хозяина. Кушанья и сигареты подаются со стороны левой руки, супы и напитки – со стороны правой. Забирают тарелки справа. Если подается национальная еда, которую гость никогда прежде не пробовал, покажите ему, как справиться с ней. Не будет нарушением этикета, если вы расскажите гостю из чего приготовлено блюдо и как правильно его есть. Если гость уронил на пол нож или вилку, не поднимайте их, а принесите новый прибор.

Курить за столом не принято до тех пор, пока не подан кофе. Гостям может быть неприятен запах дыма. Кроме того, курение препятствует восприятию в полной мере вкусовых качеств пищи. Деликатным напоминанием гостям о том, что хозяева не приветствуют курение во время еды, служит отсутствие на столе до подачи кофе пепельниц.

Меню завтрака состоит из 1-2 блюд холодной закуски (все кроме салатов и винегретов), одного горячего блюда (сосиски, каша), десерта, кофе или чая. На завтрак, как правило,

не подаются первые блюда (супы). Меню обеда отличается от меню завтрака тем, что после холодных закусок подается суп.

Соответствующим образом сервируется и стол. Иностранцы любят большие тарелки. Крайняя слева от тарелки вилка предназначена для закуски, справа от нее, ближе к тарелке, лежит вилка для рыбных блюд, и, наконец, рядом с тарелкой кладется вилка для мясных блюд. Ложка для супа лежит справа от тарелки. Слева от нее в таком же порядке, как и вилка, кладутся, соответственно нож для закуски, нож для рыбных блюд и нож для мясных. Ножи кладутся лезвием к тарелке. Ложки кладутся выпуклостью вниз, а вилки - острием вверх, чтобы зубцы не испортили скатерть. В случае необходимости к некоторым блюдам дополнительно подаются ножи, вилки и другие предметы сервировки. Например. Для блюд из устриц и крабов подают специальную небольшую вилку, а к фруктам – фруктовую вилку и фруктовый нож. Прямо за тарелкой параллельно краю стола кладут десертную и чайную ложки. Если подается масло, то ножичек для него лежит на небольшом блюдце для хлеба, которое ставится с левой стороны от тарелки. Приборы для соли и перца ставят также с левой стороны от тарелки, но чуть ближе к центру.

Салфетка кладется на тарелку. Она может быть положена рядом с ней лишь в том случае, если еще до рассадки гостей за столом необходимо положить на тарелку какое-либо кушанье. Если салфетку положить рядом с тарелкой, то, как считают знатоки этикета, это будет свидетельствовать о нескромном намерении хозяев продемонстрировать красоту сервиса, что может вызвать у гостей негативные эмоции, равнозначные тем, которые появляются при виде золотого кольца, надетого поверх перчатки.

Сервируя стол для иностранцев, следует учесть их склонность к частому использованию бумажных салфеток. Соответственно число их должно быть достаточным, так как платками иностранцы не пользуются.

5.3.5. Обеспечение безопасного проживания

Понятие «безопасность клиента» относится практически ко всем сторонам деятельности гостевого дома. После впечатлений, полученных от посещения привлекательных мест, для любого туриста вторым условием качественного путешествия является его собственная и имущественная безопасность.

Безопасность клиентов гостевого дома обеспечивается внешними и внутренними факторами. Внешние факторы не зависят от владельцев гостевого дома. К ним относятся общая политическая и социально-экономическая среда ведения бизнеса, количественный и качественный уровень преступности в стране в целом и регионе в частности. Нет такой страны, в которой абсолютно нет преступности. Предрасположенность к кражам и хулиганству не зависит от национальности, а определяется социальной средой, в которой проживает на селение.

Сельские гостевые дома более безопасны, чем городские. Как правило, в сельской местности уровень преступности гораздо ниже, чем в городах. По опыту американских и европейских гостевых домов несколько сельских хозяйств самостоятельно или совместно с местным сообществом могут решать вопросы обеспечения коллективной безопасности на своей территории.

Внутренние факторы безопасности полностью зависят от владельцев гостевого дома. К ним обычно относятся вопросы безопасного проживания клиентов, соблюдение санитарно-гигиенических требований при приготовлении еды и покупке продуктов питания, обеспечение в доме локальной противопожарной и противозидемической безопасности, соблюдение техники безопасности при пользовании бытовыми электроприборами.

Для полноценного обеспечения безопасности клиентов владельцам гостевого дома рекомендуется застраховать свой бизнес от непредвиденных случаев. В ряде стран, где широко практикуется система гостевых домов, местные власти строго контролируют их деятельность на наличие страховки на случай, если клиент подверг свою жизнь и имущество опасности по вине или из-за бездействия владельца гостевого дома. За счет подобных страховых выплат возмещается возможный физический и моральный ущерб, нанесенный клиентам владельцами гостевого дома, рекламации турагента или туроператора к владельцам гостевого дома.

5.3.6. Дополнительные услуги гостевого дома

Кроме стандартных услуг проживания и питания, остальные услуги, предоставляемые клиентам в гостевом доме, относятся к категории дополнительных, которые необходимы для повышения конкурентоспособности и т. п. Качественный и количественный состав дополнительных услуг определяется владельцами гостевых домов самостоятельно в зависимости от текущего спроса со стороны клиентов.

5.3.7. Преодоление конфликтов и проблемных ситуаций

В туристском или гостиничном бизнесе могут возникать конфликтные или околоконфликтные ситуации. Туристы – это, прежде всего потребители, которые платят, чтобы получить приятное, максимально комфортное, интересное и неутомительное времяпрепровождение. Различают околоконфликтные и конфликтные ситуации.

Околоконфликтные ситуации в основном порождаются существенным различием между ожиданиями туриста и его конкретными впечатлениями, полученными от поездки и проживания. Например, стоимость услуг гостевого дома показалась туристу чересчур завышенной при отсутствии необходимых бытовых и санитарно-гигиенических условий (нет горячей воды, холодный туалет во дворе и т. п.). В этом случае владелец гостевого дома должен разумно подходить к вопросу ценообразования и соблюдения паритета гостевого дома «цена-качество».

Зачастую околоконфликтные ситуации инициируются так называемой «ценовой дискриминацией», когда те же услуги гостевого дома стоят для соотечественников дешевле, чем для иностранных туристов.

Следует отметить, что законодательство многих стран и ряд актов международного частного права закрепляют недопустимость «ценовой дискриминации», и что владельцы гостевых домов при ведении негибкой ценовой политики рискуют иметь судебные разбирательства со своими клиентами. Однако в большинстве случаев опытные владельцы не допускают проявления околоконфликтных ситуаций, а в случае возникновения таковых стараются решить проблемную ситуацию путем переговоров или

уступок за свой счет, так как небольшая уступка одному привередливому клиенту не принесет больших убытков хозяйству гостевого дома.

Иногда возникают конфликты. В большинстве случаев они связаны с так называемыми «трудными» клиентами, к которым обычно относят чрезмерно требовательных гостей. Однако в практике гостевых домов конфликтные ситуации случаются реже, чем в гостиницах, поскольку владельцы гостевых домов относятся к гостям очень внимательно.

Необходимость помнить, что хозяйство гостевого дома - это не отдельный субъект туристской индустрии – оно, как любая другая гостиница или ресторан, находится в тесном взаимодействии с турагентами и туроператорами, которые также отвечают по своим обязательствам. Поддержание репутации хорошего и надежного партнера – залог процветания бизнеса владельца гостевого дома.

5.3.8. Рекомендуемые требования к территории гостевого дома

Территория, прилегающая к зданию, должна быть расчищена, обустроена, иметь освещение, место для парковки автотранспорта. Само средство размещения должно иметь необходимую информацию для гостя. На территории может быть предусмотрено оборудованное место для отдыха вне дома с соответствующим оборудованием (мангал, коптильня и т. п.). Места для активного отдыха и купания желательно обозначить, обследовать и по возможности благоустроить.

Общие требования к оборудованию гостевого дома

В сельском гостевом доме необходимо предусмотреть:

наличие связи (телефон, мобильный телефон, рация); аварийное освещение, кроме естественного и искусственного (фонари, свечи, аккумуляторы, дизельный генератор); холодное водоснабжение с запасом, не менее чем на сутки; горячее водоснабжение (электроподогрев, подогрев); возможность пользоваться баней, душем не реже 1 раза в 3 дня; рекомендуемая температура воздуха в доме не менее 18 С°.

Рекомендуемые требования по набору помещений для проживающих:

В гостевом доме желательно предусмотреть следующие помещения, кроме жилой комнаты:

санузел с соответствующим оборудованием (светильник, корзина, держатель); помещение для питания или для самостоятельного приготовления пищи, с соответствующим оборудованием; помещение (место) для стирки и сушки одежды с оборудованием и инвентарем; помещение для мытья (душ, баня); часть помещения для отдыха, просмотра телепередач; кладовка (место) для хранения личных вещей.

Рекомендации по обустройству жилой комнаты и спального места

Рекомендуемая площадь жилой комнаты (спальни) – не менее 7 м², норма на 1 проживающего – 5 м²; жилая комната должна иметь запираемую дверь и следующее оборудование:

кровать (односпальная 80х90см, двухспальная 160х190 см), матрас (толщиной не менее 8 см), наматрасник, комплект постельного белья, включая 2 полотенца на 1 человека; размер добавочной кровати 60 см; тумбочки (комод), стул (по количеству проживающих в комнате), шкаф (оборудованное место с плечиками для одежды); прикроватный коврик, зеркало, плотные занавески, сетка от комаров, фумигатор, прикроватные и потолочные светильники, минимальный набор посуды (стаканы, емкость с водой или бутилированная вода).

Требования по набору услуг в гостевом доме:

круглосуточный прием гостей; услуги питания или условия его приготовления; уборка жилой комнаты к каждому визиту туристов, включая заправку постелей; пользование цветным телевизором, электроплитой и холодильником, баней (душем) 1 раз в 3 дня и аптечкой; прокат лодок, снастей, услуги автотранспорта, туристские и экскурсионные услуги, пользование телефоном, коптильной, мангалом и др.

Требования к индивидуальным средствам размещения:

смена постельного белья – не мене 1 раза в неделю, смена полотенец не менее 1 раза в 3 дня (или предоставление сменного комплекта постельного белья и полотенец); **УБОРКА:** ежедневная текущая (полная уборка комнат гостей), ежедневная промежуточная (удаляется мусор из пепельниц, со стола, мусорные корзины, уборка постели, ванная), уборка после выезда, генеральная уборка (1 раз в 7-10 дней, убирается гостевая комната, моются стены, удаляется пыль, моются ковры, светильники, моются окна и оконные рамы).

6. Экономика и продвижение услуг гостевого дома

Рассмотрим экономическую основу деятельности гостевого дома. Услуги по кратковременному проживанию – это, прежде всего, предпринимательская деятельность, которая в той или иной мере регулируется государством и отраслевыми факторами индустрии туризма. Процветающее хозяйство гостевого дома отличается также оптимальным механизмом ценообразования, грамотно поставленной системой бухгалтерского учета и отчетности, эффективной системой управления качеством и маркетингом.

6.1. Механизм ценообразования

Единая международная унифицированная система ценообразования в современном туристском и гостиничном бизнесе отсутствует. Стоимость проживания в гостевых домах разных категорий качества обслуживания в разных странах и населенных пунктах в одной стране имеет разные оценки. В целом стоимость стандартного пакета услуг гостевого дома зависит от следующих факторов.

Место расположения. Наибольшим спросом характеризуются гостевые дома, расположенные в центре городов вблизи от транспортных узлов (железнодорожных станций, вокзалов, автобусных, трамвайных и троллейбусных остановок и т. д.). Кроме того, близкое расположение к центрам торговли, местам массовых спортивных и культурно-развлекательных мероприятий также повышает стоимость проживания в городских гостевых домах.

Для городских гостевых домов следует особо подчеркнуть, что квартира на верхних этажах с хорошим видом на окружающую среду при наличии лифта будет пользоваться повышенным спросом. В сельской местности данный фактор играет несколько меньшую роль.

Качество оказываемых услуг. Иностранцы уделяют значительное внимание качеству оказываемых платных услуг. Чем качественнее хозяйство гостевого дома отвечает нормативным архитектурно-планировочным и санитарно-гигиеническим характеристикам, тем стоимость пакета услуг гостевого дома будет выше.

Квалификация персонала. Стоимость услуг гостевого дома, которые предоставляются подготовленным и опытным персоналом, обычно выше. Персонал гостевого дома должен уделять особое внимание качественному обслуживанию гостей. Желательно, чтобы хотя бы один из членов семьи, владеющий и управляющий гостевым домом, владел английским языком на уровне свободного общения. Чем лучше персонал понимает нужды и желания клиента, тем больше удовлетворения от поездки и проживания в данном гостевом доме получает клиент, и, следовательно, больше денег он может затратить на оплату предоставленных услуг.

Сезонность прибытий. Привлекательные туристские районы весьма отличаются различной сезонностью прибытий туристов. Например, наибольший пик пребывания в Архангельской области приходится на июль-август и первую декаду сентября. В свою очередь, зимой и в межсезонье цены на турпакеты снижаются. Поэтому зимой и весной некоторые предприятия туристской индустрии, в том числе и гостиницы (кроме ресторанов), стараются уравновесить спрос путем введения гибкой системы тарифов для поддержания хотя бы минимального числа обслуживаемых туристов. В системе гостевых домов сезонность прибытий также должна играть значительную роль в ценообразовании.

Рыночная оценка мест прибытия туристов. В данном случае за фактор берется коэффициент, выражаемый отношением количества иностранных туристов, посещающих определенную местность в год, и валовой суммы денег, затрачиваемой туристом в данной местности за одну поездку. В каждой стране этот коэффициент различен из-за отличий в уровне развития транспортной и обслуживающей инфраструктуры, а также уровня жизни населения.

Таким образом, **ЦЕНА НА УСЛУГИ ПРИ РАЗМЕЩЕНИИ В ГОСТЕВОМ ДОМЕ** должна включать:

- стоимость сырья (продуктов для приготовления пищи и пр.), текущие расходы на производство, реализацию и продвижение услуг, прибыль;
- косвенные налоги по отдельным видам услуг (НДС, акцизы, таможенные пошлины и пр.);

Принципы определения цены на услуги туризма:

- цена должна возместить владельцу дома затраты на производство, реализацию и обеспечить такой размер прибыли, который позволит ему работать по принципу самофинансирования;
- цена должна соответствовать спросу на данные услуги, который во много определяется сезонностью;
- цена должна быть гибкой.

6.2. Продвижение услуг гостевого дома и управление качеством

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

Прежде всего, необходимо определиться со своими потенциальными клиентами. Для этого надо ответить на вопросы: кто они (школьники, студенты, соотечественники, иностранцы), каков их социальный статус и, следовательно, платежеспособность)? Будут ли это транзитные путешественники или туристы, ориентированные на выполнение экологических туров? Владелец гостевого дома должен изучить потенциальные возможности своей территории, выяснить возможности посещения особо охраняемых территорий, рыбной ловли, сбора дикоросов.

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

Немаловажное значение для привлечения и удержания клиентов в гостевом доме имеют многочисленные имиджевые факторы. В целом они определяют атмосферу дома, его уют. Имеет значение радушие хозяев, интерьер и неагрессивная окраска внутренних помещений, порядок во дворе, чистота жилища и особенно подсобных помещений.

Еще один фактор успеха - постоянство обслуживания. Оно означает, что клиенты гарантированно получают заказанную услугу «несмотря ни на что». Ссылки на то, что клиенты, особенно иностранные, больше никогда не посетят эту местность,

несостоятельны, 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.

7. Взаимодействие владельцев гостевых домов с администрацией муниципальных образований

Администрации муниципальных образований, на чьих территориях организуется и развивается система гостевых домов, должны взять на себя диспетчерские функции:

производить оценку туристского потенциала территории и формировать базы данных; изучать и обобщать спрос на услуги гостевых домов, а также определять целевую аудиторию; производить в соответствии с данными рекомендациями классификацию гостевых домов и разрабатывать предложения по ценам на услуги; выяснять правовые аспекты привлечения потенциала частного жилого фонда местного населения; проводить обучение местных жителей, желающих получать доходы от реализации услуг гостевых домов; разработать всю необходимую сопроводительную документацию по формам договоров; организовывать продвижение туристского продукта потенциальным клиентам посредством печатной рекламной продукции, участия в выставочных мероприятиях и в сети Интернет.

8. Заключение

Гостевые дома имеют возможность стать единственным средством размещения на перспективных и достаточно привлекательных, но пока не освоенных экотуристских территориях. Гостевые дома значительно повышают привлекательность рекреационных районов путем предоставления клиенту полного пакета услуг, при предоставлении которых не нарушается естественный баланс в окружающей среде.

Развитие сельского, экологического, природного туризма поможет частично решить социально-экономические проблемы сельского населения. Поэтому местные сообщества должны стремиться к той модели экономического развития, которая не наносит невосполнимого ущерба окружающей среде. Принимающий туризм и сопутствующая инфраструктура в виде гостевых домов может содействовать устойчивому социально-экономическому развитию сельских районов.

В будущем владельцы гостевых домов, приобретя опыт работы с туристами, в партнерстве с туроператорскими компаниями, могут сами разрабатывать программы пребывания туристов и предлагать им полный пакет услуг на местах, что может значительно повысить доходы от эксплуатации гостевых домов. Полноценные сети гостевых домов потенциально могут дать развитие новым местным туристским направлениям, где сами владельцы гостевых домов будут выступать непосредственными организаторами туристских маршрутов, гидами и переводчиками.

Таблица 1

КЛАССИФИКАЦИЯ ГОСТЕВЫХ ДОМОВ ПО ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ ПАРАМЕТРАМ И ТИПУ ПОМЕЩЕНИЙ

Тип ГД	Тип помещений, отводимых под ГД	Владение и управление	Совместное проживание семьи и гостей	Услуги, клиенты
проживание в семье	Многокомнатная квартира, частный жилой дом в городской или сельской местности	Обязательно семейное	Обязательно	Стандарт
проживание в сельской семье	Частный жилой дом	Обязательно семейное	Обязательно	Стандарт
коммерческий ГД	Многокомнатная квартира, частный жилой дом в городской или сельской местности	Необязательно семейное, возможно через наемных работников	Необязательно	Стандарт
отпуск в деревне	Частное подворье, ферма, летник с фермерским или подсобным хозяйством	Фермерское, крестьянское хозяйство, община, несколько семей	Необязательно	Стандарт развлечения, досуговые мероприятия, рыболовство, дикоросы
отпуск в коттедже	Частный жилой дом, коттедж в городе, пригороде, деревне, курорте	Необязательно семейное	Необязательно	Стандарт могут саботировать
апартаменты	Многокомнатная квартира, частный дом, коттедж в городе, пригороде, деревне, курорте)	Необязательно семейное	Необязательно	Стандарт могут саботировать

Таблица 2

РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ХОЗЯЙСТВА ГОСТЕВОГО ДОМА В РФ

Характеристики	Городской ГД	Сельский ГД
Базовое помещение	3-4 комн. благоустроенная квартира в каменном доме	1-2 этажный дом
Количество номеров	1-2 номера	1-2 номера
Количество мест	2-4 места	2-4 места
Водоснабжение и санузел	Горячая и холодная вода, санузел	Горячая и холодная вода, санузел

	внутренний	или теплы
Энергоснабжение	Постоянное	Постоянн
Отопление	Центральное отопление, стандартные нормативы	Автономн
Вентиляция	Окна во всех комнатах, вентиляционные люки в санузлах	Окна во в
Санитарные требования	Согласно требованиям ЦСЭН	Согласно
Безопасность	Противопожарная	Противоп
Рекомендуемая площадь комнаты (номера)	Одноместный номер не менее 12 м2, двухместный - не менее 20 м2	Одномест двухмест

Таблица 3

РЕКОМЕНДУЕМОЕ ОБОРУДОВАНИЕ И ИНВЕНТАРЬ ДЛЯ ГОСТЕВЫХ ДОМОВ

Характеристики
Две кровати (одноместное, двухместное размещение), простыни, одеяла, покрывала (минимальный размер 190x80 см) для односпальной кровати
Шкаф (гардероб) с вешалками и полками ил комод с ящиками
Стулья (1 стул на проживающего)
Кресло
Прикроватная тумбочка (1 на проживающего)
Стол письменный или секретер
Люстра на потолке или бра над кроватью
Лампа для чтения у кресла или на письменном столе
Плотные шторы для светоизоляции
Зеркало (помимо ванной комнаты)
Переключатели освещения у входа и кровати
Прикроватные коврики
Радио (центральное вещание, FM)
Цветной телевизор с ПДУ (за дополнительную плату)
Видео (за дополнительную плату)
Корзина для мусора
Письменная информация для проживающего иностранца (на английском языке)

Пепельница
Вентилятор или кондиционер
Подставка для багажа
Графин с питьевой водой, стаканы
Мини-холодильник
Письменные принадлежности
Принадлежности по уходу за одеждой и обувью

Приложение 1

Памятка туриста,

прибывающего в гостевой дом « _____ » к договору от « __ » _____ 200 г.

Уважаемые господа!

При покупке тура обязательно ознакомьтесь с описанием гостевого дома, условиями питания, дополнительными услугами, а также экскурсионными программами. Советуем Вам приобрести экскурсии заранее, т. к. принимающей стороне требуется время, чтобы своевременно организовать экскурсионное обслуживание. Внимательно прочитайте информацию, изложенную в туристском ваучере о дате, времени и пункте отправления на отдых. Познакомьтесь со схемой расположения гостевого дома.

По прибытии к месту проживания Вас встретит на остановке представитель гостевого дома. Если Вы по какой-либо причине разминетесь с ним, то сможете найти свой гостевой дом по полученной схеме. Туристы, следующие на собственном автотранспорте, должны заехать в офис Принимающей стороны в _____. Там они получают схему проезда в гостевой дом. Просим заезжать в гостевой дом в светлое время суток (села в ночное время не освещаются).

По прибытии в гостевой дом Вы сдаете ваучер хозяевам. Не забудьте взять с собой удостоверение личности. Возможна ситуация, когда к указанному в ваучере времени дом не готов (проводится уборка). На время ожидания вещи можно оставить хозяйке дома и погулять по окрестностям. Привозить с собой домашних животных разрешается в определенные гостевые дома (указаны в каталоге) за дополнительную плату.

Вопросы по питанию решает хозяйка «зеленого дома». Вопросы по экскурсионному обслуживанию решает экскурсовод, который придет в Ваш гостевой дом вечером в день прибытия или утром следующего дня, а также представитель Принимающей стороны, с которым Вы можете связаться по телефону.

В случае возникновения конфликтов по размещению, питанию и обслуживанию составляется «Протокол разногласий» в присутствии представителя Принимающей стороны.

Непосредственно в гостевом доме Вы можете получить информацию о возможностях экскурсионного обслуживания в месте проживания (прокат лошадей, сплав, прогулки за ягодами, грибами, на пасеку, на рыбалку, посещение русской горницы, участие в русском празднике).

После отдыха просим Вас оставить свой отзыв, заполнив анкету, которую Вам предложат хозяева дома.

Во время отдыха просим Вас соблюдать правила личной безопасности:

- Купаться в водоемах в безопасных местах, в стороне от порогов, водоворотов. Не нырять с берега, не заплывать на стремнину. Купаться рекомендуется не дальше 2 метров от берега.
- Не пить из источников сомнительного происхождения.
- После прогулок в лес осматривать себя и членов своей семьи (группы). В случае укуса клещом сразу обратиться в медпункт.
- При планировании отдыха в сельской местности Архангельской области в период с 1 апреля по 30 октября рекомендуется сделать прививку от клещевого энцефалита или запастись противоклещевым гамма-глобулином, а также застраховаться.
- Не находиться длительное время под воздействием прямого солнечного излучения.
- Не разводить костры в лесу; на полянах не оставлять костры без присмотра, особенно в ночное время. Покидая стоянку, залить костер водой.
- При самостоятельных прогулках в лес на расстояние более 5 км иметь проводника из местного населения.
- Не входить в контакт с домашними животными в отсутствие хозяина (собаки, коровы, телята, лошади, жеребята, козы, гуси и т. д.).
- Не оставлять детей без присмотра, не разрешать детям лазить по крышам хозяйственных построек, заборам.

Обязанности туриста

В случае покупки турпутевки с доставкой на автобусе туристы обязаны:

- К пункту отправления автобуса явиться за полчаса. Во время поездки с Вами будет сопровождающий, в функции которого входит посадка туристов в автобус и сопровождение в пути. Посадка производится по посадочным талонам с указанными местами, которые следует получить у сопровождающего. В пути будут сделаны короткие

остановки на отдых. Не опаздывайте к месту отправления автобуса, автобус отправляется по расписанию.

- Не передавать свои посадочные талоны и путевку другим лицам.
- Не возить с собой в салоне автобуса домашних животных, крупногабаритные предметы, а также огнеопасные, легковоспламеняющиеся и наркотические вещества и другие предметы, угрожающие жизни и здоровью пассажиров.
- Все споры по поводу поломки или утери имущества в автобусе или в доме решаются сразу же на месте с представителем перевозчика или руководством принимающей стороны.
- Запрещается проезд в автобусе в нетрезвом состоянии, а также курение и распитие спиртных напитков в салоне автобуса.
- При продлении тура по собственной инициативе компенсация за обратную дорогу не предусмотрена.
- При выезде из гостевого дома необходимо освободить дом до ____ часов и прибыть своевременно на остановку. Посадка в автобус производится согласно местам, указанным в посадочном талоне.

Все туристы обязаны:

- Решать все спорные вопросы на месте с Принимающей стороной, если возникают претензии со стороны перевозчиков или владельцев В&В непосредственно к туристам.
- Бережно обращаться с имуществом В&В. В случае поломки по вине туриста Вы несете всю ответственность самостоятельно.
- Бережно относиться к природе, не захламлять берега рек, не рубить деревья и кустарники, не повреждать травяной покров, не загрязнять водоемы.
- Соблюдать правила противопожарной безопасности при проживании в В&В.
- С уважением относиться к культурно-историческим ценностям, традициям и обычаям коренного населения.

С Памяткой, обязанностями, программой тура и правилами страхования ознакомлен. Обязуюсь довести всю представленную мне информацию до сведения всех туристов, перечисленных в моем туристском ваучере.

Подпись _____

От страхования во время тура отказался: _____ (ФИО, подпись)

Рисунок 1

ПРИМЕРНЫЙ ОБРАЗЕЦ БЛАНКА КАРТЫ ГОСТЯ

ЧП Иванова И. С.	ЧП Иванова И. С.
Гостевой дом «Русская охота»	Гостевой дом «Русская охота»
Карта гостя № _____	Отрезной талон № _____
Дата (date) _____ 200_ г.	Дата, время: _____
Время (time) _____	
Фамилия (last name): _____	Ф. И.О. _____
Имя (first name) _____	_____
Отчество (middle name) _____	_____
Данные паспорта (passport) _____	
Заселен с (stayng from) _____ по (till) _____	Заселен с _____ по _____
Продлен по (prolonged to) _____	Продлен по _____
Настоящим подтверждаю, что мне объяснили правила проживания и техники безопасности в гостевом доме «русская охота» (Hereby confirm, that I was explained with living regulations and safety rules at the green house “Russian Hunt”) _____	Управляющий: ЧП Иванова И. С. _____ _____
подпись (signature)	Адрес: Тел./факс E-mail:

Приложение 2

АНКЕТА

ДЛЯ ВЛАДЕЛЬЦА ГОСТЕВОГО ДОМА

1. Ф. И.О. владельца	_____
2. Данные о семье, проживающей в доме:	
состав семьи	_____
паспортные данные	_____
образование и	_____

профессия	_____
состоит ли на учете в центре занятости по безработице	_____
последнее место работы, должность	_____
знание истории территории, традиций, обычаев	_____
знание проблем экологии	_____
владение иностранными языками, какими, уровень	_____
3. Почтовый адрес, тел., факс, e-mail, web site	_____
4. Период, когда можете принимать гостей (от __ до)	_____
5. Сколько комнат предлагается отдыхающим:	_____
всего (ед.)	_____
одноместные (ед.)	_____
двухместные (ед.)	_____
трехместные (ед.)	_____
четырёхместные (ед.)	_____
6. Есть ванна, душ, туалет в доме, туалет во дворе и т. п. (указать)	_____
7.Цены:	_____
кровать/1 ночь/1 чел.	_____
дом/1 ночь/1 чел.	_____
Питание:	_____
завтрак (руб.)	_____
3-х разовое питание (руб.)	_____
8. Льготы:	_____

льготы для детей (%)	_____
льготы для проживания более 5 суток (%)	_____
9.Дополнительные условия:	
подъезд к дому (дорога)	песчаная____грнтовая____гравийная____асфальт____
место расположения дома	река__пруд__озеро__иное_____(не далее 100м)
внешний вид дома	
благоустроенность двора	тротуары ____цветы____иное_____
наличие, состояние WC	_____
наличие, состояние бани (душа)	_____
парковка для машин	_____
гараж	_____
кухня, стиральная машина	_____
домашние животные	птицы__корова__поросенок__овца____другие_____
участие в с/х работах	_____
верховая езда (км)	_____
охота (км)	_____
рыбалка (км)	_____
сбор грибов, ягод (км)	_____
пляж, бассейн (км)	_____
санаторий (км)	_____
музеи, исторические памятники (км)	_____
столовая (км)	_____
лечебное учреждение	_____
есть проточная вода	_____
нет электричества	_____
есть горячая вода	_____
можно привозить с собой домашних животных	_____
можно есть фрукты с	_____

деревя, овощи	
сами пекут домашний хлеб	_____
возможность заниматься спортом во дворе	_____
другие дополнительные условия	_____

Приложение 3

КЛАССИФИКАЦИЯ ГОСТЕВЫХ ДОМОВ НА ОСНОВАНИИ ТЕХНИЧЕСКИХ ТРЕБОВАНИЙ

КЛАСС	I	II	III	IV	V
Комната (площадь)	12 м ²	12 м ²	24 м ²	24 м ²	42 м ²
Комната/постель (площадь)	5 м ²	5 м ²	8 м ²	8 м ²	10 м ²
Комната/доброчная постель (площадь)	2 м ²	3 м ²	3 м ²	3 м ²	4 м ²
Отопление	дрова/газ/э л-во	дрова/мазу т/эл-во	дрвяной камин и отдельные эл. обогреватели/ дрвяная печь и эл-во	эл- во/стациона рное отопление	эл- во/стациона рное отопление
Освещение	мазут/газ/э л-во	газ	электричество	электричест во	электричест во
Вода	колодец или доставка питьевой воды	колодец/ис точник или насос снаружи дома	горячее/хол дное водоснабжени е	горячее/хол дное водоснабже ние, резервуар 30 л/чел.	горячее/хол дное водоснабже ние, резервуар 30 л/чел.
Спальные места	нет отдельных спальных мест	отдельные спальные места в нише	минимум 1 спальня (самое большее 4 кровати)	минимум 2 отдельные запираемые спальни на 2 кровати или домик с 1 спальной на 4 кровати	минимум 2 отдельные запираемые спальни по 2 кровати

Санузел/туалет	отдельный туалетный отсек снаружи	отдельный туалет снаружи	отдельный туалет снаружи	санузел в номере	санузел в номере с отдельным туалетом
Места умывания, стирки	сауна общего пользования	сауна общего пользования	собственная сауна	отдельная ванная комната (ручной душ), собственная сауна	отдельная ванная комната, ручной душ с терморегулятором, собственная сауна и раздевалка
Кухонное помещение	возможность приготовления пищи	возможность приготовления пищи	кухня внутри общего помещения	кухня – столовая/отдельная кухня	кухня – столовая/отдельная кухня
Кухонное оборудование	дровяная/газовая эл. плита, 2 конфорки, холодный шкаф	дровяная/газовая эл. плита, 2 конфорки, холодильник (газ/эл-во), раковина, канализация	газовая эл. плита, 2 конфорки, духовка, холодильник на 110 л (газ/эл-во), разделочный стол с мойкой, канализация	эл. печь, 3 конфорки, духовка, холодильник на 140 л (газ/эл-во), разделочный стол с мойкой (нерж. сталь), водопровод, канализация	эл. печь, 3 конфорки, духовка, холодильник на 160 л (эл-во), вытяжка для воздуха, разделочный стол с мойкой (нерж. сталь), водопровод, канализация, посудомоечная машина, микроволновая печь, стиральная машина
Прочее оборудование			(камин)	камин	камин

[1] Нужда – чувство ощущаемой человеком нехватки чего-либо, в данном случае отдыха в сельской местности. Если нужда не удовлетворена, человек чувствует себя обездоленным и несчастным. Неудовлетворенный человек сделает одно из двух: или займется поиском объекта, способного удовлетворить нужду, или попытается заглушить ее.

Потребность – нужда, принявшая специфическую форму в соответствии с культурным уровнем и личностью индивида. Потребность человека, уставшего от городского шума, фаст фуда, стрессов – тишина, вкусная пища и свежий воздух в сельском доме. Потребности практически безграничны, а ресурсы для их удовлетворения ограничены. Поэтому человек выберет те товары, которые доставят ему наибольшее удовлетворение в рамках его финансовых возможностей.

Запрос – это потребность, подкрепленная покупательской способностью. Туристы готовы платить деньги за проживание в сельском доме и предоставлении дополнительных услуг.

[2] Десять заповедей успешного бизнеса

1. Гости – это самые важные люди в любом бизнесе.
2. Гости не зависят от нас – мы зависим от них.
3. Гости не мешают нашей работе – они являются ее целью.
4. Гости, приезжая, оказывают нам почтение, и мы отнюдь не из милости обслуживаем их.
5. Гости являются частью нашего бизнеса, а не посторонними людьми.
6. Гости – это не цифры нашего дохода, это люди, наделенные чувствами и эмоциями.
7. Гости – это не те, с кем спорят или соревнуются в остроумии.
8. Гости – это те, кто приезжает с неудовлетворенными желаниями, и наша задача – удовлетворить их.
9. Гости – это люди, заслуживающие самого любезного и внимательного обхождения с нашей стороны.
10. Гости – живительный источник для сельского гостевого бизнеса

7. Ожидаемые результаты реализации концепции развития агротуризма в российской провинции:

1. Развитие агротуристического сектора в российской провинции может и должно стать важной точкой роста – экономического, социального, культурного и духовного.
2. Важнейшим результатом развития эко-агротуризма должен стать социокультурный и духовный эффект в результате активизации местных творческих ресурсов, сохранение и развитие национального природного, историко-культурного и духовного наследия, повышение самооценки местных сообществ, появление позитивной социальной перспективы.

3. Туротрасль является локомотивом развития экономики регионов, давая достаточно быстро отдачу в бюджеты, с одной стороны, и инициируя рост сопутствующих отраслей, прежде всего обеспечивающих макро- и микроинфраструктуру туризма.
4. Туротрасль рассматривается как одна из наиболее продуктивных в плане генерирования новых рабочих мест. На сегодня для российской глубинки развитие эко-агротуризма – это один из эффективных способов увеличения количества рабочих мест, в том числе для квалифицированных работников.
5. Реализация мощнейшего потенциала сельских регионов на основе развития агротуристического сектора должна помочь в преодолении экономического, социального и духовного кризиса российской провинции.

Благотворительный фонд «Свое дело» благодарит Астахову Е.В., Константинову И.А и Волынцеву Н.А. за предоставленную информацию по сельскому туризму для подготовки методических рекомендаций.