



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



УСПЕХ ГОСТЕВОГО ДОМА: РУКОВОДСТВО

Руководитель проекта: Гулчехра Исраилова
Автор: Елена Голышева

UZBEKISTAN

Руководитель проекта:

Гулчехра Исраилова

Автор:

Елена Голышева

УСПЕХ ГОСТЕВОГО ДОМА: РУКОВОДСТВО

Ташкент 2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
Глава 1. Что такое сельский туризм? Ключевые принципы сельского туризма. Понятия СВТ.....	6
Глава 2. Как не заблудиться в лабиринтах законодательства?.....	16
Глава 3. Основы организации и становления бизнеса	26
Глава 4. Управление гостевым домом	33
Глава 5. Архитектурно-планировочные, инженерные и санитарные условия, требования и идеи к гостевому дому	45
Глава 6. Требования и рекомендации к организации питания в гостевом доме	60
Глава 7. Рекомендации по организации и предоставлению дополнительных услуг	69
Глава 8. Требования безопасности гостевого дома	73
Глава 9. Гостеприимство и обслуживание гостей	75
Глава 10. Маркетинг гостевого дома	83
Приложения	98

Введение

Перед Вами руководство, ваш помощник в организации гостиничного бизнеса в сельской местности.

Почему так важно сегодня пропагандировать сельский туризм?

Еще несколько лет назад мало кто в Узбекистане знал о данном направлении в организации досуга и отдыха, однако в наши дни сельский туризм стремительно набирает популярность среди населения крупных городских агломераций и иностранных туристов. Число его сторонников растет день ото дня во всем мире, в том числе и в Узбекистане. Уникальный местный ландшафт, самобытная культура, узбекское гостеприимство, активный отдых в естественном ритме сельского труда, натуральная еда, нравственное удовлетворение от соприкосновения с «настоящей» жизнью – таковы основные мотивы, побуждающие городских жителей обращать внимание на сельскую местность республики как место для здорового отдыха.

Понимание современной ситуации на туристском рынке обуславливает приоритет в поддержке развития сельского туризма в Узбекистане со стороны государства, финансовых структур и общественности. О позитивных тенденциях в этом виде туризма свидетельствует число сельских жителей, вовлеченных в развитие и организацию туристского бизнеса в малых населенных пунктах (кишлаках, аулах, махаллях), резкое увеличение сельских гостевых домов, а также разнообразие проектов, направленных на обучение местных жителей основам предпринимательства. При организации сельского туризма важно учитывать, что он способствует решению многих социально-экономических проблем сельских территорий, повышению уровня конкурентоспособности и благосостояния жителей села, вносит разнообразие в сельскую экономику и жизнь, сохраняет и преумножает культурное наследие сельских жителей, а также диверсифицирует деятельность в сельской местности путем развития местной промышленности, ремесел, промыслов и других сфер хозяйственной деятельности.

Итак, основными задачами в сфере сельского туризма являются создание высококачественного конкурентоспособного продукта «сельское гостеприимство» и продвижение его на внутреннем и внешнем туристских рынках.

Руководство подготовлено для предпринимателей, желающих начать свой гостиничный бизнес в сельской местности или уже действующих, которые планируют совершенствовать и улучшить свой бизнес в рамках проекта USAID по развитию предпринимательства и бизнес-среды «Развитие СВТ в Узбекистане, посредством повышения профессиональных компетенций жителей сельских районов».

ГЛАВА 1. ЧТО ТАКОЕ СЕЛЬСКИЙ ТУРИЗМ? КЛЮЧЕВЫЕ ПРИНЦИПЫ СЕЛЬСКОГО ТУРИЗМА. ПОНЯТИЯ СВТ.

Если вы задумались посвятить себя сельскому туризму, то сначала вам необходимо разобраться, что входит в это понятие, какими видами деятельности вы сможете заняться и действительно ли вам это близко и интересно.

В настоящее время сельский туризм является сектором туристской отрасли, наиболее близким к окружающей среде и сосредоточенным, в первую очередь, на внутреннем туристском рынке. Сегодня в практике не существует универсального определения данного вида туристской деятельности, но суммируя характеристики «чистого вида», дадим следующие определения: **сельский туризм** (агротуризм, зеленый туризм, экотуризм) – это:

- ✓ выезд граждан (как местных, так и иностранных) с постоянного места жительства в сельскую местность с размещением в сельских гостевых домах с туристскими целями и/или участием в сельскохозяйственных работах, но без занятий деятельностью, связанной с получением дохода от источников в месте временного пребывания;
- ✓ сектор туристской отрасли, ориентированный на использование природных, культурно-исторических и иных ресурсов сельской местности и ее специфики для создания комплексного туристского продукта.

Сельский туризм можно рассматривать не только как туристский продукт, отвечающий современным требованиям, но и как альтернативную, несельскохозяйственную форму занятости в сельской местности, позволяющая решать ряд экономических и социальных проблем территории.



Сегодня понятие «сельский туризм» трактуется профессиональным сообществом как «комплексный туризм в сельской местности, способствующий устойчивому развитию сельских территорий».

Сельский туризм тесно связан с другими видами туризма, которые осуществляются в сельских территориях, в первую очередь с рекреационным, культурно-познавательным, этническим (этнотуризм), а также со специализированными видами туризма – лыжным, охотничьим, рыбацким, экологическим и т.д. Всё это позволяет включать сельский туризм в комбинированные туры, что соответственно приумножает спрос на традиционный туристский продукт (*Рис. 1*).

Таким образом, в практике сельский туризм выступает как синтез специальных видов туризма: на четверть он состоит из этнотуризма, целью которого является посещение этнографических объектов для ознакомления с культурой, архитектурой, бытом и традициями местного населения; 35% приходится на долю экотуризма – формы стабильного туризма, ориентированного на посещение природных ландшафтов, не затронутых антропогенным воздействием; 15% – это так называемый агротуризм, включающий в себя также культурно-познавательный туризм, посещение исторических, культурных, географических достопримечательностей; наконец, последняя четверть приходится на долю активного туризма, преобладающего на уникальных ландшафтных территориях и преимущественно направленного на активные виды путешествий.

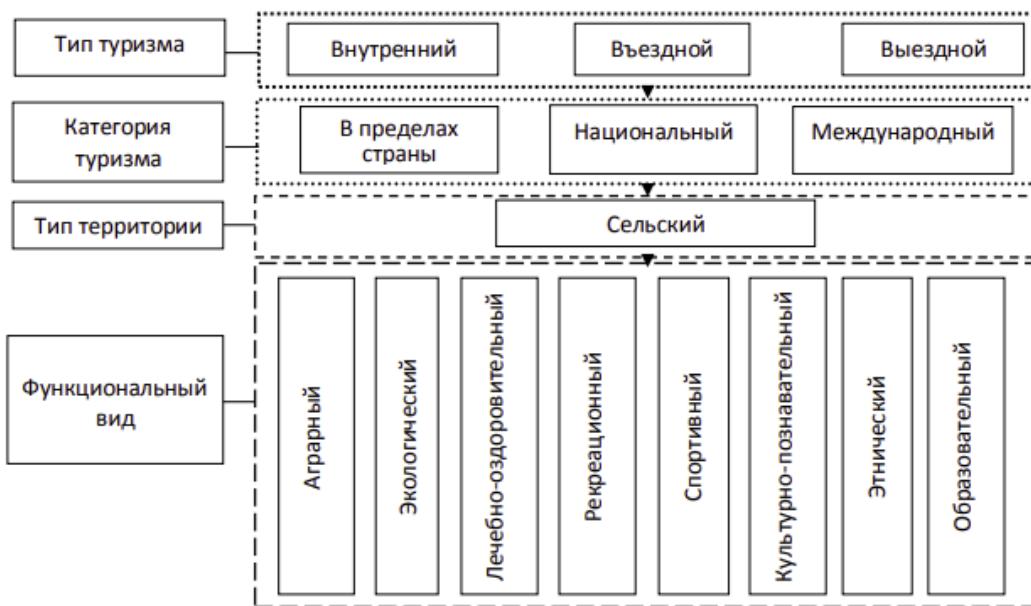


Рис. 1. Взаимосвязь сельского туризма с другими видами туризма.

При планировании и организации данного вида туризма важно понимать, что сельский туризм способен решить социально-экономические проблемы вашей сельской территории (кишлака, аула, махалли), повысить уровень конкурентоспособности и уровень благосостояния односельчан, внести

разнообразие в сельскую экономику, сохранять и приумножать культурное наследие, создать новые рабочие места, повысить привлекательность сельской жизни для молодежи, а также дать толчок развитию местной инфраструктуре, промышленности, ремесел, промыслов и других сфер хозяйственной деятельности (Рис. 2).

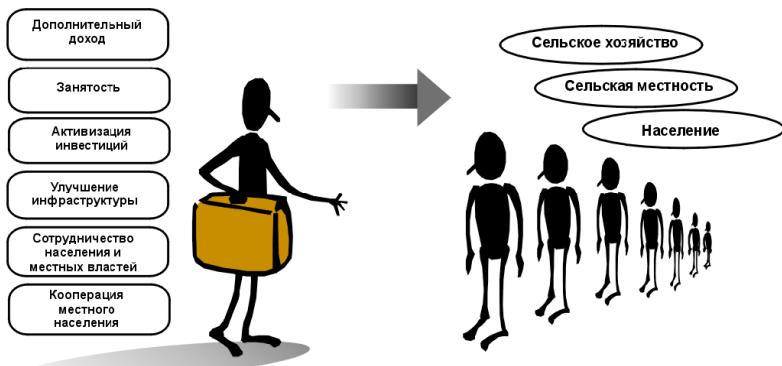


Рис. 2. Эффект от туризма для вашей сельской местности.

❖ Развитие сельского туризма приносит значительные преимущества как населению, бизнесу, природе, так и органам государственной и региональной власти.

Как не запутаться в терминологии?

Если вы начнете изучать специализированную литературу по теме, то вы столкнётесь с тем, что разные авторы используют множество разных терминов, связанных с туризмом, — агротуризм, экотуризм, гастрономический туризм, этнотуризм, событийный и другие. Конечно, у них много общего, но в то время у каждого из них есть свои особенности, а именно то, ради чего приезжают туристы.

Давайте попробуем разобраться в некоторой терминологии:

Экологический туризм, в т.ч. и на особо охраняемых территориях, выбирают любители дикой природы, которые приезжают насладиться ей, погрузиться в нее, пофотографировать, понаблюдать за животными в естественной среде. Они обязательно делают все, чтобы не навредить природе.

Гастрономические туристы едут за новыми вкусовыми ощущениями и впечатлениями: попробовать «традиционные» блюда и научиться самим готовить уникальные местные блюда и напитки.

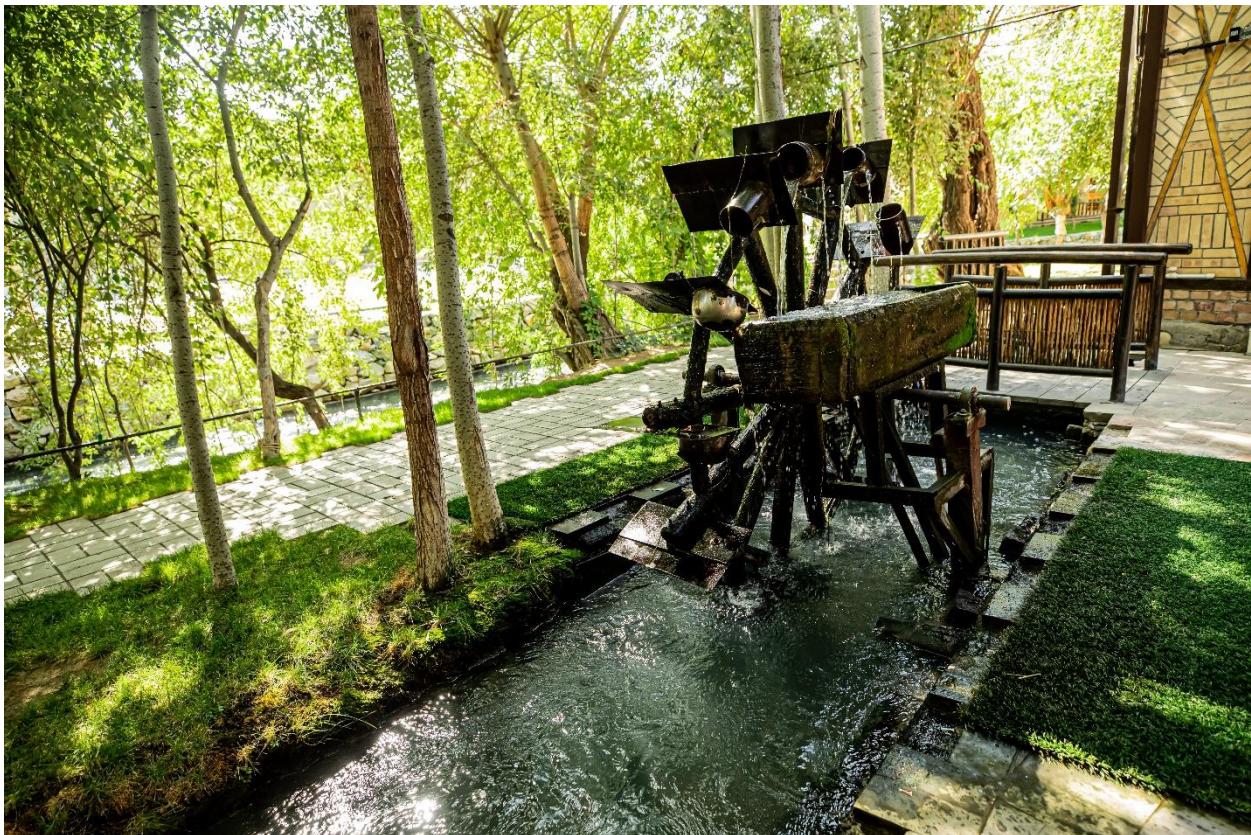
Кто-то пускается в путешествие ради конкретного фестиваля или праздника (**событийный туризм**), а другой – чтобы познакомиться с бытом коренных народов, узнать об их культуре, традициях и обычаях (**этнографический туризм**).

Все эти и ряд других видов туризма входят в более широкое понятие – «сельский туризм». Вы можете выбрать, какое направление ближе лично вам, с него и начинать. Важно только, чтобы соблюдались ключевые принципы сельского туризма, которые перечислены ниже.

Где может развиваться и функционировать сельский туризм?

Следует учитывать, что сельский туризм эффективно может развиваться и функционировать не повсюду, но лишь в регионах, не охваченных деятельностью, загрязняющей окружающую среду, – на таких территориях, как кишлаки, аулы, махалли; малые города с характерной традиционной архитектурой, бытом и культурой; сельскохозяйственные угодья и фермы (дехканские хозяйства); лесной фонд; природные парки и специфические охраняемые территории; зоны отдыха и дачные зоны; природные феномены; паломнические места («зиерат»); достопримечательности народной культуры под открытым небом.

Для эффективного и устойчивого развития сельского туризма в вашем регионе необходимо обеспечить гармоничное и сбалансированное



существование всех его элементов: интересы местного населения (ваших односельчан), туристов, а также заботу об окружающей среде.

Ключевые принципы сельского туризма.

Сельское гостеприимство. В отличие от гостиниц в сельском туризме гости едут не в какое-то здание с определенным набором удобств и услуг, а к конкретному человеку. Атмосфера сельского гостевого дома всегда очень личностная, уютная: важно, чтобы гости чувствовали себя как в гостях у близких (бабушки) или у хороших друзей. Если вам удастся этого добиться, считайте, полдела сделано – гости вернутся к вам еще раз и будут рекомендовать вас друзьям и знакомым. Рассказывая о своем путешествии, они будут показывать фотографии вашей семьи, рассказывать о том, как они общались с вами, как вы

живете. Они будут вспоминать, писать или звонить, подружатся с вами в социальных сетях. Если же туристы не почувствуют вашу открытость и искренность, вы рискуете потерять их и потенциальных клиентов навсегда, а также получить отрицательные рекомендации.

Традиционная и домашняя кухня. Без вкусной еды сельский туризм невозможна представить. Сегодня туристы, побывавшие в разных странах и регионах, становятся все более требовательны и внимательны к питанию – не в том смысле, что необходимы ресторанные блюда и стандарты, а в том, что пища должна быть натуральной и экологичной, приготовленной по возможности из местных продуктов (выращенных в самом хозяйстве или в соседних хозяйствах в радиусе до 100 км) и с любовью. Гости с удовольствием попробуют семейное «фирменное» блюдо, рецепт которого традиционен и передается из поколения к поколению, овощи с огорода, фрукты с сада, рыбу, которую поймали сегодня утром.

Собственное подсобное хозяйство или производство. Важная составляющая сельского подворья – хозяйство. Сельский туризм – это чаще всего дополнительный вид деятельности для семьи, неединственный (и часто не основной) источник дохода. Неважно, чем именно занимается ваша семья: сельским хозяйством или каким-то иным промыслом, производством какой-либо продукции – ваш образ жизни, как правило, сильно отличается от образа жизни горожан, которые приезжают к вам в гости. Для них то, в чем вы профессионал, – сфера новая, неизвестная, а поэтому очень интересная. Если гости проявляют интерес к тому, чем вы живете, постарайтесь рассказать и показать им, что вы умеете. Кто-то захочет поучаствовать или помочь – предоставьте им такую возможность, разумеется, не забывая о технике безопасности и технологическом процессе. Для туриста ваша ежедневная жизнь может стать самым ярким впечатлением от всей поездки.

Аутентичный внешний и внутренний облик объектов и прилегающей территории. «Классический» сельский туризм максимально ориентирован на сохранение традиционной культуры. Если в вашей местности сохранились старинные сельские дома и постройки,ственные данному региону (каменные, глиняные и пр.), то крайне рекомендуется не разрушать их, а реставрировать (с сохранением традиционных материалов, интерьеров, внешнего вида) и использовать для работы с туристами. Не нужно «украшать» старый дом пластиком и сайдингом, ставить забор из яркого профнастила. Если же старинные постройки не сохранились, работайте с тем, что есть, но постарайтесь оформить их внутри и снаружи в соответствии с традициями вашей местности, народа, вашей семьи. Если есть возможность проконсультироваться с дизайнерами, занимающимися данной темой, то используйте ее.

Новые знания и навыки. Современному туриstu, как правило, неинтересно просто поесть, переночевать и пообщаться. Люди путешествуют для того, чтобы увидеть и узнать что-то новое, показать детям, как живут в других регионах, в сельской местности, научиться чему-то. Территории конкурируют между собой, предлагая гостям необычный опыт и яркие

впечатления. Если вы сразу задумаетесь над тем, чему вы можете научить городских гостей, на какие экскурсии их сводите, какие мастер-классы предложите, ваше предложение станет намного привлекательнее. Наличие продуманной программы для гостей – вот что отличает сельский туризм от простого отдыха в сельской местности.



Что может являться объектом сельского туризма?

- ✓ Сельский гостевой дом.
- ✓ Иное средство размещения в сельской местности: турбаза, база отдыха, кемпинг, гостиница, санатории.
- ✓ Традиционная и домашняя кухня (точки домашнего питания, чайхона, кафе или ресторан в сельской местности).
- ✓ Собственное подсобное хозяйство или производство.
- ✓ Музей (включая домашнюю коллекцию), культурно-досуговый центр, дом или центр ремесел, ремесленная мастерская.
- ✓ Ферма, садовое, рыбное или охотничье хозяйство и пр.
- ✓ Объект досуга: фольклорная, гастрономическая и иная развлекательная программа сельской тематики, мастер-класс, авторская экскурсия по природным и культурным достопримечательностям.
- ✓ Объект показа: государственные заповедники, национальные парки и другие охраняемые природные территории, архитектурные, археологические и культовые памятники.
- ✓ Спортивные комплексы, сооружения, площадки и т.п.
- ✓ Иные объекты, удовлетворяющие вышеперечисленным ключевым принципам сельского туризма.

По факту перечень объектов сельского туризма практически неограничен – все, что может быть интересно туристам, можно и нужно использовать. Очень важно только одно условие – чтобы объект удовлетворял ключевым принципам сельского туризма, как минимум двум из пяти.

❖ Одна из главных задач сельского туризма – содействовать сохранению природного и культурного наследия сельской местности.

Кто может заниматься сельским туризмом? Кто являются субъектами сельского туризма?

Законодательство Республики Узбекистан этот момент никак не ограничивает. Из практики сельским туризмом в Узбекистане в настоящее время в той или иной степени занимаются:

- ✓ Физические лица – сельские жители.
- ✓ Индивидуальные предприниматели.
- ✓ Семейные предприятия.
- ✓ Фермерские и дехканские хозяйства.
- ✓ Юридические лица – малый бизнес.
- ✓ Некоммерческие организации, формальные и неформальные объединения групп активных граждан, т. ч. СБТ (территориальные общественные самоуправления).
- ✓ Учреждения культуры и образования, фольклорные и иные творческие коллективы.
- ✓ Государственные заповедники, национальные парки и другие охраняемые природные территории.
- ✓ Туристско-экскурсионные организации: туроператоры, турагенты, туристско-информационные центры, экскурсионные бюро, транспортные компании.
- ✓ Гиды (гиды-переводчики), экскурсоводы и инструкторы-проводники – самозанятые.
- ✓ Тематические СМИ и информационные порталы.
- ✓ Другие субъекты предпринимательства.

Следует иметь ввиду, что в случае, когда все перечисленные типы субъектов являются сельскохозяйственными производителями, основным видом их хозяйственной деятельности должно являться производство и реализация сельскохозяйственной продукции. Соответственно, деятельность в сфере сельского туризма, наряду с остальными видами несельскохозяйственной деятельности, не может являться для них основной. В ином случае субъект хозяйственной деятельности неминуемо потеряет статус сельскохозяйственного производителя.

❖ Сельский туризм – широкая и комплексная сфера деятельности, доступная каждому, кому она интересна. Она ведет к созданию новых рабочих мест, дополнительных возможностей для получения дохода в сельской местности и тем самым сокращает отток активного населения в города. Вот почему очень важно, чтобы объекты сельского туризма

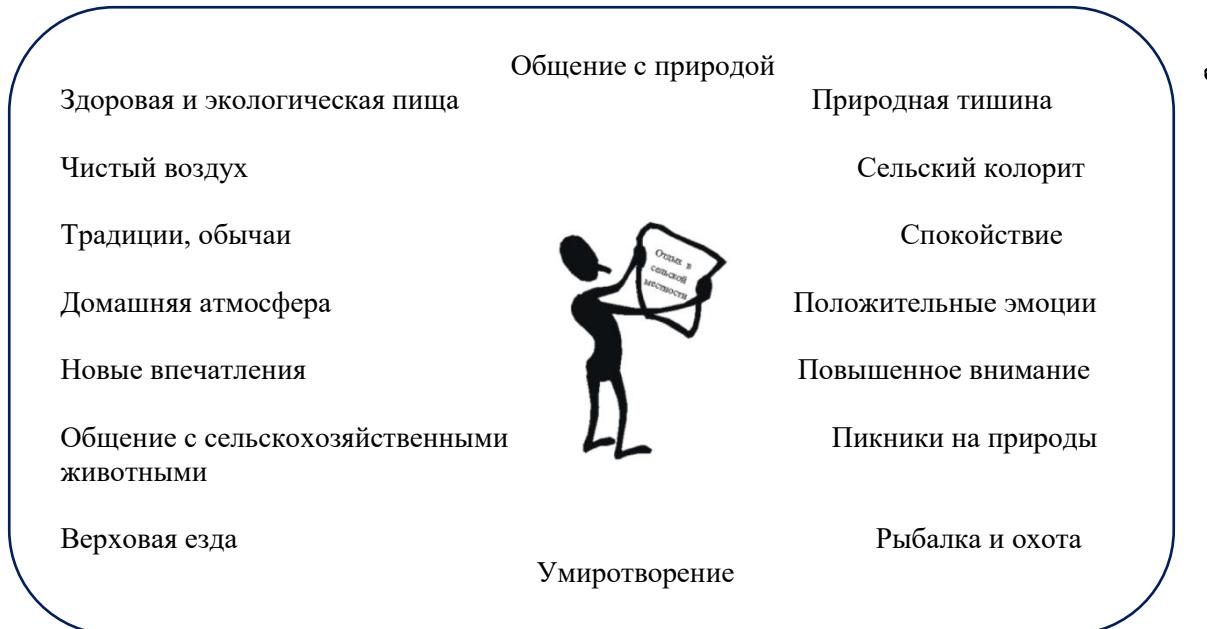
создавали сами местные жители, чтобы они участвовали в выполнении работ и оказании услуг на этих объектах, а значит, имели дополнительный заработок для себя и своей семьи.

Что ожидают туристы от сельского туризма?

- ✓ Спокойствия и размеренной жизни, обстановки.
- ✓ Чистого воздуха, сельской тишины и натуральных продуктов.
- ✓ Возможности приобщиться к сельскохозяйственным работам в свое удовольствие.
- ✓ Домашней атмосферы и пищи, внимания (еда и напитки должны быть безопасными для потребления, подаваться с учетом культурных и религиозных особенностей).
- ✓ Близости к природе, возможности больше времени проводить на свежем воздухе.
- ✓ Новых впечатлений и знакомства с местными традициями, расширения кругозора, возможности приобщения к другой культуре и обычаям, участия в местных праздниках и развлечениях, общения с сельскими жителями.
- ✓ Развлечений для детей и организованного досуга для взрослых.
- ✓ Смены обстановки, позволяющей снять стресс, накопившийся в городских условиях, получить психологическую разгрузку.
- ✓ Хорошего ночного сна (если гость слишком устал и не высыпается ночью, то он не сможет насладиться предлагаемыми в вашей местности развлечениями, насколько увлекательными они ни были бы).
- ✓ Приемлемые цены, комфортные условия проживания.



Обобщая можно сказать, что туристы прежде всего ожидают душевного состояния, по велению которого они активно ищут новый вид отдыха в сельской среде. «Сельский колорит» местности привлекает туристов контрастом с современной городской жизнью.



⊕ Представленные ожидания гостей должны быть для Вас минимальными требованиями и первостепенным приоритетом. Если все ожидания будут удовлетворены, то можно сказать, что Вы на правильном пути.

Что такое СВТ?

В процессе восстановления туристской отрасли после пандемии, связанной с COVID-19, одним из перспективных и эффективных форм альтернативного туризма станет сельский туризм, основанный на местных сообществах (*Community Based Tourism, CBT*), который объединит все виды и услуги сельского туризма в одно направление.

Туризм, основанный на сообществах (ТОС) (рус.), или *Community Based Tourism (CBT)* (eng.) (далее по тексту СВТ) – это вид организованного экологического сельского туризма, при котором жители одной сельской местности (кишлака, аула, махалли) объединяются в организованные группы-сообщества, определяют координатора, разрабатывают и внедряют общие стандарты обслуживания, ценовую политику и принимают туристов, т.е. выступают провайдерами туристских услуг.

⊕ СВТ– форма туризма, при которой происходит вовлечение местного сообщества и получение им выгоды от этой деятельности.

Какие возможности получают участники СВТ при объединении? Впервые, местные сообщества сами могут принимать решения в управлении ресурсами своей территории и выбирать тип развития, который для них наиболее

желателен; во-вторых, создавать свой небольшой самоуправляемый бизнес. При этом местное население выступает гарантом того, что значительная часть доходов от развития сельского туризма останется на его территории.

Устойчивая деятельность таких сообществ способствует:

- ✓ повышению уровня жизни сельского населения;
- ✓ снижению уровня безработицы;
- ✓ обеспечению экономического развития территории;
- ✓ развитию инфраструктуры (дорог, электричества, канализации, водоснабжения и т.п.);
- ✓ диверсификации экономической деятельности, выходя за рамки собственно сельского хозяйства;
- ✓ поддержке традиционных форм хозяйствования;
- ✓ сохранению традиционных ценностей;
- ✓ справедливой торговле.

❖ **Сегодня на фоне спада сельскохозяйственного производства и роста безработицы на селе развитие СВТ обретает важное значение для поддержания и развития сельского сообщества.**

Кто является участниками сообщества СВТ? Во-первых, это группа людей, живущих в одной местности и имеющих что-то общее, будь то культура, традиции, экономическая деятельность или просто земля, ее экосистема. В большинстве случаев это фермеры, дехкане, коренная народность, ремесленники, живущие в отдаленных живописных и хорошо сохранившихся сельских районах. Во-вторых, органы местного самоуправления, т.е. администрация, которая поощряет участие местных жителей в туристской деятельности, увеличение доходов от туризма. В-третьих, местные организации (музеи, банки, логистические компании, образовательные учреждения и другие), заинтересованные в приеме и обслуживании туристов.

❖ **Сотрудничество в рамках СВТ выгодно каждому участнику более, чем если бы каждый действовал самостоятельно.**

Вам, как владельцу гостевого дома, сложно самостоятельно обеспечивать широкий спектр организаций досуга для своих гостей. Поэтому вам желательно наладить сотрудничество с другими предприятиями, которые обслуживаются гостей кишлака. Обычно такими партнерами становятся: предприятия общепита, владельцы транспортных средств, центры народных промыслов и ремесленного производства и другие.

❖ **Сельский туризм, основанный на сообществах СВТ, не только дает реальное представление о жизни местных жителей, но и гарантирует, что впечатления туристов небезразличны и местным жителям.**

Задание: составьте список ваших односельчан, которые предоставляют или собираются предоставлять услуги туристам. Разработайте схему взаимодействия с ними. Определите ваши преимущества при сотрудничестве.

ГЛАВА 2. КАК НЕ ЗАБЛУДИТЬСЯ В ЛАБИРИНТАХ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА?

Каждый предприниматель перед началом своей деятельности сталкивается с вопросом выбора организационно-правовой формы своего бизнеса. Если вы решили открыть гостевой дом, то согласно законодательства Республики Узбекистан вы можете выбрать следующие организационно-правовые формы:



- индивидуальное предпринимательство
- семейное предпринимательство.

Что является индивидуальным предпринимательством?

Индивидуальный предприниматель – физическое лицо, зарегистрированное в определенном порядке и занимающееся предпринимательской деятельностью без образования юридического лица. Порядок налогообложения индивидуальных предпринимателей зависит от размера доходов за отчетный период. Как именно выплачивать налог, индивидуальный предприниматель решает самостоятельно.

◊ Деятельность ИП может осуществляться без образования юридического лица.

Имеется в виду, что физические лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, но не зарегистрировавшиеся в качестве ИП, в целях налогообложения и применения мер ответственности рассматриваются в качестве ИП.

Какими видами деятельности может заниматься ИП? На основании законодательства ИП может осуществлять 85 видов предпринимательской деятельности¹. В нашем случае к ним относятся:

37. Организация семейных гостевых домов в порядке, установленном законодательством.

Каков порядок налогообложения ИП? В соответствии с Налоговым кодексом Республики Узбекистан в новой редакции деятельность ИП налогооблагается следующим порядком²:

1) Если выручка от реализации товаров (услуг) не превышает 100 млн. сумов в календарном году, ИП вправе выбрать уплату налога на доходы физических лиц:

– в фиксированном размере, установленном для соответствующего вида деятельности;

– на основании декларации о совокупном годовом доходе, исходя из фактически полученного дохода по общеустановленной ставке в размере 12%.

◊ Налог с оборота не распространяется на ИП, которые осуществляют импорт товара через таможенную границу Республики Узбекистан.

2) Если доход ИП от реализации товаров (услуг) за налоговый период превышает 100 млн. сумов, но не более одного миллиарда сумов, – он признается плательщиком налога с оборота. При этом налог с оборота не распространяется на ИП, осуществляющих ввоз (импорт) товаров.

3) ИП, доход которых от реализации товаров (услуг) за налоговый период превышает один миллиард сумов, переходят на уплату налога на добавленную стоимость и налога на прибыль в обязательном порядке.

Ранее ИП с доходом до 100 млн. сумов платили фиксированный налог. Но с 2020 года данный налог заменен на налог на доходы физических лиц. С фиксированными суммами НДФЛ можно ознакомиться в Приложении № 13 к Закону «О Государственном бюджете Республики Узбекистан на 2020 год» № ЗРУ-589.

Что является семейным предприятием?

Семейное предприятие – это субъект малого предпринимательства, создаваемый его участниками на добровольной основе на базе общего

¹ Приложение № 1 к Постановлению Кабинета министров РУз «О внесении изменения в постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан от 07.01.2011 г. № 6 “Об утверждении перечня видов деятельности, которыми могут заниматься индивидуальные предприниматели без образования юридического лица”» № 850 от 22.10.2018 г. //

<https://www.lex.uz/docs/4013371?ONDATE=01.01.2019%2000>

² <http://splus.uz/1361/individualnyj-predprinimatel-vidy-deyatelnosti-nalogooblozhenie>

имущества. Деятельность семейного предприятия основывается на личном труде его участников. Общее собрание участников семейного предприятия является высшим органом управления.

Участниками семейного предпринимательства выступают члены семьи, т.е. глава семьи, его супруга (супруг), дети и внуки (в возрасте от 15 лет), родители, иные родственники, достигшие трудоспособного возраста (супруги детей и внуков, кровные и сводные братья и сестры, их супруги и дети, дяди и тети). Участниками семейного предприятия могут быть только дееспособные лица³.

Главой семейного предприятия может быть один из его участников, которому все остальные участники единогласно предоставляют право на участие в деловом обороте от их имени. Но им не может быть наемный сотрудник. В случае временной нетрудоспособности или длительного отсутствия главы семейного предприятия он вправе, по согласованию с остальными участниками семейного предприятия, уполномочить одного из них временно исполнять свои обязанности. Также не стоит забывать о том, что должностные лица государственных органов, а также лица, которым законодательством запрещено заниматься предпринимательской деятельностью, не могут быть участниками семейного предприятия.

◊ В случае смены главы семейного предприятия, добровольного входа (выхода) участника в (из) состав (а) семейного предприятия, расторжения брака между супругами или смерти участника семейного предприятия, повлекших за собой изменения в перечне имущества участников семейного предприятия, переданного на его баланс, в учредительный договор вносятся соответствующие изменения и дополнения. При этом государственная перерегистрация семейного предприятия не требуется.

Общая численность участников семейного предприятия и его наемных работников не может превышать установленной законодательством среднегодовой численности работников субъектов малого предпринимательства. При этом минимальная численность участников семейного предприятия должна быть не менее двух человек.

В Закон от 26.04.2012 г. № ЗРУ-327 «О семейном предпринимательстве» внесено дополнение, которым последнее ограничение отменяется. Теперь субъекты семейного предпринимательства без образования юридического лица вправе: во-первых, нанимать до трех постоянных работников с заключением с ними трудового договора. Полагаем, в этом случае будет применяться Положение о порядке осуществления индивидуальными предпринимателями предпринимательской деятельности с наймом работников⁴; во-вторых,

³ Закон Республики Узбекистан от 26.04.2012 г. № ЗРУ-327 «О семейном предпринимательстве» // <https://nrm.uz>

⁴ Приложение № 1 к [Постановлению](#) Кабинета министров Республики Узбекистан «Об утверждении [положения](#) о порядке осуществления индивидуальными предпринимателями предпринимательской деятельности с наймом работников» от 31.07.2015 г. № 219 // <https://lex.uz/docs/2715037>

привлекать в качестве участников других близких родственников, достигших трудоспособного возраста, включая супругов детей и внуков, братьев и сестер, их супругов и детей.

Следует также отметить, что у семейного предприятия, как и у всех других, есть обязательство по страхованию своей гражданской ответственности по возмещению вреда, причиненного жизни или здоровью участников и наемных работников в связи с трудовымувечьем, профессиональным заболеванием или иным повреждением здоровья, связанным с исполнением ими трудовых обязанностей.

Уставный фонд семейного предприятия формируется за счет денежных средств, ценных бумаг, иного имущества, включая имущественные права или другие отчуждаемые права, имеющие денежную оценку. Единственный жилой дом (квартира) не может быть внесен (а) в уставный фонд семейного предприятия.

Местом осуществления деятельности семейного предприятия являются жилые и нежилые помещения, включая производственные, хозяйственные строения и иные постройки, принадлежащие участникам семейного предприятия на праве собственности или на другом законном основании.

Перевод жилых помещений, принадлежащих участникам семейного предприятия на праве собственности, в нежилые помещения для их использования в деятельности семейного предприятия не требуется, за исключением случаев, предусмотренных законодательством для отдельных видов деятельности.

Какие налоги уплачивает семейное предприятие? Налогообложение семейного предприятия осуществляется в соответствии с Налоговым кодексом. Порядок налогообложения выбирается при его регистрации. При выборе организационно-правовой формы «семейное предприятие» уплачивается ЕНП (единий налоговый платеж).

Государственная регистрация.

Очень важный вопрос, беспокоящий многих начинающих предпринимателей, желающих или предоставляющих в частном секторе места для проживания людей, – регистрация этого вида деятельности. Многие не хотят легализовать свою деятельность по причине страха перед налоговыми органами, санитарно-эпидемиологической, пожарной и другими службами, нарушая при этом законодательство Республики Узбекистан. Однако официальная регистрация дает принимающей стороне массу преимуществ:

- уверенность в завтрашнем дне, так как осуществляются отчисления в пенсионный фонд;
- свободное распространение рекламы;
- спокойная работа по приему гостей, так как принимающая сторона не нарушает законодательства.

❖ Создавая свой бизнес, вы «вступаете в отношения» с государством. Чтобы их узаконить, нужно обязательно пройти государственную регистрацию. Ваша задача – четко выполнить все формальности.

Как зарегистрировать предприятие?

Для государственной регистрации ИП необходимо подать заявку в государственный орган по месту прописки. При этом необходимо иметь: заявление-уведомление по установленной форме; 2 фотографии 3 x 4 см; банковский платежный документ об уплате государственной пошлины в размере одного МРЗП; эскизы печати и штампа; копию паспорта.

Семейное предприятие обретает статус юридического лица с даты его государственной регистрации, в упрощенном порядке, предусмотренном для субъектов малого предпринимательства.

Регистрирующие органы не вправе отказать заявителю в государственной регистрации в качестве семейного предприятия по мотивам нецелесообразности его создания или устанавливать дополнительные требования, не предусмотренные законодательством. Отказ в государственной регистрации заявителю в качестве семейного предприятия, а также нарушение срока регистрации могут быть обжалованы в суде. В случае признания судом решения регистрирующего органа, а также действий (бездействия) его должностных лиц незаконными, последние возмещают заявителю убытки и компенсируют моральный вред, причиненные отказом в регистрации или нарушением срока регистрации семейного предприятия.

Гостевой дом

Организация гостевого дома в Республике Узбекистан регламентируется Постановлением Кабинета министров от 7.08.2018 г. № 631 «Об организации деятельности семейных гостевых домов»; также постановлением утверждено Положение об организации деятельности семейных гостевых домов.

Что такое семейный гостевой дом? Семейным гостевым домом является частное домовладение, предоставляющее услуги по временному проживанию и/или питанию одновременно до 10 посетителей (туристов) по принципу их совместного проживания вместе с владельцем дома и членами его семьи. Важным условием для создания такого пункта размещения является наличие необходимой жилой площади из расчета 3 м² на одного проживающего. Владельцы гостевых домов должны быть зарегистрированы как индивидуальные предприниматели или субъекты семейного предпринимательства.

Гостевой дом – это не гостиница, однако имеет с ней много общего. Основные отличия заключаются в количестве мест и в условиях проживания. Гостевые дома, как правило, являются частными домовладениями, владельцы которых сдают их в аренду целиком или же отдельными комнатами-номерами. При этом во многих случаях сам владелец и его семья проживают в том же домовладении, но на отдельном этаже или в отдельной части дома. Участие граждан в системе услуг гостевых домов может принести им дополнительный источник доходов.

◊ В гостиничном бизнесе прежде всего продается впечатление, поэтому важно, чтобы гостям (туристам) не передавались негативные эмоции, они должны чувствовать себя психологически комфортно.

Памятка

В чем же преимущества гостевого дома перед гостиницей?

Во-первых, конечно же, более уютная, домашняя обстановка.

Во-вторых, владельцы гостевых домов, действуя по своему усмотрению, не находятся, в отличие от гостиниц, под жестким контролем государственных органов. На них не распространяются правила и нормы, обязательные для гостиниц.

В-третьих, количество этажей, номеров или комнат в гостевом доме не является регламентируемым.

В-четвертых, налоговые ставки для владельцев гостевых домов гораздо меньшие, по сравнению с гостиницами.

Как зарегистрировать гостевой дом и сертифицировать его услуги?

Установлено, что регистрацию семейных гостевых домов и ведение Единого реестра семейных гостевых домов (далее – Реестр) осуществляет Министерство туризма и спорта Республики Узбекистан (ранее – Государственный комитет по развитию туризма, далее – Министерство). Реестр ведется в электронном виде и подлежит размещению на официальном веб-сайте Министерства (<https://uzbektourism.uz>). Ведение Реестра предусматривает: внесение в базу данных сведений о гостевых домах с присвоением гостевому дому индивидуального реестрового номера, а также обновление базы данных в режиме онлайн.

Сертификация услуг семейных гостевых домов осуществляется упрощенно путем их включения в Реестр на основании акта изучения условий в гостевом доме. Владельцу гостевого дома выдается выписка из Единого реестра.

Порядок включения и исключения из реестра представлен в таблице 2⁵:

Таблица 2

Документы, подаваемые заявителем в уполномоченный орган для включения в Реестр	Рассмотрение заявления уполномоченным органом	Решение		Исключение из реестра
		отрицательное	положительное	
– заявление по установленной форме (Приложение 1); – копия свидетельства о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя или субъекта семейного предпринимательства;	Заявление рассматривается в течение 3-х рабочих дней со дня получения документов. В течение этого срока проводится изучение гостевого дома на соответствие обязательным	В случае несоответствия гостевого дома обязательным условиям, Министерство в течение 1 рабочего дня со дня оформления акта направляет заявителю в	При соответствии гостевого дома обязательным условиям, министерство в течение 1 рабочего дня вносит в Реестр сведения о гостевом доме, с присвоением гостевому дому	Исключение из Реестра производится в случаях: – подачи владельцем гостевого дома заявления о добровольном исключении из Реестра; – прекращения деятельности индивидуального

⁵ https://www.norma.uz/novoe_v_zakonodatelstve/kak_otkryt_semeyny_gostevoy_dom

<p>– копия свидетельства о государственной регистрации права на здание и сооружение.</p>	<p>условиям (Приложение 2). По результатам изучения Министерство оформляет акт.</p>	<p>письменной форме уведомление об отказе во включении гостевого дома в Реестр, с указанием конкретных несоответствий и срока (до 3-х месяцев), в течение которого заявитель вправе устраниить причины отказа и предоставить документы для повторного рассмотрения. В случае устраниения заявителем причин отказа повторное рассмотрение документов осуществляется в течение 2-х рабочих дней, с оформлением по результатам рассмотрения дополнительного акта. При повторном рассмотрении не допускается приведение со стороны Министерства причин отказа, ранее не изложенных заявителю в письменном уведомлении.</p>	<p>индивидуального реестрового номера и выдает заявителю выписку из реестра. По желанию заявителя выписка может направляться в электронной форме с применением считывающих систем QR-кода. В случае утраты или порчи выписки по письменному обращению владельца гостевого дома выдается ее дубликат. Министерство обязано выдать (направить) дубликат выписки в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления, а также оригинала выписки – в случае ее порчи.</p>	<p>предпринимателя либо ликвидации субъекта семейного предпринимательства в установленном порядке;</p> <ul style="list-style-type: none"> – выявления Министерством в ходе проведения изучения и по результатам анкетирования проживающих в гостевом доме лиц фактов систематического нарушения требований, предусмотренных Положением.
<p>Документы могут быть предоставлены непосредственно, через средства почтовой связи или в электронной форме с уведомлением об их получении.</p>	<p>За рассмотрение заявления о включении в Реестр плата не взимается.</p>	<p>Заявление, поданное заявителем по истечении срока, указанного в письменном уведомлении об отказе во включении в Реестр, считается вновь поданным и рассматривается Министерством на общих основаниях.</p>	<p>За выдачу выписки плата не взимается.</p> <p>За рассмотрение заявления о переоформлении выписки и выдачу ее дубликата плата не взимается.</p>	<p>Важно! При устраниении владельцем гостевого дома нарушений, выявленных в ходе изучения, он может подать повторное заявление на включение в Реестр</p>

После регистрации вы, как владелец гостевого дома, приобретаете следующие права и обязанности:

Права	Обязанности
<p>распоряжаться жилым помещением по своему усмотрению в пределах норм, установленных жилищным</p>	<p>осуществлять деятельность строго в соответствии с требованиями настоящего Положения и иных актов законодательства о туризме</p>

законодательством Республики Узбекистан	
размещать постояльцев (туристов) в гостевом доме без оформления договора аренды путем их регистрации через интернет и информационно-туристские центры, а при отсутствии к ним доступа – путем обращения в территориальные органы внутренних дел в уведомительном порядке	обеспечивать соблюдение санитарных правил, норм и гигиенических нормативов, а также правил противоэпидемической и пожарной безопасности
взаимодействовать с правоохранительными органами на местах в случае нарушения посетителями (туристами) норм общественного порядка	уведомлять Министерство об изменении сведений, включаемых в Реестр гостевых домов, в течение трех рабочих дней, а также о прекращении своей деятельности
пользоваться льготами, предоставленными субъектам туристской деятельности в порядке, установленном законодательством	

Какие льготы и преференции предоставляются при открытии гостевого дома? Во-первых, выделяются льготные кредиты в сумме до 300 минимальных размеров заработной платы по ставке, не превышающей ставку рефинансирования Центрального банка Республики Узбекистан, сроком на пять лет, в том числе с 2-летним льготным периодом (при этом половина суммы процентов по выделяемым кредитам коммерческих банков, процентная ставка которых не превышает 1,5-кратного размера ставки рефинансирования ЦБ, субсидируется за счет средств внебюджетного Фонда поддержки туристской сферы при Министерстве); во-вторых, предоставляется возможность оказания услуг гостевых домов индивидуальными предпринимателями и субъектами семейного предпринимательства, имеющими жилое помещение, пригодное для организации семейного гостевого дома, и проживающими в нем; в-третьих, предоставляется возможность найма на работу до 3 работников.

Ф Преимущества открытия гостевого дома заключаются в высоком спросе на подобные услуги и в относительно небольшом стартовом капитале, который требуется для его организации.

Какие требования предъявляются при организации гостевого дома?

Создание санитарно-гигиенических удобств для посетителей (туристов):	<ul style="list-style-type: none"> – наличие санитарно-гигиенического узла, ванной или душевой кабины общего пользования; – наличие канализации (водоотведение) или локальных сооружений (в том числе путем организации выгребной ямы);
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> – наличие естественного и искусственного (в том числе за счет использования фонарей, свеч и т.п.) освещения в жилых и общественных помещениях; – наличие водоснабжения (в том числе путем установки накопительных емкостей для воды)
Обеспечение безопасности посетителей (туристов):	<ul style="list-style-type: none"> – наличие огнетушителя и медицинской аптечки; – возможность вызова служб экстренной помощи
Создание условий для удобного и комфортного пребывания посетителей (туристов):	<ul style="list-style-type: none"> – прилегающая территория должна быть благоустроена, иметь твердое (щебенистое, деревянное) покрытие на подходах к гостевому дому; – наличие вывески на фасаде гостевого дома (минимальным размером 60 x 80 см) с указанием названия семейного гостевого дома на узбекском, русском и английском языках, включающего слова «Оиласвий меҳмон уйи», «Семейный гостевой дом» и «Family guesthouse»; – наличие при входе в гостевой дом вывески, содержащей следующую информацию на узбекском, русском и английском языках: копия выписки из Единого реестра семейных гостевых домов; номера телефонов служб экстренной помощи и Call-центра Госкомтуризма; прейскурант оказываемых услуг; информация о возможных природных явлениях и опасностях местности; – наличие мобильной или стационарной телефонной связи общего пользования; – подключение к специализированной электронной автоматизированной программе учета постояльцев. В случае отсутствия подключения к интернету, регистрация постояльцев осуществляется путем обращения в соответствующие территориальные органы внутренних дел, через ближайшие средства размещения или туристско-информационные центры; – наличие в комнатах для размещения посетителей (туристов) кроватей или матрасов, комплектов постельных принадлежностей по количеству кроватей/матрасов.

Общие требования к гостевым домам и предоставляемым услугам приведены в Приложении 3, которые разделены на обязательные и рекомендуемые.

Как зарегистрировать гостей в вашем гостевом доме?

Все лица, воспользовавшиеся услугами средств размещения, должны учитываться в гостиницах, лечебных учреждениях, санаториях, домах отдыха и других средствах размещения (включая гостевые дома) на основании документов, подтверждающих личность, путем внесения их администраций этих учреждений в автоматизированную информационную систему «eтемон». Регистрация ведется с момента их прибытия, независимо от срока пребывания и периодичности (ранее – в течении 12 часов).

При этом важно учитывать, что процедура регистрации граждан осуществляется в порядке, утвержденном постановлением Кабинета министров от 22.10.2018 г. № 845⁶.

⁶ Постановлением Кабинета министров Республики Узбекистан от 22.10.2018 г. № 845 «О мерах по реализации постановления Президента Республики Узбекистан от 28 августа 2018 года № ПП-3924 «О мерах по совершенствованию порядка регистрации по месту постоянного проживания и месту временного пребывания иностранных граждан и лиц без гражданства» // <https://lex.uz/ru/docs/4015759>

Все данные о туристе (туристах) с помощью системы e-mehmon автоматически передаются в МВД Узбекистана.

Кто будет нести ответственность? Согласно новому порядку, иностранные граждане больше не будут нести ответственность за нарушение правил регистрации на территории Узбекистана. Вся ответственность переносится на лица и средства размещения, которые принимают к себе иностранных граждан. Если ранее турист должен был самостоятельно заниматься своей регистрацией (на что уходило до пяти дней), то теперь это занимаются владельцы средств размещения (в которых собирается остановиться турист) или граждане Узбекистана, принимающие туриста к себе в гости. Это позволит сохранить драгоценное время туриста для путешествия по нашей стране.

В соответствии с действующим законодательством иностранные граждане по прибытии на территорию нашего государства обязаны временно зарегистрироваться в течение трех суток (за исключением праздничных и выходных дней). При этом ответственность за соблюдение иностранным гражданином установленных правил пребывания в Узбекистане несет приглашающая сторона – как физические, так и юридические лица.

Это же положение распространяется на штрафы за несвоевременную регистрацию или пребывание без неё. Подвергаться штрафу будут те физические или юридические лица, которые принимают у себя иностранных туристов. Сам иностранный турист несёт ответственность лишь в том случае, если относится к разряду «самостоятельных туристов».

Если гражданин Узбекистана, принимающий в гости иностранного туризма, не произведет его регистрацию, на него будет наложен штраф в размере 10-100 минимальных размеров заработной платы, что составляет примерно от 2 до 20 миллионов сумов (300–3000 долл. США).

Если самостоятельный турист не зарегистрируется в течение 3 дней с момента въезда в страну, к нему применяется штраф в размере десятикратной суммы туристского сбора (86 120 сумов, или приблизительно 11 долл. США) за каждый день пребывания.

Внедрение вышеуказанных процедур направлено на обеспечение безопасности, здоровья и имущества местных и иностранных туристов, защиту их законных интересов и предоставление гарантированных услуг.

Как можно зарегистрироваться в системе «e-mehmon»? Регистрацию можно провести тремя простыми способами на портале <https://reg.emehmon.uz>:

1. Для регистрации гостя в собственном доме нужно скачать мобильное приложение и сначала зарегистрировать хозяина дома в системе путем ввода номера телефона с кодом оператора; надежного пароля; выбрать удобный язык и зарегистрироваться. После этих действий на экране появится подробная мини-анкета, в которой нужно указать полные имя, фамилию, отчество, серию и номер паспорта, номер телефона (указанный выше), пол, адрес и другую информацию хозяина дома (принимающей стороны). Затем, для регистрации иностранного гостя, нужно добавить листок и ввести туда данные гостя. Далее в систему надо

загрузить заявление установленной формы, копию паспорта туриста, копию согласия на временное проживание иностранца (от собственника жилья) и



документы, подтверждающие права собственника на это жильё. Затем оплатить сумму туристского сбора за гостя, после чего будет произведена регистрация.

2. С помощью интернет-сайта «etemmon.uz». Нужно зайти на сайт и выбрать, к какому типу лиц относится предприятие (физическому или юридическому), и далее порядок регистрации аналогичен регистрации в мобильном приложении: вводятся данные и оплачивается туристский сбор.

3. Третий способ предназначен для самостоятельных туристов, которые путешествуют на своём транспорте или пешком, noctуют в средстве передвижения или в палатках. Они должны зарегистрировать себя в системе «etemmon» самостоятельно, с помощью персонала и технических средств любого средства размещения (к ним относятся гостиницы, частные и гостевые дома, лечебные учреждения, зоны отдыха, мотели, пансионаты и другие места, где предоставляются услуги временного жилья). При этом туристский сбор турист оплачивает средству размещения.

ГЛАВА 3. ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ И СТАНОВЛЕНИЯ БИЗНЕСА

Раньше было принято считать, что хороший бизнес можно сделать только в городе, но ситуация изменилась. Люди в больших городах всё чаще испытывают гнет цивилизации, устают от постоянного шума и суеты и тянутся

к тишине естественной природы, к земле. Теперь в сельской местности есть место прибыльному делу – туристскому бизнесу.

Что такое туристский бизнес? Под термином «туристский бизнес» скрываются весьма различные виды деятельности, у каждого из которых – своя специфика. Сначала определимся в главных характеристиках туристского бизнеса.

Туристская индустрия, в соответствии с национальным законодательством, представляет собой совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги и услуги гидов-переводчиков⁷.

Одним словом, к туристскому бизнесу относится деятельность предприятий туристской индустрии.

Бытует поверхностное мнение, что туристский бизнес – это лёгкое и привлекательное бизнес-направление, хотя в то же время известно, что конкуренция в данной сфере практически исключает возможность выхода на рынок новых игроков. Несмотря на это, многие начинающие предприниматели всерьез задумываются о том, чтобы начать свое дело именно в этом направлении и найти свою рыночную нишу.

Памятка

Преимущества бизнеса, основанного на сельском туризме:

- Пока еще достаточно свободная ниша на национальном туристском рынке;
- Отсутствие необходимости в получении лицензии, что позволяет осуществлять деятельность в статусе индивидуального предпринимателя или семейного предприятия;
- Отсутствие ежемесячных платежей за аренду, коммунальные услуги;
- Возможность начать бизнес практически без финансовых вложений. При наличии собственного дома в сельской местности, хозяйства и знании местных условий можно даже не придумывать дополнительные услуги.

Будет ли деятельность в сфере сельского туризма приносить вам моральное и материальное удовлетворение? Это вопрос сложный, и на него трудно ответить однозначно. Известны случаи, когда наряду с основной сельскохозяйственной деятельностью жители сельской местности (кишлака, аула, махалли) начинали оказывать услуги по приему туристов, и через некоторое время доходы от этой деятельности превышали доходы от сельхозпроизводства, встречались и случаи, когда туристский бизнес не приносил никаких результатов. Однако, чаще всего сельский туризм является дополнительным источником доходов для сельских жителей и личного подсобного хозяйства и альтернативной занятостью на селе.

⁷ Закон Республики Узбекистан «О туризме» от 18.07.2019 г. № ЗРУ-549 // <https://www.lex.uz/docs/4428101>

Некоторые предприниматели рассматривают сельский туризм как способ разнообразить свою жизнь и занимаются им в большей степени ради развлечения. Однако для всех он становится образом жизни. Поэтому, прежде чем начать бизнес важно оценить и определить собственные возможности и ресурсы.

Как определить собственные возможности перед решением о целесообразности начала предпринимательской деятельности? Для начала необходимо оценить свои сильные и слабые стороны как будущего собственника и руководителя предприятия – собственника (владельца) гостевого дома. Для этого нужно честно и самокритично ответить на ряд вопросов, которые позволят определить степень профессиональной пригодности для предпринимательской деятельности в сфере бизнеса в части личных качеств, квалификации и опыта. Реалистичная оценка своих возможностей и тщательное планирование предстоящей деятельности поможет вам воплотить идею бизнеса в жизнь.

По данным Ассоциации малого бизнеса США, более 50% малых предприятий прекращают свою деятельность в течении первого года своего существования и 95% погибают в течении первых 5 лет работы. Этот показатель почти не меняется при разных состояниях экономики. Иначе говоря, долгосрочный успех предприятия во многом зависит от правильного выбора бизнес-возможностей в реализации бизнес-идеи и планировании своей деятельности.

❖ Успех в бизнесе не приходит автоматически и не базируется на одной лишь удаче, хотя и она никогда не помешает. Успех в основном зависит от способности предвидения, возможностей, ресурсов, организаторских способностей и многих других личных качеств будущего предпринимателя, что особенно важно на начальных этапах становления предприятия.

В этой связи рассмотрим ряд приемов и подходов, необходимых для оценки имеющихся ресурсов и степени готовности стать предпринимателем. Сначала необходимо детально проработать возможность создания успешного предприятия в соответствии со следующим планом действий:

- ✓ сформулировать основные причины, побуждающие стать предпринимателем;
- ✓ объективно произвести оценку личных качеств;
- ✓ оценить полезную значимость имеющейся квалификации и опыта для будущего бизнеса;
- ✓ разработать бизнес-идею и определить нишу для предполагаемой деятельности;
- ✓ разработать бизнес-план, уделив особое внимание подготовке и планированию предстартового и стартового периодов деятельности нового предприятия;
- ✓ определить ресурсные потребности и найти реальные источники финансирования.

Четкая оценка ситуации по этим направлениям позволит принять правильное решение о целесообразности вступления на весьма рискованный

путь предпринимательства. Кроме того, полученные сведения дадут вам возможность проанализировать направления реализации планов и позволят оценить ресурсные потребности для начальных этапов становления и развития нового предприятия.

Пир этом необходимо оценить свои желания и желания вашей семьи, способности и готовность принимать гостей (туристов) у себя в доме.

Вы хотите...

- ... получить полноценную работу?
- ... дополнительный заработка к имеющемуся доходу или пенсии?
- ... компенсировать затраты на собственность?
- ... использовать преимущества пустующих площадей (комнат)?
- ... улучшить свой актив для будущих продаж?

Или какая-либо комбинация из вышеперечисленных.

Вы уверены...

- ... что любите людей? Если нет, то не идите в этот бизнес?
- ... что Вы исполнительны и пунктуальны?
- ... что у Вас есть достаточный капитал (для инвестирования каких-либо изменений или улучшений в вашем доме, для покрытия издержек и т.д.)?

Вы готовы...

- ... приветствовать чужих людей в своем доме?
- ... принять их странные привычки? Оставаться спокойным, когда они скажут или сделаю что-то такое, что в целом не принято в вашей культуре?
- ... к тому, что Ваша семья будет вести свою обычную жизнь под пристальным взглядом чужих людей? Поддерживают ли Вас члены семьи?
- ... изменить свою обычную жизнь, спать где-либо в другом месте и, возможно, отказаться от собственной комнаты, есть в другом месте?
- ... выполнять дополнительные требования гостей к питанию, в любое подходящее для них времени; обслуживать их различные требования к еде?
- ... убирать за чужими людьми (гостями)?
- ... иметь дополнительную прачечную для стирки и глажения?
- ... вести бухгалтерские записи и в целом бухгалтерию?
- ... принять гостей надлежащим образом, если они прибудут без предупреждения?
- ... сдержать свой дом и земельный участок в состоянии, подходящем для посетителей?
- ... с радостью ответить на вопрос гостя, даже если он прервал Вашу любимую телепередачу?
- ... не выглядеть разочарованным, когда гость не съел всю приготовленную Вами еду, даже если Вы потратили на ее приготовление несколько часов, а теперь ее придется выкинуть?

... предоставить то, что захочет Ваш гость, а не просто соответствовать минимальным стандартам качества или предложить тот уровень услуг, который больше подходит для Вас?

... выполнять запросы приезжих гостей – достаточно ли у Вас хорошее здоровье?

... платить налоги?

... следовать изречению «Клиент всегда прав»?

Также необходимо помнить, что, принимая гостей, придется на время ограничить свою личную жизнь, так как гость будет чувствовать себя неловко, являясь нечаянным свидетелем семейных конфликтов и ссор. Прием гостей изменит привычный уклад жизни, так как обслуживание гостей требует определенных временных затрат, которые будут сокращать время, уделяемое семье.

Задание: Внимательно посмотрите перечень вопросов и ответьте на них. Попытайтесь быть честным. Если вы не можете ответить «да» на большинство из этих вопросов, то будет правильным решением пересмотреть свою бизнес-идею об оказании услуг проживания в вашем доме.

Но кроме этого, Вы должны иметь и соответствующие собственные ресурсы (материально-техническую базу), и конечно, желание трудиться в области оказания услуг отдыхающим и способность внимательно и доброжелательно относится к гостям (туристам).

Собственные ресурсы семьи могут быть:

- ✓ собственный или арендованный жилой дом, расположенный в сельской местности, который семья освобождает полностью или частично на период приема гостей;
- ✓ земельный участок, прилегающий к дому, разделенный на две зоны: хозяйственную (фермерское хозяйство, лошади) и рекреационную зону;
- ✓ достаточное количество посуды, постельного белья, мебели и др.;
- ✓ свободная рабочая сила;
- ✓ санитарно-гигиенические точки;
- ✓ транспортное средство (автомобиль, лодка, катамаран и др.) для оказания транспортных, рыболовных и сплавных услуг;
- ✓ наличие соответствующей коммуникации;
- ✓ наличие телефона, компьютера, wi-fi зоны, электронной почты;
- ✓ владение народными ремеслами и способность обучить других (для проведения мастер-классов);
- ✓ знание истории и культуры своего народа;
- ✓ знание природы своей местности и ее достопримечательностей;

- ✓ знание иностранного языка (желательно).

Задание: Оцените собственные ресурсы. Что можно изменить или совершенствовать для того, чтобы Вы смогли оказывать услугу проживания в вашем доме.

Можно ли обойтись без бизнес-плана? В общем-то, можно. Но если вы хотите открыть свой бизнес всерьез и надолго, то должны приучать себя к бизнес-дисциплине и планированию своей деятельности. Важно помнить, что бизнес-план – это не отчет о деятельности, а бизнес-помощник в планировании вашего бизнеса, который поможет избежать многих серьёзных просчетов и проблем. Бизнес-план должен четко отвечать на вопросы, стоит ли вкладывать деньги в бизнес-идею «Открытие гостевого дома» и принесет ли она вам доходы, которые окупят все ваши затраты.

Если для начала деятельности в сфере сельского туризма можно обойтись и без бизнес-плана, то, продолжая свою деятельность и желая ее развивать, придать устойчивость и вывести на новый системный уровень, имеет смысл заняться разработкой бизнес-плана. Необходимо помнить, что бизнес-планирование – это всегда планирование инвестиционное, нацеленное на привлечение дополнительных ресурсов извне для расширения деятельности.

❖ Бизнес-план – это проект будущего бизнеса, отличающийся от бизнес-идеи конкретикой: он содержит описание всех действий предпринимателя, направленных на открытие и развитие своего бизнеса.



Где взять бизнес-план?

Во-первых, можно написать самостоятельно, прочитав рекомендации по составлению бизнес-плана; *во-вторых*, найти готовые примеры бизнес-планов и отредактировать под свою бизнес-идею; *в-третьих*, заказать бизнес-план в специализированных фирмах.

Важно также понимать, что разработать бизнес-план нужно не для того, чтобы положить его в ящик стола, а для реального использования, а именно для отслеживания производительности предприятия и процесса достижения запланированных показателей. Бизнес-план поможет предпринимателю определить, что у него реально работает, и более успешно развивать свой бизнес.

Пренебрегая составлением бизнес-плана, предприниматель может оказаться не готов к тем трудностям, которые могут возникнуть на его пути к успеху, и будет лихорадочно импровизировать, что часто кончается плачевно и для него, и для дела, которым он занимался.

Если вы приняли решение самостоятельно подготовить бизнес-план, то при разработке бизнес-плана вам необходимо придерживаться следующих требований:

1) бизнес-план должен *быть кратким*, простым, но адекватно раскрывать сущность предпринимательского проекта. Для большинства небольших проектов объемы бизнес-планов ограничиваются 20-25 страницами. Следует использовать общезвестные термины, информацию необходимо излагать в деловом стиле, но как можно доступнее;

2) бизнес-план должен *быть функциональным*, т.е. содержать только полезную информацию, которая интересует или может заинтересовать читателя. При необходимости дополнительная, объяснительная, первичная информация может быть вынесена в приложения (объем приложений не ограничивается);

3) бизнес-план должен *основываться на реалистичных предположениях*. Прогнозы и предвидение (как наиболее «чувствительная» часть бизнес-планирования) должны быть обоснованы и подкреплены ссылками на тенденции и пропорции развития области, на проведенные исследования рынка, опыт деятельности конкурентов и т.д. Доверие к бизнес-плану может быть подорвано, если запланированные в нем отклонения от среднеотраслевых показателей не имеют достаточных оснований;

4) бизнес-плану *противопоказан излишний оптимизм*. Любое предположение в бизнесе дает «на выходе» несколько результатов – от худшего к лучшему. В процессе бизнес-планирования надо ориентироваться на худший результат, создавая таким образом определенный запас «прочности» бизнеса;

5) бизнес-план должен *быть легким для восприятия, четким и логичным* – таким, чтобы в нем можно было быстро найти нужную информацию. Так, в структуре бизнес-плана надо выделять разделы и параграфы;

6) бизнес-план должен *обеспечивать охрану конфиденциальной информации*. Для этого можно жестко контролировать сферу его распространения или составить отдельное приложение, которое будет содержать всю конфиденциальную информацию и будет доступен только тем, кому надо такую информацию знать.

Образец бизнес-плана для гостевого дома представлен в Приложении 4.

Задание: Разработайте бизнес-план для гостевого дома, с учетом представленных рекомендаций.

ГЛАВА 4. УПРАВЛЕНИЕ ГОСТЕВЫМ ДОМОМ

Как управлять персоналом в семейном бизнесе? Управление семейным бизнесом в сельской местности представляет собой одну из самых сложных областей управления персоналом, поскольку в производственном процессе объединяются люди, играющие определенные внутрисемейные роли (члены семьи). В трудовые отношения непосредственно вовлечены:

- члены семьи, занятые в семейном бизнесе и управляющие им, но *не являющиеся совладельцами (гостевого дома)*;
- члены семьи, являющиеся *совладельцами и управляющие* семейным предприятием (гостевым домом);
- персонал – *не члены семьи*, которые в свою очередь делятся на два типа: *имеющие долю в семейном бизнесе и не имеющие ее*.

Представители каждой группы имеют собственные интересы и представления о стратегии развития предприятия, что на практике приводит к разнообразным конфликтам. Поэтому при управлении семейным бизнесом важно понимать роль и значимость каждого участника.



В практике существуют определенные принципы, которые помогают улучшить управление персоналом в семейном предприятии и сохранить дружелюбную обстановку в нем. Рассмотрим некоторые из них.

1. *Во главе предприятия должен стоять человек, который стремится развивать бизнес и разделяет традиционные семейные ценности. Все члены семьи имеют право на осознанный выбор: принимать участие в работе семейного предприятия или нет. Особенно это касается детей.*

◊ **Принуждение никогда не обеспечивало эффективной деятельности и соблюдения установленных правил.**

2. *Необходимо поддерживать баланс между работой и отдыхом, между рабочими и личными отношениями. Дети, привыкшие к заботе родителей дома, могут надеяться на снисходительное отношение в профессиональной деятельности; члены семьи нередко ставят под сомнение авторитет руководителя. Поэтому на работу нужно принимать только тех людей, с которыми поддерживаются хорошие отношения в семье, совместный бизнес обостряет конфликты; напряженность в первое время проявляется даже при самых теплых отношениях.*

Конечно, очень трудно находиться в одном окружении двадцать четыре часа в сутки, грань между деловой и семейной жизнью часто стирается, но можно порекомендовать, например, запрет на общение по рабочим вопросам в нерабочее время.

3. *Для снижения производственных конфликтов и повышения эффективности деятельности необходимо четкое разделение труда и определение должностных функций каждого сотрудника, а также ответственности за решение предписанных задач. Прежде чем закрепить обязанности официально, рекомендуется подробно обсудить на семейном совете, кто какие вопросы будет решать и за что отвечать, причем внимательно выслушать все предложения и добиться всеобщего понимания и принятия.*

◊ **Наличие должностных инструкций помогает систематизировать трудовые ресурсы, рационализировать любой трудовой процесс.**

4. Следует установить одинаково справедливое отношение абсолютно ко всем сотрудникам независимо от родственных связей, избегая как привилегий для «своих», так и повышенных требований для них же. Помимо этого, должна быть четко определена вертикаль управления, чтобы никто из родственников не брал на себя лишних полномочий, делая неуместные замечания другим сотрудникам, поскольку подобные явления вызывают негодования в коллективе и разрушают трудовую дисциплину.

5. *Отбор сотрудников из числа родных необходимо осуществлять с учетом профессиональных и личных качеств, соответствующих должности. Работника, не справляющегося с обязанностями, гораздо труднее уволить, если это родственник.*

К сожалению, непрофессионализм сотрудников часто снижает эффективность работы национальных семейных предприятий, поэтому стоит

задуматься о профильном образовании для наиболее способных и целеустремленных родственников.

❖ В семейном бизнесе трудовые отношения строятся на взаимном доверии. **Какие особенности управления персоналом имеются в гостевом доме?** В отличие от обычных гостиничных предприятий, содержащих многочисленный персонал по штатной специальности, хозяйство гостевого дома может управляться персоналом от 1 до 3 человек в зависимости от количества мест и интенсивности прибытия клиентов (туристов). Часто ведение гостевого дома – это семейный бизнес, где персонал состоит из членов семьи и наемных работников. 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, т.е. вы, – работать с туроператором по привлечению клиентов, предоставлять услуги гида, переводчика, водителя, выполнять бухгалтерские и финансово-хозяйственные функции, взаимодействовать с контрольными органами государственной власти; другие члены семьи или наемные работники – помогать хозяйке гостевого дома в обслуживании туристов.

Так, основными требованиями к персоналу гостевого дома являются:

- ✓ знание и соблюдение должностных инструкций и правил внутреннего распорядка предприятия;
- ✓ соблюдение требований санитарии, правил личной гигиены и гигиены рабочего места;
- ✓ знание и соблюдение мер пожарной безопасности, правил охраны труда и техники безопасности;
- ✓ знание требований нормативных документов и государственных стандартов в сфере туризма;
- ✓ знание иностранного языка на уровне достаточном для общения с клиентами (туристами);
- ✓ знание и навыки по оказанию первой доврачебной помощи;
- ✓ обладание общей культурой, соблюдение профессиональной этики в процессе обслуживания клиентов (туристов);
- ✓ применения базовых навыков ИТ-инструментов;
- ✓ умение создавать на предприятии атмосферу гостеприимства, проявлять в отношении клиентов доброжелательность и толерантность;
- ✓ уровень профессиональной подготовки и квалификации, в том числе теоретические знания и умение применять их на практике;
- ✓ повышение квалификации всех категорий работников.

❖ **Наличие квалифицированного и хорошо обученного персонала – одна из важнейших составляющих успешности бизнеса.**

Желательно, чтобы ваш персонал и вы владели на уровне общения иностранными языками. Чем лучше владеете языком иностранного гостя, тем больше вероятность того, что потребности клиента будут максимально

удовлетворены, поскольку иностранные туристы, выбирая отдых в сельских территориях, ожидают тесного общения с местным населением.

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 гостями не допускается персонал, страдающий инфекционными, некоторыми кожными, психическими и вирусологическими заболеваниями (ВИЧ, туберкулез, гепатит, COVID-19 и др.). Например, 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, а тогда пострадает репутация не только вашего гостевого дома, но туристской фирмы, посредством которой приехал турист (особенно иностранный), и конечно всей сельской местности.

Задание: Оцените персонал вашего гостевого дома. Как вы думаете, обладает он соответствующими навыками, знаниями и качествами для обслуживания гостей. Если «нет», то что и как можно совершенствовать? Подготовьте должностные инструкции для каждой единицы персонала.

Какими качествами должен обладать руководитель гостевого дома?

Успех любого предприятия напрямую зависит от того, **кто** руководит и **какими** качествами он обладает. Немало руководителей называют себя профессионалами исходя из формального опыта применения управленческих компетенций: они умеют планировать работу подчиненных, знают, какие действия необходимо выполнить для контроля, неплохо решают возникающие проблемы. Однако на практике оказывается, что руководитель не вызывает у подчиненных доверия, не пользуется авторитетом, теряется в любой нестандартной ситуации, не может построить с ними коммуникацию (хотя прекрасно знает «как её строить правильно»). В итоге получается, что «руководитель отдельно, а подчиненные отдельно» – нет ни команды, ни синергии (полезного взаимодействия) от совместной работы, ни лидерских качеств, ведущих к достижению наивысшего командного результата.

Основными составляющими успешного руководителя являются три категории качеств:

личные (психологические)	с их помощью завоевывают уважение и авторитет среди подчиненных и вышестоящих коллег
-----------------------------	--

деловые	умение организовать работу и распределить обязанности, лидерство, коммуникальность, способность убеждать, инициативность и самоконтроль
профессиональные	хорошее специальное образование, эрудиция, компетентность в своей профессии, высокая обучаемость, а также умение планировать свою работу, управлять процессами

◊ Прежде всего, руководитель должен быть вдохновителем, инициатором, лидером своей команды.

Рассмотрим несколько качеств, которыми должен обладать руководитель, т.е. вы для эффективного и успешного управления вашим гостевым домом:

1. *Успешное балансирование используемых личных качеств в зависимости от обстоятельств и требований участников.* Вы должны уметь задействовать ровно те качества и ровно в тех пропорциях, которые необходимы и достаточны для решения задачи/проблемы.

2. *Наращивание и приобретение необходимых положительных качеств.* Вам необходимо стремиться к такому соотношению качеств, которое позволяет достигать интересов дела. Хороший руководитель создает вокруг себя синергию: когда эффект от совместного действия с подчинёнными значительно больше, чем от суммы действий каждого отдельного участника.

3. *Требовательность.* Требовательность (в некотором смысле строгость) позволит вам поддерживать соблюдение порядка и не даст подчиненным снижать стандарты качества, работать «вполсицы», пренебрегать интересами дела. Отсутствие требовательности (чрезмерная мягкость) у руководителя провоцирует необязательность у большинства подчинённых – они начинают относиться к поручениям спустя рукава.

4. *Твердость, целеустремленность и эластичность/гибкость.* Благодаря твердости, вы сможете отстаивать свои решения, а с помощью целеустремлённости добиваться результатов в работе. Гибкость позволяет пересматривать планируемые действия и принятые решения, если это пойдет на пользу делу; выслушивать чужие аргументы; учитывать обстоятельства в конкретной сложившейся ситуации.

◊ Если у руководителя отсутствует целеустремленность, то и повести за собой подчиненных (команду) он не сможет.

5. *Справедливость.* Справедливость в бизнесе – это своего рода умение находить компромисс между интересами разных сторон при диктате интересов дела. Интересы дела в обязательном порядке включают в себя вознаграждения тем, кто вносит наибольший вклад в достижение результата.

◊ Вначале стоят интересы дела, и лишь затем интересы сотрудника.

6. *Точность и внимательность.* «Скорость важнее силы, а точность важнее скорости». Внимательность позволяет вам видеть в целом, и одновременно обращать внимание на мелочи и детали в работе подчинённых, в возникающих ситуациях, задачах и т.д. Точность позволяет при выполнении работы сделать ее

так, чтобы мелочи и детали были учтены, а не пущены на самотек – мало увидеть, нужно еще уметь применить полученную информацию!

7. *Коммуникативность*. Умение передавать правильно свои мысли, чувства, эмоции так, чтобы они были понятны собеседнику, – основа коммуникативности. Без этого качества руководителю едва ли удастся сформировать из своих подчиненных команду. А значит, можно забыть о синергии.

8. *Эмпатия и отзывчивость*. Эти два качества помогут вам ставить себя на место другого человека, учитывать его интересы (насколько это соответствует интересам дела) как в работе с ним, так и при принятии управленческих решений.

❖ **Эмпатия помогает подбирать стратегию действий для достижения целей, а не реагировать стандартно или непредсказуемо.**

9. *Психологическая прочность, стрессоустойчивость*. Вам важно не поддаваться эмоциям, оставаться невозмутимым и сохранять «холодную» голову вне зависимости от происходящих событий с подчиненными, клиентами, партнерами. В этом поможет следование следующему принципу: «Делай не потому что, а для того чтобы».

❖ **Те, кто не умеет управлять собой, бороться с конфликтами и стрессами, эффективно использовать свое время, энергию и навыки, ограничены этой неспособностью и не могут управлять другими людьми.**

10. *Терпеливость*. Для управления персоналом вам необходимо терпение, чтобы и самому учиться, и совершенствовать свои качества и профессиональные навыки. Отсутствие терпеливости приводит к поспешности и к половинчатым действиям (перепрыгнуть пропасть на 99% невозможно). При чрезмерной терпеливости непременно страдает требовательность: сотрудникам даются бесконечные «шансы на исправление», стандартом становится недоделанная работа. Конфуций говорил: «Там, где кончается терпение, начинается выносливость». Если вам приходится включать выносливость при работе с подчиненными – либо вы что-то не так делаете, либо их необходимо заменить.

11. *Активность, инициативность, вариативность и исполнительность*. Активность и инициативность выражаются прежде всего в активных действиях со стороны руководителя для достижения целей и решения поставленных задач. Вариативность – в привычке перебирать разные варианты при решении задачи и искать новые возможности (другие варианты решения), в том числе и после того, как задача была уже решена, т.е. в целях улучшения процесса. Как известно, профессионально растёт тот, кто постоянно думает о том, как сделать работу эффективнее и результативнее. Вам нужно выдерживать баланс между инициативностью и исполнительностью.

❖ **Цели могут быть достигнуты, даже если просто плыть по течению, но в большинстве случаев там, где нет активности, инициативности и вариативности в управлении, ситуация стагнирует и деградирует.**

12. *Любознательность, обучаемость, способность и потребность к самообучению*. Без любознательности у вас вряд ли будет желание совершенствоваться профессионально и работать над своими качествами и

управленческими навыками. Потребность в самообучении стоит рядом с любознательностью, но это не одно и тоже. Самообучение – это поиск информации, самостоятельное её изучение (насколько это возможно), отработка на практике и приобретение новых навыков.

Другими важными качествами руководителя выступают способность и потребность в получении чего-то нового. Ибо далеко не все, у кого есть потребность и желание заниматься совершенствованием и самообучением, имеют способность достигать результатов в них. *«Тот, кто учится, но не думает, потерян! Тот, кто думает, но не учится, в большой опасности»* (Конфуций).

◊ Низкие уровни любознательности и самообучаемости приводят к отставанию от мира.

13. *Ответственность и самостоятельность.* Готовность нести ответственность за своих подчиненных и достижение результатов в поставленных задачах – одно из важнейших качеств руководителя, которое отличает его от подчиненных.

14. *Позитивность, чувство юмора.* Одни из самых важных качеств руководителя – это позитивность и хорошее чувство юмора. Стоит ли напоминать, что от настроения руководителя во многом зависит настроение его подчиненных, а значит, и их эффективность, и производительность труда. Обратное качество – депрессивность. Если руководитель постоянно излучает негатив, он однозначно будет распространять его и на подчинённых и понизит их результативность. Для таких людей негативный взгляд на задачу или проблему нередко служит оправданием для управленческого бездействия: «Зачем что-то делать, и так ведь всё плохо и пропало!».

15. *Решительность.* Это неотъемлемое качество для принятия нестандартных решений. А в эпоху постоянных перемен успешный руководитель должен быть готов отступать от «протоптанной тропы» в пользу эффективных стратегических решений.

16. *Командность.* Единолично принимать решение может специалист-эксперт, но никак не руководитель. Командность – сотрудничество и синергия между руководителем и его подчиненными, приумножающие результаты и основанные на четком соблюдении правил всеми участниками команды (вспомните об игре в хоккей, футбол – разве может забить гол один игрок?).

17. *Уверенность в себе, способность к самокритике.* Кто уверен в себе чрезмерно и не прислушивается к сигналам и экспертам, тот чаще рискует столкнуться с неожиданностью. Способность к самокритике позволяет говорить себе правду. Но кто только и делает, что критикует себя, – мало чего добивается, ибо концентрируется на критике, а не на преодолении последствий ошибок и извлечении опыта из них. Профессиональный руководитель работает по принципу: «Делай, что должно, и будь что будет», а не занимается бесконечным самокопанием на тему: «Я же сделал всё правильно, но у меня не получилось»,

так как возникшее в результате оцепенение приведет к бездействию и деградации ситуации, а также к цепной реакции со стороны подчиненных.

❖ Самое важное качество руководителя – выдерживать баланс между своими личностными качествами, наращивать и шлифовать положительные, ликвидировать негативные.



18. *Надежность*. Надежность выражается, в первую очередь, в соблюдении человеком договоренностей, а в случае их пересмотра – уведомлением об этом.

19. *Трудолюбие и результативность (ориентация на результат)*. Бытует мнение, что хороший руководитель – это прежде всего ленивый руководитель. Мол, если он ленив, то будет выполнять задачи преимущественно руками подчиненных и всё делегировать. К сожалению, данная логическая конструкция разрушается, если мы подумаем, что для эффективного выполнения задач подчиненными последних необходимо и обучать, и поддерживать в сложных ситуациях, и вникать в детали, и поддерживать обратную связь – без трудолюбия это всё недостижимо. Трудолюбие необходимо, чтобы хватило сил обращать должное внимание на мелочи и детали. Результативность – ориентация на результат при выполнении задач и умение его добиваться на практике. Никакие разговоры о том, «как я старался», или красочное описание того, «как у меня не получилось», не могут заменить для руководителя результата работы.

❖ **Баланс между ориентацией на результат и процессным подходом устанавливается интересами дела.**

Для успешного управления вашим персоналом желательно сочетать в себе все перечисленные качества, но при этом они должны сочетаться достаточно гармонично. Ведь как только начинается перекос в одно из них в ущерб другим, то эффективность управления неизбежно снижается (например, на одних только личных амбициях без профессиональных и деловых качеств не вытянуть бизнес на новый уровень и даже не удержать на текущих показателях). А потому всегда важно не только иметь «базовый набор», но и продолжать гармоничное развитие своих качеств.

∅ Следует помнить, что предпринимателями, как и руководителями, не рождаются, а становятся. Главное – иметь для этого желание и четкие ориентиры того, что Вы хотите в своем деле и как этого достичь.

Задание: проанализируйте свои управленческие качества и навыки. Определите свои слабые и сильные стороны. Подумайте, как их можно совершенствовать и улучшить. Разработайте план личностного роста.

Какой выбрать стиль управления? В практике существует много классификаций, которые выделяют разное количество стилей управления – от 3 до 12 и более. Но обычно выделяют три основных классических стиля: авторитарный; демократический, либеральный.

Рассмотрим стили управления, а также плюсы и минусы каждого из них:

Авторитарный стиль (жесткий стиль управления): при использовании такого метода руководитель не советуется со своими сотрудниками (персоналом), а указывает им. Такой способ характеризуется централизацией руководства и его доминированием во всем предприятии, собственное мнение сотрудников к сведению не принимается.

Плюсы: дисциплинированность персонала, прозрачность их деятельности. Такой стиль руководства является предпочтительным для экстренных ситуаций, поскольку не позволяет сотрудникам растеряться. **Минусы:** риск не услышать эффективные для бизнеса идеи сотрудников, большая текучка кадров, работники не развиваются, не повышают свои навыки и постоянно находятся в состоянии стресса.

∅ Важно помнить, что авторитарный стиль управления может перерасти во вседозволенность, самоуправство и вызвать негативную реакцию со стороны персонала.

Демократический стиль: управленческие решения принимаются совместно с сотрудниками (персоналом), которые вовлечены в этот процесс. Поощряются творческий подход команды к решению проблем и их вовлеченность в судьбу предприятия. Персонал ощущает себя довольно комфортно, если управление ведется в соответствии с таким стилем. Этот подход особенно хорошо проявляет себя, если речь идет о командообразовании.

Плюсы: укрепление командного духа, уменьшение количества потенциальных ошибок, текучка кадров сводится к минимуму. *Минусы:* риск снижения авторитета руководителя, длительный период принятия решений.

Этот стиль хорошо подходит как для ситуаций роста бизнеса, так и для кризисных моментов, особенно если кризис связан с внутренней организацией работы, рабочих процессов, отношений.

Либеральный стиль (невмешательство): В этом случае управления как такового не существует. Руководитель полностью отстраняется от процесса, передавая контроль над исполнением задач группе сотрудников (полное делегирование), например, топ-менеджерам. Сам руководитель выполняет скорее представительские функции. Сроки для выполнения задач персонал также устанавливает сам. Несмотря на предоставленную свободу персоналу, ответственность за принимаемые командой решения по-прежнему лежит на руководителе.

Такое управление может приносить пользу, если все члены команды имеют высокую квалификацию в какой-то узкой области, но в большинстве случаев оно ведет к низкой мотивации членов команды и нечеткому распределению ролей.

Плюсы: у сотрудников между собой складываются хорошие отношения, увеличивается лояльность к руководителю. *Минусы:* если руководитель слишком мягок, то его авторитет может упасть; также отсутствие делегирования полномочий может приводить к хаосу.

В приложении 5 представлена сравнительная характеристика трех основных стилей руководства.

Несколько рекомендаций, которые нужно учитывать вам при выборе стиля управления:

✓ Руководитель должен понимать, что предприятие – это как единый организм. Он живет по определенным законам – как общим законам бизнеса, так и по своим собственным, которые действуют только внутри предприятия. Поэтому важно чувствовать единство, и в соответствии с этим подбирать такой стиль руководства, который будет наиболее гармоничен.

✓ Важно помнить, что ничто не стоит на месте, всё двигается и меняется. Руководитель тоже не должен стоять на месте, он должен расти, получать дополнительное образование, постоянно учиться чему-то новому и вводить новшества в предприятии. Тогда он будет идти в ногу с быстро меняющимся временем и избегнет такого недуга, как косность. Поэтому выбранный стиль руководства должен учитывать необходимость изменений в компании.

✓ Учитывать психологию людей, которые работают на предприятии. Помнить, что бизнес делают в первую очередь люди и лишь затем – технологии. Поэтому для любого руководителя важно правильно подобрать команду, чтобы каждый был не только на своем месте, но и успешноправлялся со своими обязанностями и мог наиболее эффективно раскрыть свой потенциал, поскольку от этого зависит успешность всего предприятия.

⊕ Подбирайая стиль руководства, необходимо учитывать психологические особенности команды (персонала предприятия).

Задание: проанализируйте стили управления. Выберите тот стиль, который для вас наиболее приемлем. Подумайте почему?

Что такое мотивация персонала? У каждого предприятия и у каждого руководителя есть свой метод мотивации труда и излюбленные способы мотивации. Нельзя бездумно премировать, поощрять и раздавать «плюшки» персоналу (особенно членам семьи), иначе вы рискуете не улучшить качество работы, а саботировать процесс.

⊕ Мотивация – это объединение интересов предприятия и сотрудников.

Подходить к разработке системы мотивации для гостевого дома нужно комплексно, с учетом конкретных проблем и всех факторов – от доходности вашего объекта до личностей персонала, включая и членов семьи и наемного персонала. Только так вы сможете предложить людям то, что они хотят, и получить взамен качества обслуживания, скорость работы и производительность.

Как и чем мотивировать персонал? Все виды поощрений делятся на две группы – материальные и нематериальные. И обе – важные составляющие успеха предприятия, независимо от формы собственности.

Материальная мотивация. Чтобы повысить трудовую активность персонала гостевого дома, необходимо предусмотреть различные виды материального стимулирования. Это могут быть различные бонусы, премирование, подарки, поощрения за успехи в работе, а также формы материального неденежного стимулирования.

К основным видам и способам материальной мотивации относятся:

Заработка плата, которая занимает главную позицию в структуре финансовой мотивации персонала. Представлена только чистым окладом или ставкой. Как правило, размеры оклада и ставки сравнительно небольшие, поэтому так важно разработать эффективную программу материального стимулирования, чтобы доход персонала обеспечивал достойное существование ему и его семье.

Премии и бонусы являются одними из самых важных денежных стимулов для персонала. На практике использование премирования как средства экономического стимулирования дает отличные результаты, а ее отсутствие резко снижает заинтересованность сотрудников в улучшении итогов производства.

В гостевом доме премии персоналу можно выплатить за перевыполнение плана бронирования комнат; отталкиваться можно от разницы между планируемым доходом в месяц и фактическим. Бонусы – при полной загрузке гостевого дома – выплачивать можно всему персоналу как причастному к хорошему обслуживанию – от уборщиц до работников питания, или только администрации.

Льготы и скидки. Наряду с денежными поощрениями существуют специальные неденежные формы материального стимулирования. Это могут быть различные льготы и скидки, направленные на удовлетворение потребностей человека и членов его семьи: скидки на профилактическое медицинское обследование, стоматологические услуги, оплата обучения, оплата расходов на мобильную связь, раздача путёвок в санатории, дома отдыха и другое. Предоставлять абонементы можно «по интересам», выяснить которые поможет анкетирование.

Материальная мотивация может включать и систему штрафов. Например, лишение премии за жалобы от клиентов (туристов) на плохую уборку номеров/комнаты, за некачественную еду, за грубое отношение и т.п.

Нематериальная мотивация. Заботиться об атмосфере в коллективе нужно обязательно – постоянно и трепетно. Из недружной команды и от равнодушного руководства люди уходят даже при нормальной зарплате и наличии бонусов.

Формы стимулирования различны:

- *похала:* личная и при коллективе. Многим людям важно демонстрировать свои возможности и чувствовать себя нужным. Особенно это верно для персонала низшего звена;
- *проведение корпоративных мероприятий,* командных соревнований, спортивных состязаний между сотрудниками;
- *дополнительные выходные дни.* Хорошим стимулом могут быть и оплачиваемые отгулы, например, в низкий сезон, когда ваш гостевой дом ничего не теряет от отсутствия одного человека.

∅ Не забывайте соблюдать баланс. Чем крупнее ваш гостевой дом и выше зарплаты, тем больше можно предлагать нематериальных «плюшек» персоналу, возможностей обучения или отдыха.

Какие результаты получит гостевой дом от проведения мероприятий по мотивации персонала? Если вы будете правильно проводить мероприятия по стимулированию своего персонала, то ваш гостевой дом получит следующие положительные результаты, а именно:

- повысится качество и производительность труда;
- персонал начнет более ответственно подходить к выполнению своих служебных обязанностей;
- среди персонала появится командный дух;
- производственные показатели улучшатся, увеличится количество клиентов;
- уменьшится «текучка» кадров;
- гостевой дом начнет быстро развиваться и т.д.

∅ В мотивации главное – давать сотрудникам то, что они хотят получить от работы. И чем полнее удовлетворяются их желания, тем выше шанс получить от них нужное вам.

Задание: изучите работу вашего персонала и разработайте схему материальной и нематериальной мотивации, а также систему штрафов.



ГЛАВА 5. АРХИТЕКТУРНО-ПЛАНИРОВОЧНЫЕ, ИНЖЕНЕРНЫЕ И САНИТАРНЫЕ УСЛОВИЯ, ТРЕБОВАНИЯ И ИДЕИ К ГОСТЕВОМУ ДОМУ

При организации гостевого бизнес вам необходимо обратить внимание на внешний и внутренний облик вашего гостевого дома: насколько он опрятен, зрительно аккуратен и привлекателен, не нуждается ли он в косметическом ремонте экстерьера и помещений, во внутренней перепланировке, замене штор, мебели и т.д. Очень важно иметь налицо свежие обои, чистый и аккуратный потолок, и пусть не новую, но в хорошем состоянии, мебель. Также необходимо рассчитать оптимальное количество мебели, бытовой техники, сантехники, текстиля, посуды, средств для уборки помещений и пр. Внутренняя обстановка должна производить на гостя приятное *расслабляющее воздействие*. И главное, ваш гостевой дом *должен соответствовать нормам безопасности*.

❖ **Важно тщательно и критически оценить состояние всех имеющихся помещений, предназначенных для приема гостей.**

В оформлении гостевого дома рекомендуется использовать колорит народного творчества (сюзане, кумганы, керамические изделия, репродукции миниатюр и т.п.) и архитектурно-художественные традиции вашего региона (местности), чтобы гости имели возможность познакомиться с вашей

национальной культурой, традициями и бытом. Также это позволит создать аутентичную обстановку в вашем гостевом доме.

❖ **Площадь комнат гостевого дома должна позволять гостю свободно, удобно и безопасно передвигаться, и использовать все оборудование и мебель. Минимальная площадь комнат не нормируется.**

При оснащении гостевого дома вам желательно оборудовать:

✓ *искусственное освещение в жилых и общих помещениях*; в случае невозможности соблюсти это требование гость или гости должны быть заранее проинформированы об этом;

✓ *аварийное освещение (аккумулятор/фонари)* на случай отключения электроосвещения;

✓ *холодное водоснабжение* из централизованных или автономных источников с запасом воды не менее чем на одни сутки (из расчета 50 л воды на человека); при использовании автономных источников водоснабжения рекомендуется применять приспособления для фильтрации и отчистки воды и/или иметь запас бутилированной воды не менее чем на сутки;

✓ *горячее водоснабжение* или, в случае его отсутствия, обеспечить возможность нагрева воды;

✓ *отопление в холодное время года* с помощью безопасных приборов и устройств;

✓ *телефонную связь колективного пользования* (телефон, мобильный телефон, радио), доступную для всех гостей;

✓ *позаботиться о вывеске на фасаде гостевого дома* (минимальным размером 60 см x 80 см) с указанием названия семейного гостевого дома на узбекском, русском и английском языках, включающего слова «Оилавий меҳмон уйи», «Семейный гостевой дом» и «Family guesthouse».

✓ для гостевых домов с двумя и более этажами рекомендуется *иметь схему путей эвакуации при пожаре и в чрезвычайных ситуациях*.

Рекомендуется в доме иметь источники постоянного энергоснабжения, автономное отопление, внутренний санитарно-гигиенический узел, подачу горячей и холодной воды, а также средства противопожарной безопасности.

Вам необходимо заранее определить зоны проживания гостей, т.е. решить вопрос **зонирования помещений**. Это позволит вам создать комфортные условия для пребывания ваших гостей. Необходимо определить зоны проживания только гостей и только хозяев (ваших семьи), а также зоны совместного пользования (например, для совместного просмотра телевизора, кухню, столовую и др.).

❖ **Во время пребывания гость должен чувствовать себя комфортно, поэтому очень важно, чтобы «временный дом» был не менее комфорtabелен, чем его собственный дом.**

Подобное зонирование позволит добиться максимально возможного удовлетворения желаний ваших гостей. Также желательно тщательно продумать, какие комнаты будут сдаваться гостям. Гость будет чувствовать себя очень неуютно, если суета приготовлений начнется по его приезду.

По возможности, помещения гостевого дома следует разделить функционально: для сна, для отдыха и развлечений, для приготовления и

принятия пищи, для личной гигиены. Если в доме нет отдельного помещения для приема пищи, можно в качестве столовой использовать общую комнату (гостевую) с оборудованием для самостоятельного приготовления пищи гостями. Если кто-то из домашних переезжает из своей комнаты на время пребывания гостя, то в этом случае спальная должна освобождаться от всех его личных вещей. И хотя чувство званого гостя остается «фирменной» особенностью гостевого дома, все-таки спальная комната должна быть личным пространством гостя во время его пребывания.

❖ Гость нуждается в собственной спальной комнате и должен иметь доступ, по крайней мере, к санитарно-гигиеническому узлу, местам приема пищи и отдыха.

Минимальные требования к спальной комнате (гостевой комнате)

Представьте себе прибытие гостей. Они входят в комнату... Первое впечатление – Чистота и опрятна ли комната? Хорошо ли пахнет? В хорошем ли она состоянии? Привлекательно ли выглядят стены, потолок, окна? Заправлена ли кровать и аккуратно ли она выглядит? Также проверьте есть ли в комнате корзина для мусора? Готова ли она к использованию?

Итак, комнаты для проживания гостей должны быть достаточно просторными и светлыми, чтобы гость не чувствовал себя в них стесненным. Существуют следующие минимальные требования: комнаты, предназначенные для размещения более двух посетителей, должны иметь площадь, из расчета на каждого посетителя, не менее 3 кв².

В каждой комнате должно быть хотя бы одно окно (металлопластиковое открывающееся для проветривания или обычное, но с форточкой) и кровать (односпальная кровать размером не менее 80 x 190 см, а двуспальная – не менее 140 x 190 см). Окна необходимо оснастить противомоскитными сетками.

Поскольку основная функция гостевого дома – предоставление гостям ночлега, вам 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. Обязательным санитарно-гигиеническим условием является комплект чистого отглаженного белья, который получает гость при заселении. Необходимо заранее убедиться в том, в хорошем ли состоянии постельное белье. Комплектов постельного белья рекомендуется брать минимум в два с половиной раза больше, чем число кроватей. Меняются они, как правило, раз в неделю.

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). Постельное белье стирается раз в три дня, если гости остаются дольше этого срока.

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.

Вам нужно позаботиться о том, чтобы комната для гостей была обставлена с учетом *гармоничного сочетания расцветки и форм мебели* и предметов (желательно с национальным колоритом). Количество мебели в комнатах должно быть оптимально для комфорта проживания гостя (туриста), при этом важно расставить ее так, чтобы оставалось как можно больше пространства для передвижения в комнате. Мебель должна быть простой, прочной и удобной при уборке, чтобы не скапливалась пыль. При этом следует избегать излишней роскоши, особенно если она контрастирует с плохой работой санитарно-гигиенического узла, отсутствием горячей воды, низкой температурой в доме и т.д.

Большинство иностранных гостей чувствуют себя неуютно без штор или занавесок на окнах, так как они обеспечивают защиту от солнечного света во время сна и для уединения. Также необходимо учесть, чтобы дверь закрывалась изнутри. Если вам или вашему персоналу нужно войти в комнату, то нужно сначала спросить на это разрешение (лучше всего минимизировать количество таких вторжений во время пребывания гостя(ей)).



♪ Следует помнить: иностранные гости предпочитают уединение!

Вам необходимо в комнате определить место для хранения вещей, так как гости при въезде должны распаковать свои вещи. В наличии как минимум должны быть стул и крючок для одежды. Несколько вешалок будут дополнительной помощью. И почти идеальным будет возможность предоставить гостям платяной шкаф, вешалки с крючками или комод.

В комнатах для гостей рекомендуется по возможности модернизировать внутреннюю электропроводку. Полезно установить двойную систему управления освещением: от обычного настенного выключателя и от прикроватной тумбочки или вблизи ее. Это повышает уровень комфортности проживания. В некоторых странах такой стандарт уже закреплен нормативно.

Перед заездом гостей вам нужно убедиться, что освещение в комнате работает. Всегда нужно держать запасной комплект лампочек в наличии. Подумать о мощности – большая комната (с темными стенами или декорированная коврами) нуждается в более ярком освещении. В спальной комнате яркие лампочки подходят больше, чем люминесцентные.

Кроме того, необходимо обратить внимание на расположение и количество розеток в комнатах. Они должны быть исправны, доступны и располагаться в местах наибольшей вероятности их использования, например, рядом с кроватью их должно быть минимум две: одна для ночника/бра, другая – для подзарядки мобильного телефона. Наличие розетки необходимо рядом с зеркалом для удобства подключения фена или других электроприборов.

Необходимо помнить, что гости часто привозят с собой личные электроприборы (компьютеры, цифровые фотокамеры, электробритвы, телефоны), снабженные так называемыми «европейскими вилками». Поэтому владельцам гостевых домов желательно иметь переходник для розетки под евростандарт или заменить розетки в гостевой комнате на евророзетки.

Для дополнительного повышения комфортности проживания в комнате можно установить **системы управления климатом** – кондиционер или вентилятор. Температура в комнате существенно влияет на комфортность сна. Наиболее благоприятная температура для комнаты – 20-22°С (рекомендуется иметь термометр для мониторинга температуры).

Спальное место. Что касается спального места, кровать должна быть умеренной жесткости. Диван считается ложем более низкого качества. Также в сельских домах можно предложить вместо кроватей курпачи, топчаны, но только с согласия гостя.

♪ Предлагая гостю спальное место в виде курпачи, следует поинтересоваться у него его здоровьем и привычками сна. Так как спать на курпаче, постеленной на полу, могу не все!

Небесполезно иметь в виду, что многие иностранные гости несколько более габаритны, чем местные жители, – выше ростом и тяжелее. Убедитесь, достаточно ли длинная кровать, чтобы вместить гостя высокого роста (некоторые гости могут быть ростом до 2 м). Достаточно ли плотен матрац и обеспечивает ли он поддержку грузного тела?

В таблице 1 приведен основной перечень оборудования и инвентаря, необходимых для комплектации спальной комнаты. На первоначальном этапе вы можете комплектовать комнату обязательными позициями, которые указаны в таблице. Полную комплектацию можете осуществить позже, когда вы наберетесь опытом и определите свой целевой сегмент клиентов.

Ф Главное требование к оборудованию и инвентарю спальной комнаты, используемых гостями при проживании, это безопасность и простата в эксплуатации и уходе.

Таблица 1

Перечень оборудования и инвентаря для комплектации спальной комнаты

Характеристики	Рекомендации
Две кровати (одноместное, двухместное размещение), простыни, одеяла, покрывала (минимальный размер 190x80 см) для односпальной кровати	Обязательно
Шкаф (гардероб) с вешалками и полками или комод с ящиками	Обязательно
Стулья (1 стул на проживающего)	Обязательно
Кресло	Рекомендуется
Прикроватная тумбочка (1 на проживающего)	Обязательно
Стол письменный или секретер	Обязательно
Люстра на потолке или бра над кроватью	Обязательно
Лампа для чтения у кресла или на письменном столе	Рекомендуется
Плотные шторы для светоизоляции	Обязательно
Зеркало (помимо ванной комнаты)	Обязательно
Переключатели освещения у входа и кровати	Обязательно
Прикроватные коврики	Обязательно
Радио (центральное вещание, FM)	Рекомендуется
Цветной телевизор с ПДУ (за дополнительную плату)	Рекомендуется
Видео (за дополнительную плату)	Необязательно
Корзина для мусора	Обязательно
Письменная информация для проживающего иностранца (на узбекском, английском и русском языках)	Обязательно
Пепельница	Необязательно
Вентилятор или кондиционер	Рекомендуется
Подставка для багажа	Необязательно
Графин с питьевой водой, стаканы	Рекомендуется
Мини-холодильник	Необязательно
Письменные принадлежности	Необязательно
Принадлежности по уходу за одеждой и обувью	Рекомендуется

Ф Важно обращать внимание на мелкие детали. С помощью мелких деталей интерьера можно создать особый уют и специфику, которые останутся в памяти гостя. Например, живые цветы в вазах, фигурки животных и людей, сделанные из природных материалов региона (кишлака, аула, махалли) и т.д.

Задание: Внимательно осмотрите спальные комнаты для гостей. Оцените их состояние. Готовы ли они для приема туристов? Если нет, то, что нужно сделать для их улучшения или изменения.

Минимальные требования к санитарно-гигиеническому узлу (туалету, ванне/душевой)

Гость(и) входят в санитарно-гигиенический узел – первое впечатление. В каком состоянии ваши санитарно-гигиенический узел? Чистота и запах будет самым важным фактором в том, как они отреагируют на ваши условия пребывания в вашем гостевом доме.

Душ и туалет, как правило, в гостевом доме делают совмещенными. Разумеется, эти помещения должны быть оборудованы хорошей системой вентиляции. В последнее время в гостевых домах устанавливают не ванны с душем, а душевые кабинки. С одной стороны, этот вариант более дешев и практичен; но с другой, срок службы душевой кабинки меньше, и она чаще выходит из строя. Поэтому более предпочтителен вариант с ванной, душем и закрывающейся пластиковой шторой.

Туалет – это зона особого внимания гостей. По сути, это «визитная карточка» вашего дома. Конечно, большинство сельских домов не имеют туалетов внутри дома, к которому привыкли большинство гостей. Унитаз с крышкой или напольный унитаз внутри дома – стандарт для гостей, однако многие гости находят и наружный туалет приемлемым, если он содержится в надлежащем состоянии и пригоден для использования.

В случае, если ваше хозяйство не имеет соответствующего туалета, то цена за размещение должна быть соразмерно ниже. В противном случае ваш гостевой дом оставит негативное впечатление у гостей (туристов).

Туалет в доме должен выглядеть чисто и пахнуть свежо – регулярная чистка, санитарная обработка и проветривание позволят вам в достижении такого результата. Наружный туалет также должен быть опрятен, чист и без тривиальных запахов – для этого необходимо предусмотреть систему вентиляции. Для наружных туалетов необходимо предусмотреть вентиляционную шахту. Более глубокая яма также обеспечит уменьшение выделяемых запахов, как и присыпание пеплом или мелом дна ямы и помещение крышки над люком (последнее также уменьшит количество мух).

♦ Туалет должен быть ИДЕАЛЬНО ЧИСТЫМ, не должно быть НИКАКОГО постороннего ЗАПАХА.

Наружный туалет должен строиться закрытым с 4-х сторон, быть устойчивым, без каких-либо существенных проблем, с крышкой и обязательно с наличием двери с внутренним замком. Замок в туалете необходимо отрегулировать, чтобы избегать неловких ситуаций. Как в доме, так и снаружи туалет не должен быть с окном. Если оно имеется, то лучше снабдить его плотными шторами или навесить жалюзи. Нелишне напомнить, что унитаз

должен быть с крышкой, возле унитаза должны быть ершик и корзина для мусора.

⊕ **При строительстве наружных туалетов опять же нужно помнить и учитывать, что иностранные гости могут быть высокими.**

Ванная комната/душ – также зона пристрастного внимания гостей. Большинство предпочитает купаться один раз в день. Главное, в помещении было чисто и безопасно. Особое внимание должно быть уделено поверхностям, с которыми имеется непосредственный контакт, например, умывальники, пол, вентили, душ и др. Необходимо установить безопасный замок и занавески или жалюзи на окнах (если они имеются). Необходимо убедиться, что в помещении не слишком низкая температура. Также вам необходимо позаботиться о нескольких крючках в помещении для одежды.

Если умывальник находится не в ванной комнате (в холле или коридоре, но не кухне или гостиной комнате), то также необходимо позаботиться о чистоте и гигиене. Нужно предусмотреть зеркало, которое желательно разместить над умывальником (учтите, что зеркало необходимо регулярно протирать), наличие крючков или вешалки рядом с умывальником (для полотенец и одежды), а также одноразовые средства личной гигиены (мыло или жидкое мыло, шампунь).

⊕ **Мыло и шампунь – большинство гостей привозят свои собственные, но имейте всегда запас для гостей**

Частое отсутствие горячей воды в домах с централизованным отоплением заставляет прибегать к альтернативным источникам: титанам, нагревателям, а иногда к обычному подогреву воды в ведре. Если у вас нет возможности приобрести водонагреватель на момент открытия гостевого дома, то рекомендуется это сделать как можно быстрее после начала его функционирования. Этот фактор оказывается на цене проживания.

Задание: Оцените состояние вашего санитарно-гигиенического узла. Готовы ли все для приема гостей? Если нет, то, что нужно улучшить или сделать.

Требования и рекомендации к земельному участку (территории)

Посмотрите ваши участок. Определите на сколько он готов для принятия туристов. Убран ли он? В хорошем ли он состоянии? Привлекательно ли выглядят он? Нет ли лишних вещей и мусора?

Дом и прилегающий к нему земельный участок должны быть обустроеными и зрительно привлекательными, а также соответствовать нормам безопасности. Главным требованием к обустройству земельного участка и дома для приема гостей является их приспособленность для полноценного отдыха. При взгляде на дом и участок важно, чтобы они хорошо вписывались в окружающий ландшафт и облик кишлака (аула, махалли), что создает ощущение уюта и атмосферы отдыха у гостя. Если территория вокруг вашего дома

огорожена забором, то он должен быть ровным и аккуратным, можно посадить вьющиеся растения, которые могут скрыть недостатки забора (при наличии таковых).

Земельный участок, прилегающий к вашему дому, рекомендуется разделить на две зоны – хозяйственную и рекреационную.

Хозяйственная зона приспособлена для хозяйственных нужд, на ее территории могут содержаться животные, храниться корм для них, а также разбиваться грядки под огород.

Рекреационная зона – это место отдыха гостя. В эту зону входит палисадник перед гостевыми окнами и сад, который используется как место для игр и отдыха. Палисадник с цветами и декоративными деревьями лучше разбить таким образом, чтобы перед входом в гостевой дом образовалась достаточно просторная площадка, свободная от цветов и деревьев, где дети могут бегать, прыгать и играть, здесь же можно устроить песочницу.

❖ **Обе зоны требуется держать в аккуратности и чистоте!**

В саду за домом или перед ним важно создать тихий уголок для отдыха, где можно в тишине провести время, а при желании и покушать. В этой части сада вам желательно установить топчан/айван/беседку в восточном колорите, повесить качели, поставить мангал и тандыр (гости, к примеру, могут принимать участие в приготовлении еды).

К гостевому дому рекомендуется проторить пешеходные дорожки, тропы, подъездные пути для транспорта, характерного для данной местности, – машин, автобусов, катеров и т.д. Стоянка для машин должна быть достаточно вместительной и располагаться таким образом, чтобы припаркованные автомобили никому не мешали и не загораживали пространство для отдыха.

В случае невозможности соблюдения этого требования гости должны быть заранее проинформированы об отсутствии подъездных путей, а также о маршруте и способах подхода/подъезда к гостевому дому.

Задание: проверьте, соответствует ли ваш земельный участок и гостевой дом вышеперечисленным требованиям. Если нет, то подумайте, что Вы можете сделать, чтобы им соответствовать.



Минимальные требования и рекомендации к уборке гостевого дома

Как неоднократно уже отмечалось, **чистота** – наивысший приоритет гостевого дома. Для гостей это не только верный признак того, что им приятно будет остановиться в вашем доме, но также и демонстрация заботы о здоровье гостей.

Рассмотрим общие принципы по уборке комнат (помещений):

1. **Иметь систему.** Необходимо экономить время и энергию – выполнять уборку в систематизированном порядке;
2. **Соответствовать требованиям гигиены,** защищать владельцев и других от инфекций;
3. **Быть критичным,** необходимо смотреть на комнаты (помещения) так, как если бы владелец сам был гостем;
4. **Использовать контрольный лист.** Владельцам нужно разработать проверочный лист и отмечать в нем все, что нуждается во внимании.

Памятка Пример проверочного листа
--

Везде ли вытерли пыль?

Заправлена ли постель?

Вымыты ли стаканы в комнате гостей?

*Политы ли цветы?
Чисты ли окна? Зеркала? Двери?
В порядке ли вещи в шкафах (личные вещи туристов)? В серванте? В тумбочке?
Чисты ли полы?
Проветрена ли комната?
Вынесен ли мусор?*

В **технологии уборки** различают ежедневную (текущую) уборку, уборку после отъезда гостей и генеральную. Каждый день необходимо осуществлять текущую уборку комнат (помещений). Уборка осуществляется в следующей последовательности: сначала уборка производится в забронированных комнатах, затем убираются комнаты, которые освободились, и в последнюю очередь производится уборка в занятых комнатах. Обслуживание необходимо проводить вовремя, когда гости отсутствуют в комнате; для этого предварительно необходимо согласовать с гостями время уборки. Если гости находятся в номере, необходимо получить разрешение на уборку.

Убирая комнату в отсутствие гостей, нельзя закрывать дверь изнутри – дверь должна быть приоткрыта. Также при уборке строго запрещено вставать ногами на какую-либо мебель. И перед уходом не забыть проверить, что в комнате гостя не остался какой-либо уборочный инвентарь. Также важно помнить, что всегда нужно стучаться, прежде чем войти в комнату.

Рекомендуется производить уборку рано утром. Лучше всего начинать и заканчивать уборку в одно и тоже время каждый день. Чистка пылесосом должна производиться до 12.00, чтобы не беспокоить гостей (если они в доме).

◊ Уборка помещений должна проводиться с долей критичности, необходимо смотреть на комнату глазами вашего гостя. Не упускайте из вида мельчайшие детали. После уборки комната должна быть в идеальном состоянии.

Постельное белье обычно накрывается покрывалом. Покрывало защищает постельное белье от пыли, придает постели более эстетичный вид, позволяя гостям сидеть на кровати или ставить свои вещи на него в дневное время, не боясь испачкать постельное белье. Производить уборку в спальной комнате и санитарно-гигиеническом узле нужно различными тряпками и губками, а также моющими средствами.

◊ Хозяйка гостевого дома (или члены вашей семьи, которые производят уборку) не должны убирать вещи гостей, но они могут передвинуть те вещи, которые мешают их работе.

Не менее одного раза в год необходимо проводить санитарную обработку помещений путем *дератизации* (комплексных мер по уничтожению грызунов (крыс, мышей, полёвок и др.), *дезинсекции* (комплексных мер по уничтожению насекомых, способных переносить трансмиссивные инфекции, с помощью специальных химических средств, путём воздействия горячей воды с паром или с помощью биологических средств) и *дезодорации* (комплексных мер по устранению или ослаблению неприятного запаха).

Рекомендуемые шаги по уборке гостевой (спальной) комнаты:

Шаг 1: откройте окна (проветрите комнату) и соберите весь мусор.

Шаг 2: заправьте кровать (смените постельное белье, если есть такая необходимость).

Шаг 3: вымойте стаканы, подносы и пепельницы, смените воду в графине с водой.

Шаг 4: вытрите пыль со всех горизонтальных и вертикальных поверхностей, а также под всеми передвигаемыми объектами (например, подносом).

Шаг 5: пропылесосьте, вымойте пол (во время чистки ковров необходимо следить за тем, чтобы личные вещи постояльцев не попали в пылесос, повышенного внимания требуют пепельницы – часто гости складывают туда кольца, запонки и т.д.).

Шаг 6: проверьте целостность всех лампочек.

Шаг 7: полейте цветы или поставьте свежие цветы в вазу.

Шаг 8: закройте окно и вынесите мусор.

Рекомендуемые шаги по уборке санитарно-гигиенического узла (туалетной/ванной комнат):

Шаг 1: уничтожьте неприятные запахи.

Шаг 2: вычистите ванну, душ, умывальник и туалет (нанести моющее средство на поверхность ванны и оставить на некоторое время).

Шаг 3: вымойте пол и стены.

Шаг 4: дополните запасы туалетной бумаги, освежителя воздуха, мыла, шампуня и смените полотенце.

Шаг 5: протрите зеркало (эта часть обычно забывается).

Рекомендуемые шаги по генеральной уборке:

Генеральная уборка всей жилой площади проводится не реже одного раза в 10 дней. Генеральная уборка осуществляется в период отсутствия гостей в гостевом доме и выполняется в следующем порядке:

Шаг 1: полная стирка всех постельных принадлежностей.

Шаг 2: влажная обработка и сушка матрасов (курпачей), зачистка всех пятен.

Шаг 3: влажная уборка всех предметов мебели; если есть зеркала и картины в комнате, то они должны быть сняты и протерты (обработаны пылесосом) с обеих сторон.

Шаг 4: стирка штор и тюлей; мытье окон с двух сторон.

Шаг 5: протирка «шубкой» на длинной ручке стен от потолка до пола.

Шаг 6: проверка состояния чистоты напольного покрытия под всеми передвигающимися предметами интерьера (кроватями, диванами, софами и т.п.).

Шаг 7: в санитарно-гигиеническом узле стены от потолка до пола обрабатываются специальным средством для удаления водяного камня; тщательно обрабатывается специальными средствами ванна, душевая и унитаз.

Шаг 8: проверить исправность всего оборудования гостевого дома, правильность работы телевизионных и радионастроек, розеток и т.п.

Необходимо во время генеральной уборке произвести влажную уборку кухни (холодильник должен быть разморожен и вымыт дезинфицирующими средством до полного устранения посторонних запахов) и места для приема пищи.

Рекомендации и минимальные требования к средствам чистки

Для каждого вида уборки должны быть специальные средства чистки и отдельные щетки, тряпки, губки и емкости.

Сегодня выбор уборочных материалов очень велик, но выбирая из большого количества предложений, следует выбирать те, которые:

- ✓ значительно упрощают и ускоряют уборку;
- ✓ делают ее максимально безопасной для вас и вашего персонала и не наносят вред окружающей среде;
- ✓ обеспечивают стандарты в уборки;
- ✓ являются экономичными и эффективными.

Так, у вас в наличии должно быть минимальный набор следующих средств:

- ✓ для мытья и обработки санитарно-технического оборудования (оно же дезинфицирующее);
- ✓ для уборки стеклянных и зеркальных поверхностей;
- ✓ для удаления пыли и загрязнений с деревянных и синтетических поверхностей;
- ✓ для удаления загрязнений с кафельной плитки;
- ✓ для ухода за полами из дерева и натурального линолеума;
- ✓ для чистки ковров / ковровых покрытий и текстиля;
- ✓ освежители воздуха (все возможные дезодорирующие препараты, средства для удаления табачного дыма, а также другие многочисленные средства для автоматизированной и ручной уборки.

При работе с концентрами необходимо работать с особой осторожностью и соблюдать следующие меры предосторожности:

1. Все работы со средством проводить с защитой кожи рук резиновыми перчатками.
2. При завершении работ вымыть руки и насухо вытереть.
3. Обработанные поверхности, соприкасающиеся с продуктами, необходимо отмыть от остаточных количеств средства проточной водой с помощью щетки (промывать не менее 1 минуты) и высушить насухо.

Памятка

Меры первой помощи:

1. При случайном попадании средства в желудок — выпить несколько стаканов воды с 10–15 измельченными таблетками активированного угля и срочно обратиться к врачу. Рвоту не вызывать.
2. При попадании средства на кожу — промыть водой с мылом.
3. При попадании средства в глаза — обильно промыть их водопроводной водой и срочно обратиться к врачу.

Емкости (ведро, таз) для уборки должны быть промаркована (буквенная маркировка или цветовая). Например, на ведре надпись: «Для мыть пола» (МП) или вы используете для мыть пола только синее или черное ведро.

Также необходимо иметь:

- ✓ салфетки (тряпки) для уборки пыли;
- ✓ салфетка (тряпки) для полировки. Запрещено для полировки мебели применять другие салфетки и ветошь. Даже после стирки такие салфетки будут оставлять разводы на стеклянных и зеркальных поверхностях;
- ✓ салфетки (тряпки) для стеклянной и зеркальной поверхности;
- ✓ салфетка (тряпки) для ванной комнаты;
- ✓ губка для ванной или душевой кабинки;
- ✓ губка для унитаза;
- ✓ ерш для унитаза. Не должен иметь ржавого налета. По мере необходимости его следует обрабатывать в специальном химическом растворе;
- ✓ салфетка (ветошь, тряпка) для уборки пола в санитарно-гигиеническом узле и жилых комнатах. Все вышеперечисленные салфетки должны использоваться строго по назначению;
- ✓ щетка с жесткой щетиной. Используется для чистки ковров и ковровых покрытий в комнатах. Щетка должна чиститься после каждой уборки. На ней не должно оставаться ворса от ковра;
- ✓ совок для мусора + щетка «ленивица» с длинной ручкой (комплект). До 9 утра нельзя использовать пылесос в жилых комнатах. В этом случае, а также при уборке разбитых стаканов или бутылок, желательно использовать щетку;
- ✓ швабра, ворс на швабре должен быть чистым;
- ✓ пылесос. Пылесос необходимо протирать после каждой уборки. Шнур пылесоса должен быть чистым и в конце уборки аккуратно скрученным. Персонал, который занимается уборкой, должен следить за состоянием мусорного мешка в пылесосе. Наполненный мешок необходимо своевременно менять. Запрещено убирать пылесосом мокрый мусор, т. к. влага, попадая внутрь мешка, может стать источником неприятного запаха. Не работайте с пылесосом мокрыми руками, т. к. это может привести к травме. ЗАПРЕЩЕНО двигать пылесос, дергая его за шланг!

После уборки все салфетки (тряпки, ветоши), губки и щетки очищают, стирают в воде с добавлением моющих средств, дезинфицируют, промывают в проточной воде, хорошо просушивают и хранят в специальном выделенном месте. Средства чистки должны храниться в промаркованной емкости отдельно в специальной комнате (кладовой).

∅ Производить уборку в спальной комнате и санитарно-гигиеническом узле нужно различными тряпками и губками, а также моющими средствами.

Задание: разработайте пошаговую инструкцию по уборке гостевого дома

Рекомендации и минимальные требования к стирке, сушке и глажке

При стирке не забывайте сортировать белье по его виду (постельное, кухонное, гостевое белье), цвету (белое, черное, цветное), степени загрязненности (общее, сильное, трудноудаляемое), составу (хлопок, синтетика, шерсть и т.п.). Работа с бельем должна проходить в несколько этапов:

- ✓ предварительная зачистка или замачивание (при необходимости);
- ✓ отбеливание (при необходимости);
- ✓ стирка;
- ✓ сушка;
- ✓ глажение.

◊ Ваши услуги по стирке и глажению могут быть платными. Вы должны позаботиться о необходимом специализированном оборудовании для прачечной.

При стирке одежды гостей важно обращать внимание на маркировку (бирку) по уходу на внутренней стороне вещи.

СТИРКА							
	можно стирать	щадящая стирка	деликатная стирка	стирка запрещена	стирать в воде при температуре, указанной на символе		ручная стирка
ОТБЕЛИВАНИЕ			или				
	Можно отбеливать	Можно отбеливать без применения хлора			Нельзя отбеливать		
ХИМИЧЕСКАЯ ЧИСТКА							
	сухая чистка (химчистка)	любой растворитель	кроме трихлорэтилена	щадящая чистка	только мягкие растворители	щадящая чистка	химическая чистка запрещена
ГЛАЖЕНИЕ							
	можно гладить	гладить при низкой температуре до 110°C	гладить при средней температуре до 150°C	гладить при высокой температуре до 200°C	не отпаривать	не гладить	
Температурные режимы, соответствующие точкам на символах и утюге совпадают.							
ОТЖИМ							
	можно отжимать и сушить	щадящие отжим и сушка	деликатные отжим и сушка	сушить при низкой температуре	сушить при средней температуре	сушить при высокой температуре	нельзя отжимать и сушить
Температурные режимы, соответствующие количеству точек на символах "Отжим" и "Утюг" совпадают.							
СУШКА							
	можно сушить	сушить разложенным	сушить вертикально	сушить растянутым, горизонтально	сушить в тени	не сушить	

Задание: подготовьте свой собственный проверочный лист, основанный на конкретной ситуации в вашем доме (можно за основу взять предложенный образец). Проведите инвентаризацию средств чистки. Составьте список что вам нужно.

ГЛАВА 6. ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ К ОРГАНИЗАЦИИ ПИТАНИЯ В ГОСТЕВОМ ДОМЕ

Одним из компонентов сельского гостеприимства в гостевом доме является предоставление питания. Эта услуга не является обязательной, однако владельцам выгодно организовать питание для туристов. Вне сомнения, предоставление ночлега с питанием более прибыльно, чем только ночлег. Более того, приготовление еды не требует больших инвестиций, но создает больше комфорта обслуживанию гостей. Важно учитывать и то, что иностранные туристы привыкли получать завтрак в том же месте, где они разместились.

Важно понимать, что сельское гостеприимство считается незавершенным продуктом туристского бизнеса, если отсутствуют предложения по питанию, так как одно из ожиданий гостей – потребление натуральных и экологически чистых продуктов питания.

В связи с этим, в гостевом доме должны быть предусмотрены услуги по питанию гостей в соответствии с ГОСТ 30389-2013 и/или кухня для самостоятельного приготовления ими пищи⁸.

На первоначальном этапе, вам необходимо подготовить кухню с необходимым оборудованием: электрической или газовой плитой, шкафом для хранения продуктов, холодильником, столовой и кухонной посудой, кухонным столом, шкафом для хранения инвентаря и посуды. Столовую, по возможности, лучше оборудовать отдельно от кухни в непроходной комнате, а можно разместить и во дворе (с навесом от солнца и осадков, москитной сеткой).

Если поблизости от вашего гостевого дома отсутствуют пункты общественного питания, то вопрос с питанием можно решить несколькими способами, при этом важно учитывать как потребности туристов, так и возможности владельцев предприятия-хозяйства:

✓ питание готовят сами туристы из своих продуктов или приобретают часть продуктов у вас или жителей кишлака (аула, махалли), в котором проживают (молоко, кисломолочные продукты, мясо, яйца, овощи, зелень и т.п.). Реализация продукции собственного подворья может стать для вашей семьи дополнительной статьей дохода, который не облагается налогами;

✓ питание готовят члены ваше семьи или наемный персонал из местных продуктов или из продуктов, привезенных туристом по договоренности;

✓ члены ваше семья или наемный персонал по заявке туристов готовят традиционные национальные и местные блюда.

Перед приездом или по приезду вам нужно с гостями обговорить вопрос организации питания. В случае, если ваши гости желают сами организовывать питание, то им предоставляются комфортное, чистое и безопасное помещение (кухня) и необходимый для приготовления еды инвентарь (посуда), определяется место приема пищи.

⁸ ГОСТ 30389-2013 Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Общие требования. Public catering services. General requirements // <https://docs.cntd.ru/document/1200103455>

Если ваши гости изъявляют желание быть на полном содержании, то в этом случае вам нужно с ними согласовывать место (помещение), где будет организовано питание, перечень продуктов, из которых члены ваше семьи или наемный персонал будут готовить (первое, второе блюда, десерт и т.д.) – меню, режим приема пищи (например, завтрак – в 8-9 ч., обед – 13-14 ч., ужин – в 18-19 ч). По договоренности, питание может быть одно-, двух-, трех- и четырехразовым.

Необходимо учитывать, что большинство гостей предпочитают хотя бы завтракать в проживаемом гостевом доме; также встречаются ситуации, когда гости желают завтракать с членами семьи.

◊ Настоятельно рекомендуется представлять туристам подробное меню каждого завтрака. Расценки за каждую единицу продукта проставлять необязательно, хотя это и рекомендуется.

Элементами кухонного оборудования для приготовления пищи являются:

- плита/печь (при использовании газовой плиты помещение кухни должно быть проветриваемым естественным путем либо оборудовано вытяжной вентиляцией);
- холодильник с морозильной камерой для хранения скоропортящихся продуктов питания, а также готовых к употреблению (молоко, молочные и гастрономические продукты, зелень, напитки и т.д.);
- моечная раковина;
- рабочий стол-шкаф;
- шкаф для хранения чистой посуды;
- кухонные шкафчики и другая необходимая мебель;
- столовые приборы и посуда, чайники;
- место (полка или шкаф) для хранения продуктов;
- мусорные ведра для пищевых отходов;
- моющие средства для обработки посуды и комплектом тряпок (губок).
- отдельный разделочный инвентарь (ножи, дощечки, терки, лопаточки, ложки и др.) (для сырого мяса, рыбы, овощей и готовой продукции, селедки, хлеба, вареных овощей, вареного мяса, гастрономических продуктов, масла, зелени и т.д.).

По вашему усмотрению, кухня может быть дополнительно оснащена и другим оборудованием, приспособлениями или приборами, например, микроволновой печью, мясорубкой, овощерезкой, пароваркой.

Как ни странно, но помещение кухни – это первое, на что обращают внимание туристы, входя в гостевой дом. Оно является самым важным и значимым местом в нем, а также визитной карточкой гостевого дома. Именно на кухне создаются всякие гурманские вкусности, которые так нравятся туристам и за которыми они приезжают. Но чтобы турист получил свое идеальное впечатление, на кухне должен царить строгий порядок с соблюдением всех экологических норм. И речь идет не только о чистоте и безопасности, но существует еще ряд санитарно-гигиенических правил и технических норм,

которые четко должны соблюдаться в помещении кухни и при приготовлении пищи, поскольку вы несете полную ответственность за здоровье туристов.

◊ Питание – неотъемлемая часть в ведении гостевого дела. Владельцы гостевых домов имеют преимущество перед обычными гостиницами в организации питания, поскольку гостевой дом обслуживает ограниченное число гостей, имея возможность максимально учитывать индивидуальные особенности, вкусы, предпочтения и желания каждого гостя.



Задание: проверьте, соответствуют ли Ваша кухня и столовая комната минимальным стандартам. Что нужно изменить или приобрести для того, чтобы Вы смогли оказывать такую услугу, как приготовление и сервировка завтрака?

Рекомендации и минимальные требования к санитарии и гигиене продуктов питания

Чрезвычайно важное значение имеет безопасность пищи. Если турист заболеет от съеденной пищи или выпитых напитков, это может испортить ему весь отпуск, и *репутация вашего гостевого дома будет погублена*.

◊ Следует помнить, что предлагаемая пища и вода в гостевом доме могут отличаться от привычных для туристов, прибывших из других регионов. Уязвимость их здоровья перед местными продуктами, их иммунитет к инфекциям на новом месте гораздо ниже, чем у местного населения.

Существует четыре фактора, о которых нужно всегда помнить при обеспечении безопасности пищи: **чистка, тепловая обработка, охлаждение и заражение**.

Чистка избавляет от бактерий, которые могли бы попасть в пищу, на руки, оборудование и поверхности. К ней можно отнести мытье рук с горячей водой и мылом до начала приготовления еды, после использования туалета, после чихания, прикосновения к волосам, опустошения мусорных корзин, проветривание после курения. Кроме того, к чистке относится и уборка помещения для приготовления пищи (мытье полов и рабочих поверхностей), использование защитной сетки от мух и других насекомых.

Тепловая обработка убивает болезнетворные бактерии. При приготовлении пищи необходимо быть особенно внимательными, проверяя готовность мяса. Хорошо приготовленное мясо в середине не должно быть розовым, а его сок должен быть прозрачным при нажатии на мякоть вилкой. Единственным исключением из этого правила являются мясо ягненка и говядина (кроме рубленого или свернутого мяса) – некоторые гости предпочитают слегка розоватым в середине, и они безопасны для подачи таким образом.

Охлаждение продлевает жизнь пище и напиткам, так как бактерии не могут размножаться. Занимаясь покупками, замороженные продукты надо брать последними, и, придя домой, сразу же складывать их в морозильник. Такой продукт, как яйца, должен храниться исключительно в холодильнике. Некоторые продукты питания должны храниться в холодильнике после распаковки; информация об этом содержится на этикетках. Из открытых жестяных консервных банок (жесть может начать ржаветь, отравляя пищу) продукты надо выкладывать в воздухонепроницаемый контейнер, и сокращать до минимума время, когда охлажденные продукты находятся вне холодильника во время приготовления пищи.

Обязательно следить за сроком годности продуктов. Холодная пища должна храниться при температуре не выше 8°C. Температура в самой холодной части холодильника не должна быть выше плюс 5°C, в морозильнике – ниже минус 18°C. Для проверки температуры используйте термометр. Холодильник надо регулярно размораживать, проверять, плотно ли закрываются дверцы камер, избегать переполненности камер. Ни в коем случае нельзя ставить горячую пищу сразу в холодильник. Она должна остывть и помещена в холодильник в течение двух часов с момента приготовления. Можно немного ускорить охлаждение путем разделения пищи на более мелкие порции или поместив ее в плоскую посуду.

Есть несколько основных правил и при размораживании пищи. Для размораживания необходимо поместить пищу в таре на нижней полке холодильника. Никогда не следует замораживать снова после разморозки продукта. И продукты должны быть полностью разморожены до приготовления.

Заражение – передача бактерий от одного продукта к другому (обычно сырых). Чаще всего это происходит, когда: сырые продукты соприкасаются или смешиваются с другими продуктами (например, мясной сок капает в салат,

который затем заражается); сырой продукт соприкасается/ капает на оборудование или поверхность (например, сырое мясо было разрезано на доске, следовательно, доска, нож и руки заражены, и бактерии затем могут попасть в пищу с любого из этих предметов, если их не вымыть).

Итак, необходимо соблюдать следующие основные правила для обеспечения безопасности пищи:

- ✓ необходимо наличие холодильников и шкафов для хранения продуктов;
- ✓ сырые и готовые к употреблению продукты должны храниться раздельно;
- ✓ соблюдать режим хранения продуктов (температура, влажность, вентиляция);
- ✓ хранить сырые продукты в закрытых контейнерах на нижней полке холодильника, чтобы исключить их соприкосновение с другими продуктами, т.е. соблюдать правила товарного соседства;



- ✓ хранить сырье и готовые к употреблению продукты отдельно в течение всего периода приготовления, т.е. соблюдать сроки хранения;
- ✓ использовать разные разделочные доски и ножи для сырых и готовых к употреблению продуктов (разделочные доски разного цвета и маркованные ножи помогут не забыть, какие из них и для разделки каких продуктов предназначены);
- ✓ после использования кухонной утвари, тарелок или чашек для сырых продуктов не использовать их же для подачи готовой пищи без предварительного мытья.

Рекомендации и минимальные требования к личной гигиене персонала

Исходя из изложенного, очевидно, какие высокие требования предъявляются к состоянию здоровья персонала гостевого дома. Для всех сотрудников, связанных с приемом и обслуживанием гостей в вашем гостевом доме, обязательно наличие санитарных книжек. Их оформляют в местном центре санитарно-эпидемиологического надзора. В санитарную книжку заносятся результаты бактериологического анализа и некоторых других исследований. 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 туристами 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.

Персоналу необходимо выполнять следующие основные требования и рекомендации по личной гигиене:

- ✓ обязательно мыть руки с горячей водой и мылом в случаях: до приготовления и во время сервировки пищи; после посещения туалета; после чихания, кашля; после курения; после работы с сырыми продуктами; если прошло много времени после последнего мытья рук.
- ✓ носить безопасную, удобную и чистую обувь, следить за ногтями, избегать броского макияжа, парфюмерии с сильным запахом. Если у сотрудника длинные волосы, необходимо их завязать и накрывать платком или чепчиком (регулярно мойте голову).
- ✓ если персонал находится рядом с пищей, необходимо воздерживаться от чихания или кашля, нежелательно трогать глаза, уши, нос или волосы (расчесывать волосы), запрещается курить.

Памятка Правила личной гигиены

Мытье рук с горячей водой и мылом обязательно в следующих случаях:

- до приготовления и во время сервировки пищи;
- после посещения туалета;

- после чихания;
- после курения;
- если прошло много времени после последнего мытья рук.

Если Вы рядом с пищей, то воздерживайтесь:

- чихать или кашлять;
- трогать свои глаза, уши, нос или волосы;
- расчесывать волосы;
- курить.

Задание. Разработайте инструкции для персонала вашего гостевого дома по личной гигиене. Какие дополнительные требования вы могли бы включить?

Рекомендации и минимальные требования к приготовлению пищи

При приготовлении блюд и составлении меню важно учитывать желания гостей, а не личные предпочтения членов вашей семьи, а также следующие факторы:

Доступность. Некоторые виды продуктов питания сезонные, поэтому нужно заранее продумать выбор блюд таким образом, чтобы их приготовление основывалось на широко распространенных продуктах и ингредиентах в той местности, где расположен гостевой дом.

Энергетическая и витаминная ценность. Необходимо сделать выбор блюд как можно более разнообразным, чтобы удовлетворить гастрономические и диетические потребности ваших гостей (необходимое количество калорий) и обеспечить полезность для организма предлагаемых продуктов питания. В меню можно включать как национальные узбекские блюда, так и европейские (в зависимости от потока туристов из той или иной страны и предпочтений гостей).

Отличительность. Возможность попробовать что-то отличное от привычного меню, домашнее приготовление, местные рецепты с использованием местных продуктов чрезвычайно важны для успеха гостевого дома. Это позволит познакомить туристов с национальной кухней и местными традициями.

Диетические требования. Некоторые гости не употребляют определенные ингредиенты в большей степени по причине здоровья, по моральным или религиозным принципам, чем из-за культурных различий. Гости с диетическими требованиями обычно информируют заранее и рады дать информацию о том, что им подходит, а что нет. Поэтому нужно тщательно продумать меню, например, для вегетарианцев и для других гостей со специфическим вкусом.

Количество. Пищу, кулинарные и кондитерские изделия необходимо готовить в таком количестве, которое может быть съедено за один раз.

◊ Питание должно быть разнообразным и здоровым: не стоит забывать о безопасности и здоровье гостей, поэтому нужно готовить только из свежих, хорошо обработанных и экологических продуктов, при этом соблюдать технологию приготовлению.

Памятка

Завтрак – наиболее важная часть ежедневного питания. Завтрак должен быть богат белками, можно включить в него, например, яйца, творог или другие молочные продукты, выпечку, свежие фрукты или сухофрукты (по сезону) и т.д. Можно предложить традиционный узбекский завтрак в национальной посуде: чай (черный, зеленый), лепешки, каймак (сузьма), самса, сухофрукты, национальные сладости, орешки, фрукты и овощи по сезону.

Второй завтрак должен быть легким и низкоуглеводным; это может быть стакан кефира, сока или свежие фрукты и ягоды (например, арбуз, дыня).

Обед должен быть сбалансирован и включать в себя источник белка (мясо, рыбу или птицу) и полезные углеводы (отруби, овес, горох, чечевица, фасоль и т.д.).

Полдник может включать в себя углеводы. Можно предложить гостям различные фрукты, свежевыжатые соки, сладкую выпечку.

Ужин, как и обед, должен быть полноценным и хорошо сбалансированным.

Общая калорийность распределяется примерно таким образом: на завтрак приходится 35% суточной калорийности, на обед – 40%, на ужин – 25%.

Важно помнить, что туристы, особенно иностранные, достаточно привередливы 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 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 у риса, выращенного в других странах. Индузы не употребляют в пищу животных (в основном говядину), а мусульмане и иудеи не едят свинину и не употребляют алкоголь. Европейцы предпочитают натуральные соки, а не пакетированные, поскольку они содержат больше сахара. Наиболее предпочтительный сок для иностранного гостя – томатный. Он не содержит сахар и химические консерванты.

∅ **Большинство иностранных туристов предпочитают нежирную пищу, поэтому при приготовлении еды необходимо учесть этот фактор и ни в коем случае не использовать животный жир для жарки.**

При составлении меню желательно дать описание блюда и фото (особенно национального), поскольку названия предлагаемых блюд ничего не говорят туристу. Также можно описать ингредиенты и способы приготовления пищи, помогая туристу сделать выбор (Рис. 3).

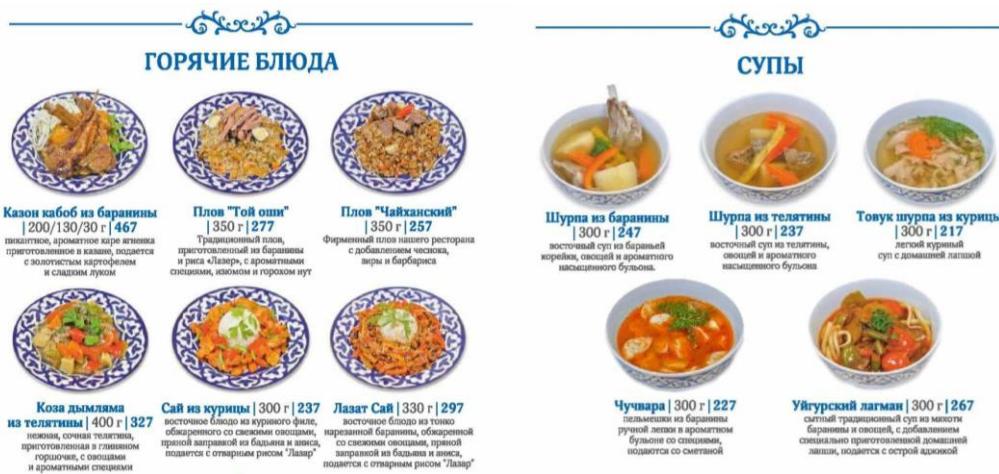


Рис. 3. Образец оформления меню.

В заключение отметим, что при организации питания туристов вам необходимо помнить следующие важные правила:

- ✓ заранее узнавать о пожеланиях и предпочтениях гостя, его зависимость в пище от принципов вероисповедания, стойкости к аллергенам и т.д.;
- ✓ информировать гостя о своих фирменных и национальных домашних блюдах, а также способах приготовления;
- ✓ заранее согласовывать с гостем меню и обговаривать детали приготовления, а также время подачи.

Задание: подготовьте варианты меню в гостевом доме (завтрак, обед, ужин) с учетом потребностей определенной категории гостей (например, вегетарианцы, мусульмане, индуисты). Составьте калькуляцию меню из расчета на 1 человека.

Рекомендации в гастрономическом обслуживании гостей

В практике существуют разные варианты гастрономического обслуживания гостей в сельском гостевом доме:

- 1) принимать пищу вместе с гостями, в этом случае кто-то из членов семьи обслуживает всех;
- 2) оставаться в комнате, где гости вкушают, для того, чтобы обслуживать их во время еды;
- 3) обслужить гостей и выйти из комнаты, возвращаясь один-два раза во время трапезы, чтобы проверить, все ли в порядке и довольны ли гости;
- 4) обслужить гостей, затем вернуться в комнату только по завершении трапезы.

Наиболее распространены варианты 2 и 3. Они демонстрируют внимание к нуждам гостей во время приема пищи и создают гостям контакт с владельцами или персоналом гостевого дома. Вариант 2 предоставляет больше возможностей для контакта с владельцами или персоналом. Но гостям может быть неприятно, что за ними наблюдают во время еды. Вариант 3 – тот, к которому иностранные

туристы больше всего привыкли. Вариант 1 может подойти в том случае, если владелец или персонал и гость могут общаться на одном языке и когда гости уже выказали свою заинтересованность в совместной трапезе.

Подавать блюда желательно начинать с дамы. Вторые блюда подаются со стороны левой руки, супы и напитки – со стороны правой. Забирают тарелки справа. Если подается национальная еда, которую гость никогда прежде не пробовал, необходимо показать ему, как справиться с ней. Если гость уронил на пол нож или вилку, не стоит поднимать их, а нужно принесите новый. Курить



за столом в некоторых культурах принято, когда подается кофе. Деликатным напоминанием о том, что владельцы не приветствуют курение, служит отсутствие на столах пепельниц.

¶ Радушно принимая гостя и предлагая ему добавки, необходимо помнить, что, сказав «достаточно», иностранный гость ожидает, что на него не будет оказываться дальнейшее давление или что ему не будут задавать дополнительные вопросы по еде.

Может случиться так, что гость ничего не съест из приготовленного. Это выбор гостя, и хозяин не должен настаивать, даже если это его огорчило из-за напрасно потраченных на приготовление еды усилий.

ГЛАВА 7. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Сектор досуга играет важную роль в сфере туризма и гостеприимства, однако в сельском туризме он решает прежде всего такие задачи, как воспитание,

просвещение, формирование оптимистического настроения, культурный обмен. Заполняя свой досуг развлечениями и спортом или познавательным сельским трудом, человек отдыхает и восстанавливает силы. Гостевые дома занимают центральное место по предоставлению разнообразного отдыха гостям в сельской местности, и организация досуга является неотъемлемой их частью.

◊ Досуг в гостевом доме призван скрасить и «обеспечить полную удовлетворенность гостя» на протяжении всего периода его пребывания в сельской местности.

Что подразумевается под словом досуг? Досуг – это свободное время, когда человек не занят работой или важными делами

Почему нельзя обойтись без досуга? Досуг является одной из важнейших сфер жизнедеятельности человечества. С самых древних времен в истории прослеживается связь между развлечениями и гостеприимством. В современном обществе досуг не потерял своей актуальности, так как высокая физическая и психологическая утомляемость, механистичность труда, нехватка времени и сил на творчество (хобби) и отдых, а также высокая плотность населения, житейские нагрузки и элементарная нехватка общения явились следствием стремительного технического развития.

◊ Что касается предпочтений самих туристов, то, по данным исследователей, на первом месте стоит дегустация местной кухни, на втором – экскурсионная, экстремальная, развлекательная и культурная программы, на третьем – шопинг и различные виды спорта.

Дополнительными услугами в сельской местности могут быть активный отдых, досуговые и оздоровительные программы. Активный отдых может включать в себя рыбалку и охоту, некоторые виды сельскохозяйственных работ, сбор грибов и трав, походы и прогулки, экскурсии по окрестностям, фотоохоту, спортивные игры (волейбол, футбол, настольный теннис), верховую езду, аренду спортивного (велосипед), рыболовного (лодка, удочка) и охотничьего инвентаря.

При организации досуга вам необходимо подготовиться и хорошо изучить местность, на которой вы живете, чтобы вы смогли предложить дополнительную информацию о местной продукции или ремеслах, рассказать о знаменитых земляках, проживавших здесь ранее или ныне здравствующих, о ремесленниках, готовых поделиться своими знаниями, о культурных и исторических достопримечательностях, местных преданиях и проводимых мероприятиях.

Также можно предложить туристам стать не зрителями, а полноправными участниками сельского образа жизни. Например, принять участие в уходе и наблюдении за домашними животными (подоить корову, покормить птицу, подстричь овец и т.д.), поучаствовать в настоящем «хашаре», научиться владеть местными сельскохозяйственными орудиями (сенокос, заготовка и колка дров, посадка овощей, полив, сбор урожая, сбор хлопка и др.).

◊ Если вы предлагаете программы досуга, связанные с уходом за домашними животными, то вы должны помнить, что животные должны быть чистыми и ухоженными и что состояние пастбищ должно соответствовать экологическим нормам и критериям.

Другие варианты досуга может быть: посещение культовых мест; гонки на тракторах по бездорожью с преодолением вброд речек (к примеру); участие на местных праздниках, свадьбах, спортивных мероприятиях (участие в нетрадиционных видах спорта); музыкальных вечерах у костра; мастер-классах по приготовлению народных блюд, дегустации домашних вин, соков, настоев из трав по старинным рецептам, приготовлению творога или масла; мастер-классы по изготовлению традиционных ремесленных изделий (изготовление керамики, резьба по дереву (ганчу), вышивка; интерактивные программы (совместное проведение фольклорных программ или театральных постановок)) и многое другое. Основные направления досуга представлены.

◊ **Если у вас в есть народные умельцы, то можно привлечь их к процессу изготовления традиционных ремесленных изделий, а также организации и проведения интерактивных программ и мастер-классов. Это поможет создать более доверительную атмосферу общения между туристом и персоналом гостевого дома.**

При разработке досуговых программ вам также необходимо уделить значительное внимание непринужденной обстановке, которая будет способствовать общению по интересам, желаниям, темпераментам и т.д. При разработке этих программ следует ориентироваться на следующие цели:

- ✓ удовлетворение потребностей в самовыражении туриста;
- ✓ стимулирование туриста в развитии своих умений и навыков;
- ✓ раскрытие творческого потенциала туриста;
- ✓ освобождение туриста от физической и психологической усталости повседневной жизни, ежедневных проблем и стрессов;
- ✓ создание положительных эмоций и стимулирование психической стабильности;
- ✓ восстановление и развитие физических сил;
- ✓ получение новой информации о стране, регионе, его сельских жителях;
- ✓ получение дополнительных знаний в сфере культуры, этнографии, гастрономии, охраны окружающей среды и сельского хозяйства.

Для того, чтобы удовлетворить потребности туристов разных этнических, возрастных категорий, возможностей (физических, интеллектуальных, гендерных и т.д.), досуговые программы должны варьироваться на протяжении всего сезона по содержанию, интенсивности, времени проведения и по другим параметрам, характерным для сельской местности.

Работу по подготовке и проведению досуговой программы можно разделить на следующие этапы:

Первый этап: подготовительный	<ul style="list-style-type: none">– анализ предлагаемых досуговых программ в сельской местности (программ конкурентов);– определение целей и задач программ;– выбор места и времени проведения программы;– проектирование программы с учетом возрастных, гендерных, этнических и других особенностей туриста;– создание и подбор сценариев программы;
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> – составление калькуляции программы; – техническая подготовка (закупка инвентаря, изготовление декораций, костюмов, реквизита и т.д.); – подготовка рекламной продукции (буклетов, информационных плакатов и т.п.).
Второй этап: начальный	<ul style="list-style-type: none"> – информирование туристов о проведении досуговых программ и их содержании; – установление контакта с туристами (гостями), осуществление записи на различные досуговые программы и сбор заказов, определение сроков проведения.
Третий этап: содержательный	<ul style="list-style-type: none"> – объединение усилий всех задействованных в проведении досуговых мероприятий и решение организационных задач.
Четвертый этап: заключительный	<ul style="list-style-type: none"> – проведение досуговой программы; – награждение участников (если это включено в программу); – анкетирование туристов с последующим анализом; – работа над совершенствованием программы.

◊ Предоставление досуговых услуг туристам может стать для вас дополнительным источником дохода. Поэтому сделайте отдых ваших туристов разнообразным, интересным и запоминающимся!

Задание: Подготовьте варианты досуговых программ – культурно-познавательных, зрелищно-развлекательных, игровых и спортивно-оздоровительных.



ГЛАВА 8. ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ГОСТЕВОГО ДОМА

Безопасность гостей является одним из важнейших принципов организации работы гостевого дома в сельской местности. Об успехе своей поездки турист будет судить не только по ярким впечатлениям, полученным от посещения местности, но и по уровню обеспечения его личной безопасности и гарантий сохранности имущества. В связи с этим, услуги вашего гостевого дома должны обеспечивать соблюдение правил и требований по безопасности, установленные нормативными правовыми актами Республики Узбекистан и органами исполнительной власти, в том числе Государственными стандартами и СанПиНами.

Важно помнить, что обеспечение безопасности туриста в гостевом доме зависит как от внешних, так и от внутренних факторов. Так, к внешним факторам, не зависящими от вас и вашего персонала, относятся: общая политическая и социально-экономическая среда ведения бизнеса, количественный и качественный уровень преступности в стране в целом и вашем регионе в частности. Как правило, в сельской местности уровень преступности ниже, чем в городах. Внутренние факторы безопасности целиком и полностью зависят от вас и вашего персонала, к ним относятся: пожароопасность, санитарно-гигиенические показатели, травмоопасность.

◊ Вы должны обеспечить минимальный уровень риска для жизни и здоровья туристов, а также сохранения их имущества.

Рассмотрим подробно внутренние факторы.

Противопожарная безопасность: Вы несете полную ответственность за безопасность принятых вами гостей, и в связи с этим обязаны обеспечить противопожарную безопасность своего дома в соответствии с требованиями закона от 30 сентября 2009 г. № ЗРУ-226 «О пожарной безопасности», ГОСТ12.1.004-91 «Пожарная безопасность. Общие требования», ШНК2.01.02-04 «Пожарная безопасность зданий и сооружений»⁹.

Необходимо учесть, что ваш гостевой дом должен располагать инструкциями о мерах пожарной безопасности и первичными средства пожаротушения. Обслуживающий персонал вашего гостевого дома обязан знать меры пожарной безопасности, соблюдать их, а также уметь пользоваться первичными средствами пожаротушения.

Все прибывающие гости в ваш гостевой дом должны быть ознакомлены с инструкцией о мерах пожарной безопасности, включая поведение при пожаре и в чрезвычайных ситуациях.

◊ Разведение костров должно производиться в специально отведенных для этих целей местах под вашим контролем или вашего персонала.

⁹ https://nrm.uz/contentf?doc=160957_shnk_2_01_02-04_pojarnaya_bezopasnost_zdaniy_i_soorujeniy&products=7_proverki_ot_a_do_ya

Также вы должны позаботиться об очищении территории вашего приусадебного земельного участка в пределах противопожарных расстояний между зданиями, сооружениями и строениями, а также участков, прилегающих к жилому дому и иным постройкам, от мусора, опавших листьев, сухой травы.

◊ Не стоит использовать противопожарные расстояния между зданиями, сооружениями и строениями под складирование материалов или под стоянку транспорта.

Санитарно-гигиенические показатели. Для обеспечения жизни и здоровья ваших гостей необходимо соблюдать санитарно-эпидемиологические требования по СанПиН № 0282-09 «Гигиенические требования к организации питания и условиям проживания в гостиничных комплексах, мотелях, кемпингах, туристических базах и индивидуальных местах размещения», СанПиН № 0329-16 «Санитарные правила и нормы содержания и благоустройства территорий населенных мест в условиях Республики Узбекистан», СанПиН № 0372-20 «Временные санитарные правила и нормы по организации деятельности государственных органов и иных организаций, а также субъектов предпринимательства в условиях ограничительных мер в связи с пандемией COVID-19», ГОСТ 37.001:2020 «Система стандартов безопасных условий деятельности предприятий. Рекомендации к оказанию безопасных туристских услуг в объектах туристской индустрии», а также СанПиНов по содержанию санитарно-технического оборудования, инвентаря, защите от насекомых и грызунов, обработке белья (стирка, глажение и хранение белья).

Питьевая вода, используемая для хозяйственно-питьевых целей, должна соответствовать гигиеническим требованиям, быть безопасной в эпидемиологическом отношении и безвредной по химическому составу. При отсутствии гарантии подачи качественной питьевой воды вам необходимо обеспечить дополнительные мероприятия по ее очистке и обеззараживанию.

Вы или ваш персонал должны регулярно проводить уборку прилегающей к дому территории, мест общего пользования, помещений домов, обеспечить своевременный сбор (наличие выгребных ям, контейнерных площадок) и вывоз жидких и твердых отходов, а также регулярно проводить мероприятия по обработке территории вокруг дома по всему периметру.

Травмоопасность. Для снижения риска травмоопасности ваших гостей рекомендуется ознакомить их с правилами проживания, техникой безопасности и другими факторами риска, и мерами по предупреждению травм в данной местности.

Памятка

Как обеспечить безопасность туристов в гостевом доме?

Проинформировать об особенностях местности (флоры и фауны) и о возможных источниках опасности во время путешествия (природные катаклизмы). Например, в данной сельской местности могут обитать змеи, скорпионы, растения ядовитые растения, или существует опасность схода лавины или селя и пр.

Предупредить о возможных источниках опасности на территории приусадебного участка. Например, хозяйственный инвентарь, ремесленные инструменты и др.

Объяснить правила контакта с домашними животными, которые могут предоставлять потенциальную угрозу. Например, крупный рогатый скот, собаки, домашние птицы и пр.

Напомнить о технике противопожарной безопасности и о соблюдении техники безопасности при пользовании бытовыми и электроприборами, а также о правилах поведения в чрезвычайных ситуациях.

Проинформировать о месте нахождения средств первой медицинской помощи (аптечки), средствах связи для вызова неотложных и экстренных служб.

Проинструктировать перед походом о правилах поведения на маршрутах, необходимом инвентаре и продуктах питания.

Важно: установить информационные щиты/баннеры/памятки с номерами вызова экстренных служб и необходимой информацией для обеспечения безопасности, а также запрещающие знаки.

ГЛАВА 9. ГОСТЕПРИИМСТВО И ОБСЛУЖИВАНИЕ ГОСТЕЙ

Что такое гостеприимство? Гостеприимство – это явление, с которым сталкивался хотя бы раз каждый из нас и знаком с ним по собственному опыту. Его не всегда можно сразу распознать, зато его отсутствие ощущается сразу. Само понятие «гостеприимство» многогранно, знакомо всем с детства, оно по-разному определяется и рассматривается. Так, гостеприимство это:

- ✓ универсальная традиция повседневно-бытовой культуры, предписывающая обязательность радушия и заботы о госте;
- ✓ сервис, помноженный на заботу, теплоту и ощущение индивидуальности, который вызывает у гостя позитивные эмоции;
- ✓ бизнес, направленный на обеспечение туристов жильем, питанием, а также на организацию их досуга;
- ✓ индустрия, состоящая из таких видов обслуживания, которые опираются на принципы щедрого и дружелюбного отношения к гостям.

Гостеприимство присуще разным народам, особенно народам Востока, так как это их жизненный принцип и характерная черта. С давних времен народ Узбекистана славился своим гостеприимством и щедростью. Гостеприимство стало доброй и старой традицией, ритуалы которой имеют региональные особенности, но неизменны особенная теплота и внимание к гостю. Умение принять гостя ценится выше изобилия самого стола или достатка семьи. Не принять гостя – значит опозорить семью, род, селение. Узбекская пословица гласит: «*Гость дороже отца*», поскольку гость в местной (мусульманской) традиции воспринимается как посланник Неба, вместе с которым в дом входят благодать и благословение Свыше.

По соблюдающейся во все века традиции, если в гости придет знакомый или даже незнакомый, его обязательно приглашают войти в дом, подают хлеб и чай. Существует также обычай при употреблении пищи дома или в пути

приглашать к дастархану соседа или просто прохожего. До сих пор употребляют выражение «куз хаки», то есть, если проходящий мимо во время еды обратил внимание на дастархан, он должен получить свою долю.

Для человека, который путешествует по стране, особенно для иностранного гостя, забота и внимание во время пребывания в гостевом доме очень важны. То, что для вас является привычным и обыденным, для гостя – в новинку. Традиции, быт, уклад жизни – все это вызывает огромный интерес. Демонстрируя гостю заботу и внимание, соблюдая наши традиции и обычай, мы формируем у гостя представление об узбекском гостеприимстве.

Что такое гостеприимный сервис? Обеспечение максимально комфортного и гостеприимного сервиса – одна из ключевых ценностей гостевого дома. Для успеха в сфере обслуживания необходимо: *во-первых*, единая корпоративная культура, основанная на взаимодействии и коммуникации; *во-вторых*, грамотный и дружелюбный персонал, настроенный на результат; *в-третьих*, взаимодействие с клиентом (гостем), удовлетворение его нужд и потребностей; *в-четвертых*, лояльное отношение к клиентам (гостям).

Важно помнить, что клиент (гость) – важнейшая фигура в вашем гостевом доме, которая не помеха работе персонала, напротив – главная причина, по которой здесь трудится весь персонал. Обслуживание клиентов не должно выглядеть как одолжение. Наоборот, это клиенты оказывают любезность, давая возможность каждому сотруднику проявить себя и заработать. Также необходимо учитывать в обслуживании и то, что у клиента должно появиться желание вернуться и привести с собой друзей и знакомых, стать вашим постоянным клиентом.

Привлечение новых клиентов требует гораздо больших издержек, чем удержание уже имеющихся. Представьте, насколько бы выросла прибыль предприятия, если бы она смогла удерживать лишь 10% лояльных гостей. Утрата клиента – это утрата вовсе не одной продажи, а утрата всех доходов от клиента в течение всего времени взаимодействия.

❖ **Гостеприимный сервис – это умение предугадывать желания гостей, умение предвосхищать их мечты, заранее позаботиться о них, об их комфорте. Важно помнить, что обязательно найдется тот, кто будет готов делать для гостей больше, чем вы и ваш гостевой дом.**

В сфере туризма и гостеприимства прежде всего продается впечатление, поэтому важно, чтобы вашим гостям не передавались негативные эмоции, и они чувствовали себя психологически комфортно, и конечно ощущали «послевкусие» после предоставленного сервиса в вашем гостевом доме.

❖ **Люди могут не запомнить, что именно вы сделали или сказали им, но они всегда помнят, какие чувства вы заставили их испытать.**

Выделим основные компоненты качественного и гостеприимного сервиса:

- ✓ **компетентность** (персонал предприятия обладает требуемыми навыками и знаниями, чтобы оказать услугу);
- ✓ **надежность** (стабильность работы предприятия);

- ✓ *отзывчивость* (система не выходит из строя при непривычных запросах);
- ✓ *доступность* (легкость контакта с персоналом гостевого дома);
- ✓ *понимание* (понимание специфических потребностей клиентов);
- ✓ *коммуникация* (своевременное и доходчивое информирование клиентов);
- ✓ *доверие* (репутация предприятия);
- ✓ *безопасность* (защита от риска, физического и морального);
- ✓ *обходительность* (вежливость, внимательность, дружелюбие,



доброжелательность);

- ✓ *осозаемость* (материальная привлекательность помещений и униформы персонала);
- ✓ *экологичность* (соответствие экологическим стандартам, особенно это важно для европейских туристов).

Любое качественное обслуживание базируется на стандартах. ***Но что такое стандарт?*** Это, прежде всего, свод минимальных требований к работе персонала и гостевого дома в целом, несоблюдение которых делает невозможным достижение положительного эффекта от предоставляемой услуги. Иначе говоря, это сервис, соответствующий «золотому стандарту» обслуживания, отклонение от которого ведет к «преступлениям» против клиента (гостя), чревато жалобами и оттоком клиентов. В практической области действуют государственные нормы и стандарты, регулируемые компетентными государственными органами и общественными союзами, а также внутренние стандарты самого гостевого дома.

Если вы запланируете разработать и внедрить свои внутренние стандарты, то они должны быть гибкими и отражать пожелания ваших гостей, в особенности постоянных, а также соответствовать идеологии гостевого дома. В них должны быть закреплены не только общепринятая технология обслуживания гостей, но и отношение персонала к своей работе, т.е. к посетителям.

Основой гостеприимного сервиса выступают следующие стандарты:

стандарт чистоты	порядок, отсутствие лишних предметов, неприятного запаха; подобающий внешний вид сотрудника (аккуратный макияж, форма, прическа); стандарты чистоты не делают клиента счастливым, но их отсутствие вызывает резкое раздражение;
быстрота обслуживания	персонал сферы гостеприимства должен быть всегда готов предложить помочь гостям; требованиями клиентов надо заниматься немедленно; все просьбы и жалобы разрешаются до того, как гости покинут туристское предприятие (например, гостевой дом, кафе, сувенирный магазин и т.п.);
точность исполнения заказа	клиентам следует предлагать точную и полную информацию, исполнять каждую просьбу до окончательного удовлетворения;
опережающее знание о желании гостя	необходимо предугадывать потребности клиентов и предлагать им помочь прежде, чем они попросят; персонал должен быть знаком с особыми пожеланиями гостей, чтобы ускорить их обслуживание;
конфиденциальность информации	неукоснительное соблюдение конфиденциальности любой информации, связанной с гостем, включая номера комнат, сроки проживания, личную информацию и т.п.;
профессиональные стандарты	компетентность персонала имеет решающее значение для достижения качества обслуживания, поэтому очень важна профессиональная подготовка

Качество гостиничных услуг можно оценивать не только по соответствию стандартам, но и по уровню удовлетворенности ваших гостей. Это позволяет максимизировать для гостя те стороны обслуживания, которые ему приятны, полезны, выгодны, и устраниТЬ всё то, что вызвало у него негативную реакцию.

Каким же образом вы и ваш персонал может выявлять предпочтения, вкусы и привычки клиентов? Во-первых, уделять должное внимание деталям: персонал должен учиться ставить себя на место гостей и определять их потребности. Во-вторых, слушать и слышать гостей, наблюдать и замечать их привычки и предпочтения. В-третьих, быть профессионально подготовленными к обслуживанию.

В результате предоставления качественной услуги каждый участник получает соответствующие выгоды (Рис. 4):



Рис. 4. Структура гостеприимного сервиса.

Как построен процесс обслуживания гостей в гостевом доме? Процесс обслуживания гостя(ей) может быть разделен на четыре фазы: до прибытия, при прибытии, во время прибытия и во время отъезда. В каждой из этих фаз вы или ваш персонал должны выполнять разные обязанности (Рис. 5).

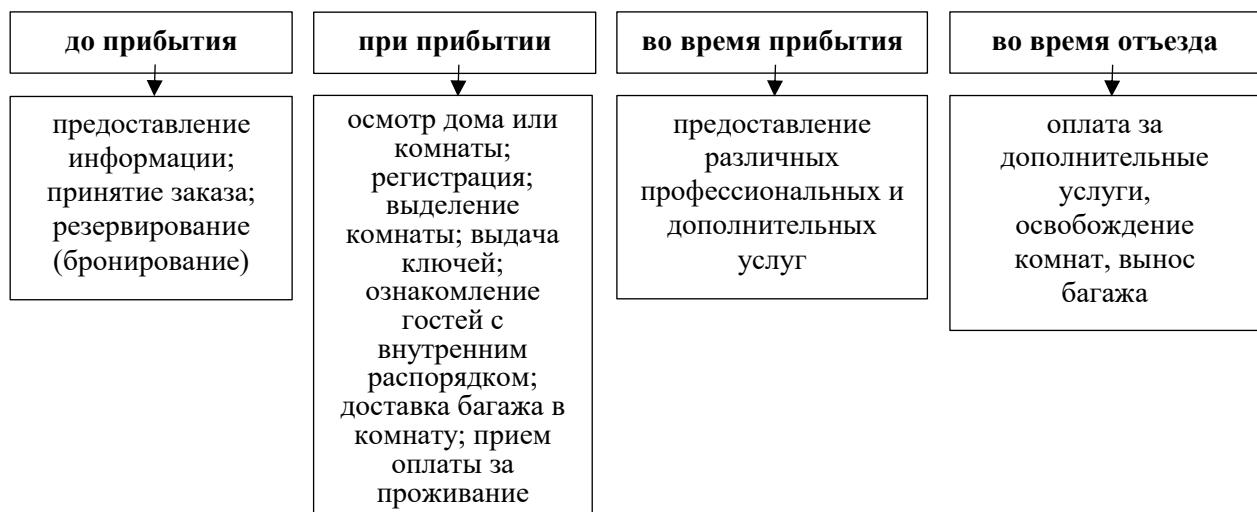


Рис. 5. Фазы обслуживания.

Как работать с гостями? При работе с гостями вам и вашему персоналу необходимо следовать следующим рекомендациям.

Нужно:

Чтобы гость чувствовал себя легко и непринуждённо, как дома;

Обслуживать гостя как особого гостя и предоставлять ему чуть больше услужливости, чем может быть необходимо;

Гордиться своим домом, участком, кишлаком (аулом, махаллей), страной и конечно семьей;

Дать почувствовать гостю, что ему предоставляется только самое лучшее и он за свои деньги он получил более качественный сервис, чем ожидал;

Дать понять гостю, что именного его ждали и готовились к его приезду;

Быть толерантным и уважительно относится к культуре и религиозным взглядам гостя.

Нельзя:

Создавать впечатление, что вас интересуют только деньги;

Делать гостю одолжение;

Допускать, чтобы ваш гость скучал;

Навязывать дополнительный услуги, свое мировоззрение и культуру;

Пренебрежительно отзываться о соседях, местных жителях, кишлаке (ауле, махалле), и конечно о стране;

Стыдиться собственным домом или приусадебным участком, это ваш дом.

Как работать с трудными клиентами (гостями)? Каждый клиент (гость), безусловно, важен для гостевого дома, и к каждому нужно уметь найти свой подход. Но порой встречаются такие клиенты, которые обращаются для гостевого дома в настоящую головную боль. Работа с ними полна неожиданностей и требует колоссального терпения. Трудные клиенты, как правило, недовольны работой персонала, требуют огромных скидок, стремятся контролировать рабочий процесс и сами порой нарушают его. Часто ведут себя некорректно и провоцируют скандальные ситуации.

Гость считается трудным если:

✓ своим поведением и требованиями нарушает бизнес-процесс гостевого дома. Например, требует письменные отчеты за каждое ваше действие, вмешиваются в работу персонала (дают советы);

✓ настаивает на слишком больших скидках, которые превышают норму прибыли и делают работу гостевого дома невыгодной;

✓ требует дополнительные услуги и завышенный уровень сервиса, которые не заложены в его бюджете;

✓ оттягивает момент оплаты за услуги или вообще отказывается платить, аргументирует тем, что обслуживание было не на должном уровне;

✓ провоцирует конфликтную ситуацию;

✓ нетактично себя ведет – повышает голос, хамит, «наезжает» на персонал предприятия, угрожает администрации, грозит выложить отрицательные отзывы в социальных сетях.

Рассмотрим несколько вариантов решения вопросов, связанных с претензиями трудных клиентов (гостей).

Что делать, если гость пытается чрезмерно контролировать вашу работу? – Вызвать у гостя доверие, убедить его в вашей компетентности.

Рекомендации. Ведите себя в разговоре с трудным клиентом уверенно. Докажите ему свой професионализм, но при этом не демонстрируйте свое превосходство. Соблюдайте нейтрально-доброжелательный тон и аргументировано объясните свои действия в решении того или иного вопроса. Приведите факты, которые будут доказывать правильность выбранного вами варианта.

Что делать, если у гостя завышенные требования к уровню сервиса? – Объяснять и договариваться.

Рекомендации. Следует объяснить гостю, что если вы можете предоставить ему дополнительную услугу (а она не входит в стоимость его пакета), то сделаете это с радостью, но за отдельную плату. В результате гость, скорее всего, не станет настаивать на улучшении сервиса, ведь за всё нужно платить. При этом вы покажете свою готовность идти навстречу пожеланиям гостя, но за соответствующую доплату.

Что делать, если гость постоянно раздражителен и чем-то недоволен? – Никогда не идти у гостя на поводу, держите себя в руках и не отвечайте хамством на хамство.

Рекомендации. Не пытайтесь гостя «ставить на место» или, напротив, брать вину на себя. Просто не принимайте близко к сердцу и старайтесь направлять разговор в нужное русло. При этом стройте стратегию разговора так, чтобы гость понял: вы на его стороне, и ваша задача – помочь ему. Для себя вы также должны уяснить, что трудный клиент (гость) – это не враг, а потенциальный союзник.

Иногда оказывается, что трудным клиентам нужно всего лишь уделить больше внимания и времени, чтобы выслушать. И никогда не вредно посмотреть лишний раз на себя со стороны – возможно, проблема действительно кроется в вас из-за недостатка професионализма и опыта. Если вы сумеете разобраться с собственными проблемами – трудных клиентов станет много меньше. Главное, успешно решить профессиональный вопрос, благодаря чему трудный клиент проникнется к вам доверием и уважением.

∅ Трудный гость – это в действительности самый лучший гость, поскольку его повышенные запросы и требования вынуждают вас быстро расти в профессиональном плане.

Памятка

Пошаговая инструкция по работе с трудными клиентами

Шаг 1. Дайте клиенту высказаться, пусть скажет всё, что считает нужным.

Шаг 2. Внимательно выслушайте его, не перебивайте.

Шаг 3. Запишите все жалобы на бумагу.

Шаг 4. Покажите ваше понимание: «Я ясно представляю, в какой ситуации мы оказались...»

Шаг 5. Попросите обратную связь в конструктивном ключе: «Что именно мы сделали не так при уборке/обслуживании/приготовлении блюд?»

Шаг 6. Направьте внимание клиента на совместное решение проблемы: «Скажите, если мы...»

Шаг 7. Вместе выберите самый лучший способ решения проблемы: «Как вы считаете, как нам лучше нам поступить: так или так?»

Задание: разработайте схему работы с трудными клиентами.

Как работать с жалобами? При работе с жалобами необходимо соблюдать несколько достаточно простых правил:

- ✓ гостя необходимо слушать участливо, с подчеркнутым вниманием;
- ✓ по возможности необходимо изолировать недовольного гостя, чтобы другие не могли слышать его претензий;
- ✓ часто называйте гостя по имени и отчеству; психологи утверждают, что собственное имя – одна из главных ценностей для человека;
- ✓ если гость разъярен, младшему персоналу не следует оставаться с ним один на один, необходимо пригласить старшего по должности (или владельца бизнеса);
- ✓ персоналу не следует давать обещаний, превышающих его полномочия;
- ✓ выслушивая гостя, необходимо делать записи, фиксирующие ключевые факты; по записям легче решить, кого еще можно подключить к разрешению проблемы, а также это демонстрирует внимание и аккуратность в обслуживании гостя;
- ✓ персоналу необходимо точно определить время выполнения просьбы и сообщить его гостю;
- ✓ обязательно лично проследить за разрешением проблемы, если она кому-нибудь переадресована;
- ✓ сообщить о решении проблемы должен тот, кто принял заявку;
- ✓ если проблема не может быть решена, персоналу следует признать это как можно раньше;
- ✓ в коллективе регулярно должны проводиться ролевые игры, на которых будут прорабатываться возможные конфликтные ситуации;
- ✓ все жалобы должны фиксироваться в соответствующих журналах.

∅ **Даже если жалоба необоснованная, сотрудник должен выслушать гостя, извиниться и вежливо разъяснить ситуацию.**

Памятка Алгоритм работы с жалобами

Шаг 1. Поблагодарите.

Шаг 2. Объясните, почему вы признательны.

Шаг 3. Принесите извинения за допущенную ошибку.

Шаг 4. Пообещайте немедленно принять меры по ее устраниению.

Шаг 5. Получите необходимую информацию.

Шаг 6. Быстро исправьте ошибку.

Шаг 7. Проверьте, доволен ли клиент.

Шаг 8. Сделайте всё, чтобы предотвратить подобные ошибки в будущем.

❖ **Важно помнить, что в сфере туризма и гостеприимства работает правило: «Клиент никогда не бывает не прав!»** Смысл выражения в том, что необходимо удовлетворять все запросы и даже капризы клиентов, поскольку хорошие с ними отношения – главное условие выживания и прибыльности предприятия.

Задание: Составьте список часто встречающихся жалоб и разработайте алгоритм выхода из них

ГЛАВА 10. МАРКЕТИНГ ГОСТЕВОГО ДОМА

Вести бизнес – непростое и ответственное дело. Как показывает практика, ориентироваться в сложном мире бизнеса могут далеко не все. В нем необходимо действовать более осознанно и решительно. Невозможно просто открыть двери своего гостевого дома и ждать, что ваш бизнес будет успешным автоматически.



Для успеха бизнеса требуются тщательное исследование, изучение и анализ, т.е. разработка комплекса маркетинга предприятия, независимо от формы собственности.

Что такое маркетинг? Что обычно принято понимать под этим термином и как к нему относиться? Многие полагают, что маркетинг – это лишь реклама и статистика продаж. И это неудивительно: каждый день на нас обрушаются сотни рекламных роликов, объявлений в газетах и сообщений о распродажах. Однако реклама и продажи – это не более чем составные части маркетинга. Они существуют как два неотъемлемых компонента маркетинга. Суть маркетинга состоит в предоставлении в нужное время и в нужном месте необходимого товара или услуги по необходимой цене.

Как выбрать свою маркетинговую стратегию? Вам важно понять, что маркетинговая стратегия является важным ресурсом, сопоставимым по значению с финансами и персоналом. Как правило, она помогает выстроить свой долгосрочный план реализации коммерческих и корпоративных целей, особенно когда бизнес только входит на рынок. В рамках этого решаются вопросы по формированию и продажам товаров/услуг, процессам ценообразования, продвижению бренда, созданию корпоративной культуры, т.е. *формируется общая стратегия гостевого дома*.

Практика бизнеса показала, что не существует стратегии, единой для всех предприятий, как не существует и единого универсального стратегического управления. Каждое предприятие уникально в своем роде, особенно в сфере туризма и гостеприимства, и процесс выработки стратегии для каждого индивидуален, так как зависит от позиции предприятия на рынке, динамики его развития, потенциала, ресурсов, месторасположения, поведения конкурентов, характеристик производимого товара или оказываемых услуг, состояния экономики, культурной и экологической среды и еще многоного другого.

Ваша маркетинговая стратегия будет направлена на решение следующих основных вопросов:

Где мы сейчас? Что происходит в окружении?	Анализ ситуации	
В каком направлении мы должны двигаться?	Видение и миссия	Для чего мы открывает гостевой дом? В чем ценность нашей бизнес-идеи? Что делает нашу бизнес-идею уникальной?
Каковы наши шансы и возможности?	Оценка ресурсов	Семейная ситуация (личные ценности, возможности и препятствия). Ситуация в бизнесе (преимущества / недостатки, экономическая ценность туристских услуг/товаров, конкурентные преимущества).
Чего мы хотим достичь?	Стратегия, планы, цели и задачи	Какие услуги востребованы и что мы предлагаем?

		<p>Каких туристов хотим принимать у себя в гостевом доме?</p> <p>Какие идеи хотим воплотить?</p> <p>Как захватить большую долю рынка размещения (сельского туристского рынка)?</p> <p>Как стать лидером в выбранном сегменте (лидеров в сельском туризме)?</p>
--	--	--

❖ Запомните, что видение бизнеса без действия – это мечта, а действия без видения – это провал.

Задание: Сформулируйте миссию вашего гостевого дома и определите маркетинговую стратегию.

Для оценки перспектив вашего нового бизнеса желательно изучить уровень конкуренции в вашей сельской местности, понять «*Кто ваши конкуренты?*» и «*Как они работают?*».

Важно понимать, что конкурентный анализ позволит сделать ваш продукт/услугу качественнее и более ценным для туриста и тем самым увеличить шансы вашего гостевого дома стать лидером рынка и заработать больше денег.

Конкуренция – соперничество, борьба за достижение наивысших выгод, преимуществ

Какую информацию о конкурентах необходимо иметь, чтобы эффективно управлять бизнесом? Рассмотрим следующие показатели:

Кто?	Необходимо изучить рынок и выявить ваших конкурентов. Например, кто в сельской местности, кроме вас, имеет гостевой дом.
Сколько?	Собрать и занести в базу всех конкурентов, которые уже работают в вашем регионе, и кто еще планирует войти на этот рынок.
Какова стоимость услуг?	Изучить стоимостные предложения конкурентов, т.е. сколько берут за свои услуги ваши конкуренты. Также посмотрите стоимостные предложения и других средств размещения, гостиниц, мотелей, кемпингов, санаториев.
Какие каналы продаж используют?	Найти все явные каналы рекламы, которые используют ваши конкуренты и периодически отслеживать их. Тут нужно обратить внимание на то, как они изменяют свою рекламную активность, где они размещаются постоянно, а где разово. Таким образом, можно понять общую маркетинговую стратегию конкурента и примерно оценить ее эффективность.
Чем они лучше?	Важно понимать, в чем именно объективно сильнее тот или иной конкурент. Отталкиваясь от этого, нужно усиливать

	слабые стороны вашего бизнеса (вашего гостевого дома), исправлять недочеты.
Чем вы лучше?	Если вы предлагаете своим клиентам нечто уникальное, что не могут предложить ваши конкуренты, нужно это активно позиционировать – в печатной продукции, на сайте, в общении с клиентами и партнерами.
Что говорят туристы о ваших конкурентах?	Изучите отзывы туристов на специализированных туристских сайтах. Это даст возможность получить представление о похвалах и жалобах, которые были у туристов. Таким образом вы узнаете, что туристы ищут в гостевых домах, это позволит вам выработать свою тактику обслуживания туристов.
Возможность партнёрства.	Зачастую конкурент может выступать в роли партнера. Например, если у вас нет какой-то услуги (например, экскурсионной), вы можете приобрести у него и выгодно перепродать. Может быть и наоборот – у вас более широкий ассортимент услуг, и конкурент отправляет вам клиентов, заинтересованных в них.

Еще один вариант для проведения конкурентного анализа – *спросить у туристов, пребывающих в вашу местность, что для них важно при выборе гостевого дома*. Если быть точнее, то узнать у них, какую потребность они удовлетворяли с помощью гостевого дома, как туристы узнали о нем, что или кто повлиял на их окончательный выбор, какие критерии для них важнее всего при выборе гостевого дома.

После анализа конкурентов необходимо составить их «психологический портрет», который позволит выявить главных ваших конкурентов на рынке и сформировать правильные стратегии работы с ними.

<i>неторопливый конкурент</i>	игнорирует шаги, предпринимаемые конкурентами, или обладает замедленной реакцией. Причины такого поведения могут быть связаны с уверенностью в лояльности своих клиентов, недостаточностью средств для ответной реакции и т.д. Предприятию необходимо тщательно исследовать основания такого поведения конкурента;
<i>разборчивый конкурент</i>	реагирует только на определенные действия, например, на снижение цен, но не на усиление рекламы;
<i>«тигровый» (агрессивный) конкурент</i>	реагирует быстро на любые действия конкурентов. Как правило, такое предприятие обладает достаточным объемом средств для мониторинга рынка и способна поддерживать деятельность «быстрого реагирования»;
<i>непредсказуемый конкурент</i>	не имеет определенной модели поведения. Его реакцию невозможно предвидеть, так как каждый раз выбор стратегии носит субъективный характер.

Стоит ли любить конкурентов? Несомненно! Они позволяют вашему гостевому дому стать лучше, а также простимулируют его к улучшению работы и развитию. В конечном итоге выигрывают ваши клиенты (гости), ведь это именно то, к чему стремится ваш бизнес.

Не тратьте свое время на мысли о конкурентах; постоянная борьба с ними позволит вам лишь удерживаться на плаву, но не даст возможности выбиться в лидеры. Лучше сфокусироваться на анализе их маркетинговой стратегии и тем самым создать благоприятные условия для улучшения индивидуальных особенностей и специальных предложений вашего гостевого дома.

Памятка

Три основных правила работы с конкурентами

Первое правило: знайте своих конкурентов в лицо. Анализ конкурентов – первый шаг, с которого начинается анализ любого рынка. Выбор правильных конкурентов и разработка соответствующих программ против них помогут значительно повысить эффективность работы вашего гостевого дома.

Второе правило: детально изучайте ваших конкурентов и оценивайте угрозы появления новых игроков. Сегодня у вас нет серьезных конкурентов, а завтра у вас уже нет половины бизнеса, так как новые игроки с лучшим предложением переманили ваших клиентов. Конкуренция предсказуема: появление новых игроков, ужесточение внутри отраслевой конкуренции, уход ключевых клиентов – всё это можно предсказать, если вовремя проанализировать ситуацию на рынке.

Третье правило: разрабатывайте результативные стратегии конкуренции. Если правильно выбрать стратегию конкуренции, то станут очевидны решения в области ассортимента, цен и рекламной поддержки ваших товаров/услуг.

Задание: Определите своих конкурентов и составьте их «психологический портрет», выявите из них главного конкурента.

Как найти целевую аудиторию, которой действительно интересен ваш гостевой дом, и которая будет приходить к вам снова и рекомендовать вас друзьям? В условиях современного бизнеса гостевому дому недостаточно просто отслеживать качественные характеристики своего продукта/услуги и поддерживать приемлемую цену. Для более успешного продвижения своего продукта/услуги гостевого дома должны привлекать к своему продукту/услуге как можно больше потребителей – целевую аудиторию.

Почему это важно? Во-первых, вы сможете подтвердить или опровергнуть свои предположения. Скорее всего, целевая аудитория намного шире и разнообразнее, чем вам кажется. С одной стороны, это хорошо – появляется больше возможностей. С другой – придется больше работать, ведь для каждой группы потенциальных клиентов нужно разработать отдельную стратегию. Во-вторых, появится определенность. Вы сразу поймете, в каком направлении двигаться, какой продукт/услугу создавать, как его/ее продвигать.

Целевая аудитория гостевого дома – группа существующих или потенциальных потребителей, принимающие покупательские решения или оказывающих на них влияние.

В качестве целевой аудитории вашего гостевого дома могут рассматриваться (индивидуальные или групповые туристы):

- ✓ семьи с детьми, семьи без детей;
- ✓ пожилые люди;
- ✓ пожилые люди с внуками;
- ✓ компания молодых людей;
- ✓ люди, увлекающиеся спортом, активным отдыхом (рыбалка, охота), экотуризмом;
- ✓ люди, увлекающие этнографией, этнокультурой, историей, археологией и другими направлениями;
- ✓ люди, ищащие уединение и спокойствие;
- ✓ люди, ищащие новые гастрономические ощущения и впечатления;
- ✓ другие.

Так, целевая аудитория определена. Что дальше? Важно определить, **как ваша целевая аудитория принимает решение по выбору товаров/услуг?** На ее решение влияют следующие факторы:

- личные пристрастия, потребности и вкусы;
- личная заинтересованность в приобретении товаров/услуг;
- полезность и безопасность товаров/услуг;
- стоимость товара/услуги.

Как правило, турист будет покупать то, что ему максимально полезно, безопасно и интересно, но в случае, если он ограничен в средствах, турист приобретет только один товар/услугу, имеющий наибольшую важность и полезность для него.

Что влияет на поведение целевой аудитории при выборе товаров/услуг? Во-первых, это личностные факторы (семейное положение, возраст, уровень заработка, стиль жизни, а также характер и личные качества человека); во-вторых, культурные или субкультурные факторы (совокупность качеств, приобретенных потребителем на определенных этапах социализации, в том числе религиозные и национальные); в-третьих, социальные факторы (поведение потребителей, которое основывается на их принадлежности к различным группам или социальным ролям, например, к семье, коллективу на работе и т.д.); в-четвертых, психологические факторы (восприятие, отношение, усвоение); в-пятых, национальные и природно-климатические факторы (специфические особенности определенной национальности, ее обычаи, традиции и условия быта).

Что движет целевой аудиторией при планировании и совершении покупки? Во-первых, безопасность (спокойствие, прочность, надежность товара/услуги), которая обеспечивает гарантии времени эксплуатации продукта и безопасность услуги; во-вторых, привязанность (верность к торговой марке/бренду, предприятию), которая часто является результатом привычки, или уверенности в качестве продукта/услуги; в-третьих, комфорт, т.е. удобство, приобретаемое с покупкой продукта/услуги; в-четвертых, гордость (стремление как-то выделиться, чем-то отличаться); в-пятых, новизна (поиск новых ощущений), которая привлекательна сама по себе и связана с потребностью в обновлении, в переменах; в-шестых, экономия, распространенная, но не преобладающая (часто потребители игнорируют низкую цену, если видят



дополнительные качества и гарантию долговечности более дорогого продукта/услуги).

❖ Когда вы знаете, кто ваша целевая аудитория: какова ее жизнь, каковы ее повседневные переживания, каковы ее глубочайшие эмоции; вы можете убедиться, что ваш гостевой дом именно то, что ищет она.

Задание: Проведите анализ туристов, пребывающих в вашу сельскую местность. На основе анализа определите вашу целевую аудиторию.

Рекомендации по формированию ценовой политики гостевого дома

Вопрос ценообразования в средствах размещения (т.е. гостиничном бизнесе) довольно прозрачен. Во многом стоимость комнаты (номера) зависит от сезонности, комфортности, оснащенности, предоставляемых услуг, а также места нахождения (город или сельская местность). Практически везде действует следующее правило – когда спрос увеличивается, повышается и цена. В отдельных случаях разница крайне ощутима, в других – не столь значительна.

❖ Цена – это первое, на что смотрят туристы при выборе места проживания. Поэтому вам, как владельцу гостевого дома, очень важно эффективно работать с ценой.

Как выбрать эффективную ценовую политику для гостевого дома?

Самый простой способ ценообразования, когда гостевой дом круглый год продает комнаты (номера) по одной цене, независимо от сезона и ситуации на рынке. Помните, эта стратегия самая неэффективная: она не учитывает колебания спроса, а значит, не позволит вашему гостевому дому заработать больше. Например, ваш гостевой дом выставляет фиксированные цены 1 раз в год. В высокий сезон он недозарабатывает, так как туристы готовы платить за комнату (номер) больше, а в низкий — пристаивает и теряет туристов из-за высоких цен.

Самая популярная стратегия ценообразования на гостиничном рынке, это ориентация на спрос и подстраивание под высокий и низкий сезоны. Изъян модели в том, что заранее спрогнозировать цену сложно — ситуация на рынке меняется каждый день, а не два раза в год. Например, ваш гостевой дом выставляет цены на сезоны с учетом прошлогодней загрузки, но ситуация на рынке меняется, и фактический спрос расходится с предложением.

❖ Сезонные цены работают лучше единой цены, но зависят от точности прогноза и не позволяют реагировать на изменения на рынке.

Самая приемлемая стратегия для гостевого дома – это динамическое ценообразование, когда вы меняете цены в зависимости от ситуации на рынке. Здесь учитывается множество факторов: цены конкурентов, сезонность, загрузка, календарь мероприятий вашей сельской местности и даже прогноз погоды. Метод непростой, но самый результативный. Например, ваш гостевой дом рассчитывает и настраивает в модуле бронирования несколько уровней цен. Если меняется спрос или цены конкурентов, то вы меняете свой уровень цен и получаете наибольший доход. Спрос и предложение максимально близки друг к другу.

❖ Динамическое ценообразование поможет вашему гостевому дому зарабатывать больше, оперативно реагируя на изменения рынка.

Поэтому, перед наступлением «высокого» сезона вам каждый раз необходимо проводить анализ: насколько ваше предложение конкурентоспособно, какое примерное количество туристов посетит в этом году вашу сельскую местность, какие события могут повлиять на ценообразование. В зависимости от результатов такого анализа вы составляете

прайс-листы. То же самое следует делать и в «низкий» сезон, чтобы выставлять адекватные и конкурентные цены.

Как средства размещения управляют ценой? Одни стремятся к максимальной загрузке, вторые завышают цены, третьи пытаются найти баланс между этими показателями. Главное найти для себя приемлемый и эффективный способ.

❖ Лучший результат дает не самая высокая загрузка и не самая высокая цена, а их оптимальное соотношение. На этом принципе строится динамическое ценообразование: когда меняется загрузка, меняется и цена.

Рекомендации по продвижению гостевого дома

В условиях современного бизнеса недостаточно просто отслеживать качественные характеристики своего товара/услуги и поддерживать приемлемую цену. Для более успешного продвижения своего гостевого дома вы должны подумать о привлечении большей целевой аудитории путем оригинальных обращений, размещения информации о гостевом доме, которые убеждали бы туристов в том, что им нужен именно ваш товар/услуга – ваш гостевой дом.

Почему это важны маркетинговые коммуникации? Туристские услуги, включая и услуги гостевого дома, нематериальны: их нельзя «потрогать» и оценить до покупки. Поэтому роль маркетинговых коммуникаций чрезвычайно важна, так как именно коммуникации призваны сформировать положительный образ вашего гостевого дома, вызвать доверие, интерес и позитивные отношения к нему туристов.

Для повышения интереса к своему гостевому дому вы можете использовать следующие инструменты маркетинговых коммуникаций:

	Каналы коммуникации	Характеристика	Достоинства	Недостатки
1	РЕКЛАМА (традиционная и интернет-реклама)	Представление продукта/услуги или предприятия с целью информирования и формирования положительного представления потребителей	<ul style="list-style-type: none">• охватывает широкую целевую аудиторию;• формирует осведомленность и знания потребителей о предприятии и продукте/услуге;• контролируется предприятием;• может многократно повторяться;• обеспечивает броское и эффективное представление продукта/услуги;	<ul style="list-style-type: none">• поддерживает одностороннюю связь с потребителем;• не рассчитана на индивидуальный подход к потребителю;• большие суммарные расходы.

			<ul style="list-style-type: none"> небольшие удельные расходы в расчете на одного потребителя. 	
2	СТИМУЛИРОВАНИЕ продаж	Кратковременные побудительные меры поощрения покупки или продажи продукта/услуги – скидки, купоны, дисконтные карты, викторины, подарки.	<ul style="list-style-type: none"> быстро приводят к кратковременному росту продаж; эффективно подталкивает к совершению покупки; привлекает внимание потенциальных потребителей. 	<ul style="list-style-type: none"> невозможность длительного применения; высокие расходы для предприятия; может использоваться только в сочетании с другими каналами коммуникации.
3	СВЯЗИ с общественностью (пропаганда, пиар)	Презентация продукта/услуги или компании через некоммерческие мероприятия – пресс-конференции, дни открытых дверей, участие в благотворительных акциях.	<ul style="list-style-type: none"> дают достоверную информацию; воспринимаются конечными потребителями более объективно, чем информация, исходящая непосредственно от предприятия; охватывают широкую аудиторию; создают возможность для эффектного представления продукта/услуги. 	<ul style="list-style-type: none"> высокая стоимость отдельных мероприятий; эпизодичность; отсутствие гарантий выставления продукта/услуги только в благожелательном свете; вероятность акцентирования внимания в прессе на второстепенных деталях.
4	ЛИЧНАЯ продажа	Представление продукта/услуги в ходе общения продавца с одним или несколькими потенциальными покупателями с целью заключения сделки.	<ul style="list-style-type: none"> расчитана на диалог с потребителем; приспособливается к требованиям отдельных потребителей; сокращается ненужная целевая аудитория; концентрируется на определенных сегментах рынка; удерживает постоянных потребителей. 	<ul style="list-style-type: none"> неэффективна для информирования потребителей; высокие издержки в расчете на одного потребителя; требует расширения штата сотрудников.

Как выбрать каналы маркетинговых коммуникаций? В практике не существует универсального и единого канала коммуникаций. Рациональный выбор зависит от двух основных показателей:

- возможностей канала достигать поставленных целей;

Если целевая аудитория смотрит сериалы для домохозяек, то нужно делать рекламный ролик на канал для домохозяек. Если целевая аудитория предпочитает социальные сети, то нужно делать интеграцию с ними. Если продукт нуждается в привлечении внимания профессионалов, то он выставляется на профессиональных ярмарках и выставках.

– стоимости канала, его способность окупить вложенные средства.

Бюджет предприятия играет важную роль в выборе канала коммуникации. Если не хватает средств на разработку ТВ-ролика, то можно прокоммуницировать с нужной аудиторией и кодировать сообщение в приемлемом формате. Часто ограничения бюджета рождают креативные решения.

Как происходит создание маркетинговых коммуникаций? Процесс их создания осуществляется в несколько этапов:

1. *Выявление целевой аудитории*, т.е. такой группы, которая получит маркетинговые обращения и отреагируют на них.

2. *Определение степени покупательской готовности аудитории*, так как в зависимости от готовности целевой аудитории зависит выбор метода коммуникации. Главная задача гостевого дома – подвести группу к приобретению товара/услуги.

3. *Определение желаемой ответной реакции*. В зависимости от того, каким гостевой дом видит реакцию, зависит результат коммуникации – покупка или положительные «слухи».

4. *Формулировка обращения к целевой аудитории*. Обращение должно быть уважительным, должно привлекать внимание, также оно должно быть лаконичным, побуждающим к действию.

5. *Выбор средства распространения информации*. Выбор средства коммуникации зависит от целевой аудитории, вида продаваемого товара (телевидение, журналы, почтовая реклама, интернет-реклама и др.).

6. *Оценка эффективности коммуникационной маркетинговой системы*.

Таким образом, последовательное выполнение представленных выше этапов позволит вам донести до туриста ту информацию, которая сформирует у него положительное впечатление от вашего гостевого дома, позволит оценить все заявленные характеристики, сравнить с конкурентами и сделать выбор в пользу вас. При этом, турист перейдет из разряда потенциальных в разряд реальных и постоянных клиентов.

Задание: сформулируйте недостатки и преимущества разных каналов коммуникаций для вашего гостевого дома. На основе анализа разработайте план создания маркетинговых коммуникаций.

Рекомендации по внедрению DIGITAL-маркетинга

Что представляет собой digital-маркетинг? Зачем он нужен? В переводе с английского языка digital (диджитал) – «цифровой». Соответственно, digital и маркетинг – это цифровой маркетинг. Часто digital-маркетинг ассоциируют с интернет-маркетингом. На первый взгляд, очень схожие понятия, тем не менее, имеют несколько существенных отличий (Табл. 3):

Таблица 3

	Интернет-маркетинг	Digital-маркетинг
<i>Сфера воздействия на целевую аудиторию</i>	Онлайн	Онлайн + Оффлайн
<i>Каналы распространения</i>	Интернет каналы	Все виды цифровых каналов
<i>Целевая аудитория</i>	Все, кто имеет доступ к сети Интернет	Все, кто имеет доступ к сети Интернет + привлечение оффлайн-аудитории на онлайн рынке
<i>Способ коммуникации с аудиторией</i>	E-mail рассылки, лэндинги, сайты, реклама поисковая, баннерная, таргетированная, контекстная и другое	+ цифровое телевидение, реклама в онлайн-играх и мобильных приложениях, мессенджеры, интерактивные экраны, POS-терминалы, локальные сети крупных городов

❖ **Digital-маркетинг – комплекс разных маркетинговых инструментов для привлечения клиентов как из онлайн, так и оффлайн-среды.**

Основными преимуществами digital-маркетинга являются:

- ✓ налаживания взаимодействия с более широкой целевой аудиторией;
- ✓ донесение информации до большего числа потенциальных клиентов за короткие сроки;
- ✓ более мощное воздействие на целевую аудиторию;
- ✓ повышение узнаваемости бренда и лояльности к нему со стороны клиентов;
- ✓ прозрачность измерения результатов маркетинговой кампании и возможность вносить корректировки в режиме реального времени;
- ✓ меньшие затраты по сравнению с традиционной рекламой.

Основными инструментами digital-маркетинга являются следующие:

интернет-сайт предприятия	создается для привлечения новых клиентов, удержания клиентов (с целью формирования постоянной клиентской базы), исследования целевой аудитории. Сайт должен быть оптимизирован под поисковые системы, т.е. его нужно оптимизировать так, чтобы потенциальные туристы, ища необходимую информацию в поисковых системах (например, Google, Yandex), могли бы найти соответствующие веб-страницы сайта на первой странице результатов поиска;
контекстная реклама	заключается в размещении рекламных объявлений (текстовых, графических и/или в виде ссылок) на тематических сайтах;
SEO-продвижение	его целью является поднятие сайта рекламодателя в выдаче по тематическим запросам, для чего выполняется поисковая оптимизация и др.;
баннерная реклама	на сторонних тематических ресурсах осуществляется размещение графических баннеров с предложением продукта/услуги;
рекламные окна	способ интернет-рекламы, подразумевающей показ всплывающих рекламных окон на тематических площадках;
телевизионная реклама	стоит заметно дороже по сравнению с интернет-рекламой, зато позволяет охватить максимальную аудиторию различных возрастов;
радиореклама	тоже достаточно дорогой, но эффективный способ донести свое предложение до широкой аудитории;
нативная реклама	заключается в публикации на сторонних ресурсах «естественных» материалов (отзывов, экспертных мнений и др.), подталкивающих к покупке товара/услуги;
СМС-рассылки	абонентам сотовых операторов рассылаются рекламные сообщения с предложением рекламодателя;
QR-коды в offline	данный способ часто практикуется для мотивации инсталлировать приложения, воспользоваться другими цифровыми продуктами или услугами;
вирусная реклама	предусматривает создание контента (чаще всего мультимедийного) с провокационным содержанием, из-за чего пользователи сами будут распространять его в сети (делиться на своих блогах, с друзьями по социальным сетям и т.п.).
глобальные сети бронирования	в практике встречаются два основных вида: туроператорские – рассчитаны на работу туроператоров, интересы которых лежат, главным образом, в сфере массового туризма на рекреационные зоны или в крупные туристские центры; пользовательские – получают всё большее распространение с учетом того, что рынок туризма приобрел индивидуализированный характер. Для условий Узбекистана более предпочтительны пользовательские системы бронирования, примером которых является

booking.com, tripadvisor.ru, а для любителей сельского туризма – cbtuzbekistan.uz.

Самый крупный в мире туристский сайт по отзывам в данный момент – это Trip Advisor, с долей охвата 18%. Trip Advisor обслуживает 415 млн. посетителей ежемесячно, имеет более чем 70 млн. зарегистрированных пользователей, которые оставили более 500 млн. отзывов. Trip Advisor является ключевым ресурсом, которым пользуются туристы при планировании предстоящих путешествий, и влияет на принятие решения туристом в выборе дестинации. Регистрация вашего гостевого дома в Trip Advisor позволит вам расширить целевую аудиторию и привлечь новых потенциальных клиентов из разных стран.

Как выбрать инструменты, каналы и ресурсы для digital-маркетинга?

Как и другие направления в маркетинге, продвижение с помощью цифровых технологий начинается с грамотной аналитики. Вам необходимо собрать и проанализировать следующие основные данные:

Параметры целевой аудитории. Имеют значение возраст, пол, социальный статус, регион проживания, интересы и другое. От этого зависит, какими именно цифровыми технологиями пользуются потенциальные клиенты. Например, если продукт, предназначенный для молодежи, можно продвигать практически по любым каналам, то товары и услуги, рассчитанные на людей старшего поколения, лучше популяризировать с помощью ТВ или традиционных методов;

Характеристики продукта. К примеру, с помощью брендирования приложений чаще всего продвигают игры или другие программы, а через e-mail-рассылку – продукты/услуги, которые вызывают интерес у широкого круга лиц (например, размещение в гостевых домах).

На основании анализа подбирают каналы и набор инструментов, которые позволяют наиболее эффективно донести предложение до целевой аудитории. Аналитика должна выполняться и в процессе маркетинговой кампании, чтобы оценить результативность тех или иных инструментов, скорректировать соответствующие настройки.

Рекомендации по взаимодействию с туроператорами и юридическое оформление отдыха туристов

Для эффективной работы и продвижения своих услуг Вам желательно заключить договор на размещение туристов в вашем гостевом доме с одним или несколькими региональными туроператорами, работающими на въездном и внутреннем туризме. Обращение к туристским организациям, находящимся за пределами региона проживания может также дать положительные результаты.

Взаимоотношения с туроператором регулируются двухсторонним договором. В нем оговариваются обязательства сторон по обслуживанию туристов. Владелец обычно обязуется предоставлять жилье, соответствующее определенным санитарно-гигиеническим нормам, требованиям безопасности и

другим специальным нормативам. Туropератор гарантирует своевременность подачи заявки на проживание клиента, оплату услуги в оговоренный срок, рекламу и другие услуги.

ЗАЯВЛЕНИЕ ПО УСТАНОВЛЕННОЙ ФОРМЕ

(наименование территориального подразделения Государственного комитета Республики Узбекистан по развитию туризма)

1. _____,
(полное наименование заявителя)

зарегистрированный по
адресу: _____
(адрес, номер телефона, факса, адрес электронной почты)

_____,

в лице

,
(должность, Ф.И.О. владельца семейного гостевого дома)

заявляет, что оказываемые им услуги семейного гостевого дома:

_____,
(количество комнат и койко-мест)

предоставляемые по адресу:

_____,
(область, район, город, лица, омер строения)

соответствуют требованиям безопасности и просит включить его в Единый реестр семейных гостевых домов.

2. Заявитель обязуется выполнять все условия, установленные законодательством.

3. К заявлению прилагаются документы и сведения на _____ л.

(личная подпись
заявителя)

«___» ____ 20__ г.
(дата)

М.П. (при наличии)

QR-код для
скачивания формы
заявления

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТЕВЫМ ДОМАМ И ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ УСЛУГАМ

Область применения	«Сельские гостевые дома должны...»	«Владельцам гостевого дома рекомендуется...»
Оснащение и оборудование гостевых домов	<p>В гостевом доме должна быть укомплектована аптечка для оказания первой доврачебной помощи. Аптечку необходимо периодически обновлять и пополнять содержимое, проверяя сроки годности медикаментов</p>	<p>Гостевые дома рекомендуется оборудовать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – искусственным и аварийным освещением – холодным водоснабжением (фильтрация, очистка воды или иметь запас бутилированной воды не менее чем на сутки) – горячим водоснабжением (или возможностью нагрева воды) – отоплением – телефонной связью, доступной для гостей.
Интерьер гостевого дома		<p>В оформлении гостевого дома рекомендуется использовать колорит народного творчества и современные архитектурно-художественные традиции:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сюзане, кумган (кувшин), керамические изделия и другие предметы национального ремесленничества для украшения комнат.
Требования к помещениям гостевого дома	<p>Площадь комнат гостевого дома должна позволять гостю свободно, удобно и безопасно передвигаться, и использовать все оборудование и мебель. Минимальная площадь – из расчета 3 м² на одного проживающего</p>	<p>Рекомендуется:</p> <ul style="list-style-type: none"> – разделить зоны проживания гостей и владельцы; – оснастить кухню: <ul style="list-style-type: none"> • плитой/печью • холодильником • моечной раковиной • кухонными шкафчиками, столовыми приборами и посудой, чайником • местом (полкой или шкафом) для хранения продуктов • мусорным ведром для пищевых отходов • моющими средствами для обработки посуды и комплектом тряпок; – предусмотреть наличие комнаты/места для багажа, помещение для стирки и сушки одежды – в зоне проживания гостей рекомендуется располагать санузел, в сельских гостевых

		домах, принимающих туристов только в летний период, допускается оборудование санузла и душевой кабины во дворе гостевого дома
Требования к услугам гостевого дома	Услуги гостевых домов должны соответствовать следующим критериям: – безопасность предоставляемых услуг – транспортная доступность – полноценность, достаточность, достоверность информации о сельском гостевом доме и предоставляемых услугах – готовность персонала (собственников, управляющих) сельского гостевого дома к оказанию услуг	Рекомендуется предоставлять следующие основные услуги: – размещение; – питания или создание условий для самостоятельного приготовления пищи – санитарную уборку жилых комнат, в т. ч. к заезду гостей – смену постельного белья - не мене одного раза в неделю и при каждом новом заезде – смену полотенец не менее одного раза в 5 дней или при каждом новом заезде
Требования к безопасности гостевого дома	Услуги сельских гостевых домов должны обеспечивать безопасные условия для жизни и здоровья проживающих туристов, сохранность их имущества, с соблюдением правил и требований, установленных нормативными правовыми актами Республики Узбекистан. Собственники гостевых домов должны обеспечить минимальный уровень риска для жизни и здоровья гостей	
Противопожарная безопасность	Собственники гостевых домов несут полную ответственность за безопасность принятых ими гостей и обязаны обеспечить противопожарную безопасность дома. Все прибывающие в гостевой дом должны быть ознакомлены с инструкцией о мерах пожарной безопасности, включая поведение при пожаре и в чрезвычайных ситуациях	Рекомендуется иметь инструкции о мерах пожарной безопасности и первичные средства пожаротушения(огнетушители). Обслуживающий персонал должен знать меры пожарной безопасности и соблюдать их. Разведение костров должно производиться в специально отведенных местах под контролем персонала собственника
Санитарно-гигиенические показатели	Для обеспечения жизни и здоровья гостей необходимо соблюдать санитарно-эпидемиологические требования, в т. ч. по содержанию санитарно-технического оборудования,	

	<p>инвентаря, защите от насекомых и грызунов, обработке белья (стирка, глажка и хранение белья). Питьевая вода, используемая для хозяйственно-питьевых целей, должна соответствовать гигиеническим требованиям, быть безопасной и безвредной по химическому составу.</p> <p>Собственник должен регулярно проводить уборку прилегающих территорий, мест общего пользования, помещений, обеспечить сбор и вывоз жидких и твердых отходов (наличие выгребных ям, контейнерных площадок).</p> <p>Регулярно проводить мероприятия по обработке территории вокруг дома по периметру от клещей, информировать гостей об опасности укусов клещей (памятка, взаимоосмотр)</p>	
Травмоопасность		Для снижения риска травмоопасности гостей собственнику гостевого дома рекомендуется ознакомить их с правилами проживания, техникой безопасности и другими факторами риска и мерами по предупреждению травм в данной местности
Требования к персоналу гостевого дома	<p>Персонал сельского гостевого дома должен быть подготовлен к работе и обслуживанию гостей, в т. ч.:</p> <ul style="list-style-type: none"> – иметь навыки по проведению и организации уборок – иметь навыки по приготовлению пищи и обслуживанию гостей (только при оказании услуг питания) – при наличии иностранных туристов владеть иностранным языком – владеть необходимой туристской информацией о регионе, в котором 	

	<p>расположен сельский гостевой дом</p> <ul style="list-style-type: none"> – владеть навыками использования сельскохозяйственной техники (при наличии) и знать технику ее безопасности – уметь обращаться с домашними животными (при наличии), знать технику безопасности – иметь базовые знания и навыки по оказанию первой доврачебной помощи – владеть навыками по применению первичных средств пожаротушения и эвакуации людей при чрезвычайных ситуациях – знать этику общения с гостями, проявлять приветливость, доброжелательность, предупредительность – проходить периодические медицинские освидетельствования 	
--	---	--

ПЕРЕЧЕНЬ

обязательных создаваемых условий при организации деятельности семейного гостевого дома

- 1. Создание санитарно-гигиенических удобств для посетителей (туристов):**
 - 1.1. Наличие санитарно-гигиенического узла, ванной или душевой кабины общего пользования.
 - 1.2. Наличие канализации (водоотведение) или локальных сооружений (в том числе путем организации выгребной ямы).
 - 1.3. Наличие естественного и искусственного (в том числе за счет использования фонарей, свеч и других средств освещения) освещения в жилых и общественных помещениях.
 - 1.4. Наличие водоснабжения (в том числе путем установки накопительных емкостей для воды).
- 2. Обеспечение безопасности посетителей (туристов):**
 - 2.1. Наличие огнетушителя и медицинской аптечки.
 - 2.2. Возможность вызова служб экстренной помощи.
- 3. Создание условий для удобного и комфортного пребывания посетителей (туристов):**
 - 3.1. Прилегающая территория должна быть благоустроена, иметь твердое (щебенистое, деревянное) покрытие на подходах к гостевому дому.
 - 3.2. Наличие вывески на фасаде гостевого дома (минимальным размером 60 см x 80 см) с указанием названия семейного гостевого дома на узбекском, русском и английском языках, включающего слова «Оиласвий меҳмон уйи», «Семейный гостевой дом» и «Family guesthouse».
 - 3.3. Наличие при входе в гостевой дом вывески, содержащей следующую информацию на узбекском, русском и английском языках:
копия выписки из Единого реестра семейных гостевых домов;
номера телефонов служб экстренной помощи и Call-центра Государственного комитета Республики Узбекистан по развитию туризма;
прейскурант оказываемых услуг;
информация о возможных природных явлениях и опасностях местности.
 - 3.4. Наличие мобильной или стационарной телефонной связи общего пользования.
 - 3.5. Подключение к специализированной электронной автоматизированной программе учета постояльцев. В случае отсутствия подключения к всемирной информационной сети Интернет, регистрация постояльцев осуществляется путем обращения в соответствующие территориальные органы внутренних дел, через ближайшие средства размещения или туристско-информационные центры.
 - 3.6. Наличие в комнатах для размещения посетителей (туристов) кроватей или матрасов, комплектов постельных принадлежностей по количеству кроватей / матрасов.

Бизнес – план

Гостевой дом

Гостевой дом в отличие от гостиницы предлагает жильцам уютную домашнюю атмосферу с индивидуальным подходом к каждому клиенту.

Список услуг в гостевом доме

- Услуга проживания. Стоимость проживания от \$13 за сутки с 1-го человека.
- Интернет – бесплатно.
- Парковка для клиентов с видеонаблюдением и разметкой под авто – бесплатно.
- Завтрак – от \$5.
- Трансфер – цена договорная.
- Использование зоны барбекю – бесплатно.
- Прачечная – договорная.
- Предоставление кухни для приготовления еды – бесплатно.
- Другие.

Особое внимание можете уделить вопросу организации системы питания для ваших клиентов. Львиная доля гостевых домов ограничиваются готовкой завтраков, которые включают омлет, легкие закуски, сэндвич, блинчики, что-то сладкое и фрукты. Вы же можете предлагать своим постояльцам комплексное трехразовое питание, заранее оговорив вопросы меню с вашими клиентами. В среднем цена трехразового питания будет стоить – около \$8 для взрослого и около \$4 – \$5 для ребенка.

Плюсы и минусы

Данный бизнес имеет как ряд преимуществ, так и ряд недостатков, ниже представлен список основных из них.

Плюсы:

- Вы сможете зарабатывать на своей недвижимости, параллельно возвращая средства, потраченные на ее постройку.
- Стабильный спрос на услуги проживания в гостевом доме.
- Неплохой заработок, с частичной занятостью хозяина дома.
- Возможность выделиться среди конкурентов за счет уникальной концепции дома.
- Возможность в любой момент выйти из бизнеса без потери финансов.

Минусы:

- Конкуренция, особенно в ценовом сегменте, и нужно отслеживать предложения похожих домов.
- Длительный период постройки дома, включая получение всех документов.
- При ухудшении экономической ситуации в стране может падать спрос на услуги проживания.
- Необходимость постоянно вкладывать средства в рекламу.
- Работа без выходных.

Регистрация бизнеса

Для ведения официальной деятельности вам нужно будет оформить ваш бизнес.

- Открыть ИП.
- Указать ИНН.
- Иметь договор купли/продажи на земельный участок. (кадастр)
- Документы на сам дом и все коммуникации.

- Оформить на работу персонал, каждый из работников должен иметь медицинскую книжку. (Заключить договор ГПХ)
- Получить разрешение на работу от СЭС и пожарной службы.

Что даст вам официальное оформление вашей деятельности? Во-первых, это предоставить возможность безналичных расчетов для ваших клиентов. Во-вторых, работать с юридическими лицами: заказчиками, поставщиками, рекламными агентствами. Если вы решите оформить ООО, то вам нужно будет пройти процедуру сертификации по гостиничному стандарту, и переведет ваш бизнес с гостевого дома в полноценную гостиницу.

Местоположение и сам дом

- Туристические города и места. Там где много туристов, там всегда будет спрос на услуги аренды номеров для проживания. Исторические центры, оздоровительные курорты, природные заповедники, все это привлекает много путешественников, которые и будут арендовать жилье.
- В сельской местности. Расположение сельского дома может быть где угодно, главное чтобы было красиво. Особой популярностью пользуются горные местности, села возле озер и рек, а также домики возле эко ферм.
- Гостевой дом возле оживленной трассы. Основными посетителями будут путешественники, дальнобойщики. На базе дома можно организовать кафе, чтобы увеличить прибыль.

Исходя из выбора локации, будет зависеть формат работы и организации вашего гестхауса, а также вложения в его постройку и покупку земли.

Теперь что касательно самого дома. Тут также есть два подхода.

1. Покупка готового здания. Многие думают, что это существенно упростит запуск бизнеса на аренде гостевого дома, но на деле это не так. Имея готовое сооружение вас, ждет длительный этап перепланировки, достройки и ремонта помещений. Переделывая обычный жилой дом в гестхаус, вам нужно будет руководствоваться требованиями в соответствии со строительными нормами и правилами (СНиП), санитарными нормами (СанПиН)
2. Постройка дома с нуля. В таком случае вы найдете опытного архитектора, который поможет вам создать проект, где вы максимально эффективно распланируете всю площадь дома и сможете внедрить свои функциональные или дизайнерские задумки. Постройка здания – это более длительный процесс, но вы получаете полностью новый объект, с вашим дизайном, который будет служить вам многие годы.

Грамотное планирование

С чего начать строительство гостевого дома или его перепланировку? Это с создания проекта дома и зонирование его площади по функциональным помещениям.

- Как уже говорилось выше, вам нужно будет организовать 1 и 2-х местные номера. В каждой комнате должно быть окно, на котором в теплый период года будут установлены москитные сетки.
- Санузел делают совместный и размещают непосредственно в номере. Либо же делают его общим на этаже. В гестхаусах в санузле обычно устанавливают унитаз, умывальник и душевую кабину. В редких случаях монтируют ванну. Позаботьтесь о хорошей вентиляции этих помещений.
- Столовая. Под нее выделяют отдельное помещение на первом этаже. В летний период можно организовать столовую на террасе возле дома.
- Кухня. Также размещается на первом этаже. Ее оборудуют хорошей вытяжкой, чтобы запахи от готовки не распространялись по всему дому.
- Прачечная. В ней устанавливают стиральную машинку и сушку.
- Котельная.

Прачечную, котельную и прочие подсобные помещения обычно делают в цокольном этаже здания.

Нанимать для оформления дома дизайнера совсем не обязательно, вы сами сможете подобрать цветовые решения и сделать яркие акценты из аксессуаров, но если бюджет позволяет, то можно делать все с помощью специалистов.

Оснащение для гостевого дома

Теперь давайте разберемся, что вам потребуется для комплектации различных помещений вашего дома.

Комплектация номера (базовая):

- Кровать односпальная 80 x 200 см. Если будет двухспальная, то, как минимум 140 x 200 см.
- Постельное белье. Комплектов закупают в два раза больше чем количество мест в гостевом доме, чтобы иметь возможность менять белье на чистое.
- Полотенца.
- Шкаф с вешалками для вещей.
- Из мебели: стол, кресло, тумбочка.
- В зависимости от стоимости номера могут быть установлены: кондиционер, телевизор, утюг, фен, чайник.

Санузел:

- Унитаз.
- Душевая кабина.
- Умывальник, зеркало.
- Полочки для полотенец и средств гигиены.
- Принудительная вытяжка.

Кухня:

- мойка
- кухонный стол, стулья
- холодильник, микроволновка, чайник, плита
- навесные шкафы и полки
- посуда
- инвентарь
- столовые приборы
- моющие средства и пр.

Также будут дополнительные помещения, по типу столовой, где устанавливают столы и стулья, прачечной со стиральной и сушильной машинкой, котельную с доступом ко всем коммуникациям и прочие.

Дополнительно позаботьтесь о территории возле дома, где вам нужно будет уложить тротуарную плитку, сделать парковку для авто, организовать зону для барбекю. Последующее оснащение гостхауса зависит от формата вашего бизнеса и количества дополнительных услуг, которые вы планируете предоставлять.

Реклама

Перед тем, как открыть гостевой дом, вам нужно составить маркетинговый план продвижения. От эффективности рекламы будет зависеть бронирование номеров и ваш заработок в целом. Давайте выделим основные каналы привлечения клиентов.

Целевой аудиторией вашего проекта будут: туристы, люди, приехавшие в командировку, организаторы различных мероприятий, люди, которые хотят пожить на природе, иностранцы.

- Специализированные интернет площадки по аренде жилья: booking, TripAdvisor, Airbnb, Hotels, Expedia, Agoda и прочие. Уделяйте внимание отзывам и репутации на данных площадках, чем они выше, тем больше клиентов к вам придет.
- Собственный сайт. Можно оплачивать контекстную рекламу, чтобы сразу получать клиентов.
- Социальные сети. Особенно хорошо здесь работают отзывы довольных клиентов.
- Доски объявлений: Avito, OLX.
- Личные рекомендации клиентов.

Стоит сказать, что специфика бизнеса в формате гостевого дома предусматривает работу с постоянными клиентами, так как люди часто бронируют жилье повторно, а при высоком сервисе обслуживания рекомендуют вас своим друзьям и знакомым.

Персонал

Гостевой дом подразумевает формат семейного бизнеса. На деле, чтобы обслуживать дом на 5 номеров, достаточно нанять одного работника (повара, который по совместительству будет помогать по хозяйству) и чтобы один из супругов активно занимался процессами уборки, и ухода за придомовой территорией. В обязанности по уходу за домом входят: уборка номеров, стирка и сушка белья и полотенец, уборка в остальных помещениях, стрижка газона, или же уборка снега зимой.

Бухгалтерию можно отдать на аутсорс, или же самостоятельно разобраться в этом вопросе. Охрану дома можно осуществлять путем установки сигнализации.

Окупаемость бизнеса

Возврат инвестиций в данный проект будет зависеть от эффективности рекламы и отзывов на онлайн сервисах для аренды жилья. Ваша задача – обеспечить максимальную занятость номеров в гостевом доме.

Выводы. Гостевой дом, как бизнес – это проект с длительным возвратом инвестиций, но в то же время — это стабильный источник дохода. В любой момент вы можете выйти из бизнеса. Высокий сервис обслуживания проживающих, адекватные цены, эффективная реклама – все это залог успешной работы гестхауса.

Приложение 5.

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТЕВЫМ ДОМОМ ДЛЯ ГОСТЕЙ (ТУРИСТОВ)

Предлагаем Вам ознакомиться с настоящими Правилами проживания в нашем Гостевом доме, составленными исключительно для Вашего комфорта

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЕ

1.1. Гостевой дом «XXX» (далее – Гостевой дом) оказывает физическим и юридическим лицам (далее – Гость) комплекс услуг по временному размещению граждан в специально оборудованных для временного проживания помещений Гостевого дома – комнатах (далее – номерах), а также ряд дополнительных (сопутствующих) услуг.

1.2. Режим работы Гостевого дома: круглосуточный, сезонный.

1.3. Прием, проживание и размещение граждан в Гостевом доме осуществляется в соответствии с законодательством Республики Узбекистан.

2. ПОРЯДОК ЗАСЕЛЕНИЯ И ПРЕБЫВАНИЯ

2.1. Срок пребывания гостя в Гостевом доме согласовывается с администрацией Гостевого дома. Администрация обеспечивает возможность пребывания гостя в Гостевом доме только в оплаченный период времени. Число гостей в номере должно соответствовать количеству мест выбранного номера, если не были оговорены другие условия.

2.2. Расчетное время в Гостевом доме - 12:00 часов (заезд с 14:00, выезд до 12:00).

2.3. При оплате текущих суток заселение производится с 14:00. Если Гости прибыли ранее времени заселения (начиная с 12.00 часов), и номер, в который они должны быть заселены, уже свободен и подготовлен к заселению, то возможно досрочное заселение исключительно по согласованию с администрацией Гостевого дома. При отсутствии свободных номеров и неготовности номера, досрочное заселение не производится.

3. ОПЛАТА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

3.1. Оплата стоимости пребывания оплачивается на условиях 100% предоплаты до момента заселения.

3.2. Оплата услуг производится в национальной валюте (сумах). Оплата услуг может производиться наличными денежными средствами непосредственно администрации Гостевого дома и/или безналичным перечислением денежных средств на банковские реквизиты Гостевого дома.

3.3. Оплата услуг по пребыванию гостей в Гостевом доме и дополнительные (сопутствующие) услуги осуществляются по Прейскуранту, утвержденному администрацией Гостевого дома.

3.4. По истечении срока пребывания в Гостевом доме Гость должен произвести оплату дополнительных (сопутствующих) услуг, если они были предоставлены.

3.5. Если Гость покидает Гостевой дом раньше оплаченного срока, оплаченные деньги не возвращаются.

3.6. В случае внесения предоплаты и последующей отмены бронирования, предоплата удерживается в размере стоимости одних суток, так как Гостевой дом использует эти средства на подготовку объекта к сезону, закупку необходимого оборудования и материалов.

3.7. Стоимость пребывания в Гостевом доме включает в себя следующее:

- проживание;
- завтрак;
- Wi-Fi в номерах и на территории комплекса;
- пользование детской площадкой;
- прокат: детская кроватка-манеж, гладильная доска, утюг, барбекю, фен;

- частная парковка (количество мест ограничено).

3.8. Услуги за дополнительную плату, предоставляемые Гостевым домом:

- трансфер;
- прачечная;
- организация экскурсий, в том числе индивидуальные экскурсии;
- мастер-классы и другое.

4. ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЙ СЕРВИС ПРИ ПРЕБЫВАНИИ

4.1. Уборка в номерах – один раз в 3 дня, а также по просьбе Гостя;

4.2. Смена постельного белья – один раз в 5 дней, смена полотенец – один раз в 3 дня;

4.3. Вызов скорой помощи и пользование медицинской аптечкой, градусниками, тонометром;

4.4. Гладильная доска и утюг в специально подготовленной комнате;

4.5. Временное хранение багажа у администрации Гостевого дома при въезде и выезде;

4.6. Парковка легкового автомобиля (при предварительном бронировании).

5. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН

5.1. Гость имеет право:

5.1.1. На получение услуг в Гостевом доме в соответствии с законодательством Республики Узбекистан.

5.2. Гость обязан:

5.2.1. Оплатить стоимость услуг на условиях 100% предоплаты в момент заселения.

5.2.2. Соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостевого дома.

5.2.3. Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостевого дома в соответствии с действующим законодательством Республики Узбекистан. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта Гостевого дома на день обнаружения ущерба.

5.2.4. Не создавать условия и не допускать аварии электросетей, водотеплоснабжающих сетей и иных технических инженерных систем и оборудования Гостевого дома.

5.2.5. При выявлении инфекционного заболевания или при подозрении на такое немедленно освободить номер и территорию Гостевого дома.

5.2.6. Строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара.

5.2.7. При уходе из номера закрыть окна, выключить свет, кондиционер, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер.

5.2.8. При выезде из Гостевого дома произвести полный расчет за предоставленные дополнительные (сопутствующие) платные услуги, сдать номер и ключи от номера администрации Гостевого дома.

5.2.9. Нести ответственность за поведение, действия, за жизнь и здоровье своего ребенка (детей) на территории Гостевого дома.

5.2.10. Соблюдать тишину и порядок в номере и на территории Гостевого дома.

5.2.11. Соблюдать чистоту на территории Гостевого дома и выбрасывать мусор в специально оборудованные места сбора мусора.

5.3. Гостевой дом имеет право:

5.3.1. Посещать номер без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящих Правил проживания в Гостевом доме, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

5.3.2. Администрация имеет право отказать гостю в предоставлении услуг временного пребывания и выселить гостя из Гостевого дома в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплате за проживание и предоставленные дополнительные услуги,

проявления со стороны гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

5.3.3. Отказать в обслуживании и заселении лицам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также с признаками инфекционных заболеваний.

5.4. Гостевой дом обязан:

5.4.1. Предоставлять услуги в соответствии с законодательством Республики Узбекистан.

5.5. В Гостевом доме Гостям запрещено:

5.5.1. Оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;

5.5.2. Хранить легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;

5.5.3. Размещение домашних животных;

5.5.4. Курить в номере, холле, на лестничных площадках и пролетах, туалетах. Курение разрешено исключительно в специально отведенных местах Гостевого дома;

5.5.5. Находиться на территории Гостевого дома в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

5.5.6. Нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах, после 23-00 часов по московскому времени.

5.5.7. В целях охраны и жизни детей категорически запрещено пользоваться детьми игровыми детскими площадками, детской комнатой без присутствия родителей или лиц, с которыми ребенок (дети) временно проживают в Гостевом доме! Детская комната, игровые площадки и территория Гостевого дома – это зона 100% ответственности родителей за детей.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. Родители несут полную ответственность за жизнь, здоровье и безопасность детей во время пребывания в Гостевом доме, в том числе при пользовании игровыми детскими площадками.

6.2. Родители несут полную материальную ответственность за действия и поведение несовершеннолетних детей на территории Гостевого дома.

6.3. Гостевой дом не несет ответственности за работу коммунальных служб (отключение тепловой и электрической энергии, водоснабжения).

6.4. В соответствии с законодательством Республики Узбекистан гость возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостевого дома, а также несет ответственность за нарушения, причиненные детьми, приглашенными им лицами.

6.5. В случае порчи имущества в номере Гостевого дома (битая посуда, сломанная мебель, разбитая бытовая техника и т.д., и т.п.) и на территории Гостевого дома гость несет полную материальную ответственность и обязан возместить ущерб Гостевому дому по ценам Прейскуранта Гостевого дома на день обнаружения ущерба.

6.6. Администрация Гостевого дома не несет ответственности за сохранность личных вещей гостя, оставленных в номере и на территории Гостевого дома без присмотра. Для хранения ценных вещей на время пребывания в Гостевом доме предусмотрены камеры хранения.

6.7. В случае обнаружения забытых вещей Гостевой дом принимает все меры по извещению и возврату их владельцу. В случае невозможности возврата обеспечивает хранение забытой гостем вещи в течении 6 месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся 6 месяцев с момента составления Акта о забытых вещах.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. В случае невыполнения или нарушения Правил проживания в Гостевом доме «XXX» администрация вправе после предупреждения выселить нарушителей без возврата уплаченной суммы денежных средств.

7.2. Книга отзывов и предложений находится у администратора Гостевого дома и выдается по первому требованию Гостя (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии или наркотическом опьянении). Требования и жалобы рассматриваются администрацией незамедлительно.

7.3. Оплата услуг пребывания в Гостевом доме и заселение подтверждает ознакомление и согласие гостя с настоящими Правилами.

7.4. Остальные правила проживания, не вошедшие в данные Правила, – регулируются действующим законодательством Республики Узбекистан.

Благодарим за понимание и желаем комфорtnого проживания!

Администрация Гостевого дома «XXX»

Руководитель проекта: Гулчехра Исраилова

Автор: Елена Голышева

УСПЕХ ГОСТЕВОГО ДОМА: РУКОВОДСТВО



Данное издание стало возможным благодаря помощи американского народа, оказанной через Агентство США по международному развитию (USAID). Ассоциация частных туристических организаций Узбекистана несет ответственность за содержание публикации, которое не обязательно отражает позицию USAID или Правительство США.



info@cbtuzbekistan.uz



Узбекистан, 100047, г.
Ташкент, ул. Айбека, 18



+998 95 145 51 78



office@apta.uz