

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/glava-diploma/67202>

Тип работы: Глава диплома

Предмет: Гостиничное дело

-

Зарубежный опыт управления хостелами

Хостелы в мире существуют уже более 100 лет; основной контингент постояльцев — студенты и бэкпэкеры. В Европе в таких объектах проживает 10-13% туристов. От обычных отелей хостелы отличаются более низкими тарифами на размещение (в среднем — 30–60 евро в сутки), неформальной атмосферой и меньшей степенью приватности. Хостелы могут располагаться в отдельно стоящем доме, а могут занимать лишь один или несколько этажей здания. При этом в большинстве классических хостелов нет отдельных номеров, но есть комнаты с несколькими двухъярусными кроватями, ванная общего пользования, стойка регистрации и небольшая кухня.

Таким образом, основные их преимущества:

- дешевизна: за €200-300 можно жить две недели, а сэкономленные деньги потратить на экскурсии, театры, музеи и рестораны;
- активное общение постояльцев между собой, что позволяет завести друзей, найти компанию для поездки на экскурсию, услышать ценные советы о том, как лучше исследовать город;
- минимум формальностей: заселился, оплатил, получил ключик от шкафа — и, кроме обязательного соблюдения «правил общежития», про остальные регламенты можно забыть. Не бояться опоздать на завтрак или ужин, не объясняться с горничной, почему ты готов ее впустить убираться только через час, а не сию секунду. Не опасаться пролить кофе на дорогой ковер или, заведя жаркий спор на кухне, получить предупреждение о «недопустимости подобного поведения в ночное время». В результате даже те, кто в принципе может себе позволить отель, все равно зачастую предпочитают хостелы.

Например, в Испании сейчас этот сегмент развивается очень активно: и по количеству объектов, и по инфраструктуре. В Мадриде хостелы на каждом углу. А в Барселоне, одном из самых успешных туристических городов мира, они даже заняли лучшие места на самых популярных улицах, потеснив гостиницы, офисы известных компаний и представителей крупной розничной торговли. Стремительно развиваются сети, открывающие объекты на 300-400 койко-мест.

Хостелы как вид размещения туристов масштабно представлен во многих европейских странах, что позволило сформировать определенные модели систем управления такими гостиничными предприятиями. Большинство хостелов имеют несколько вариантов, когда речь идет о типе комнат. Практически в каждом хостеле есть несколько частных комнат (Private Rooms) (одна кровать или одна двухъярусная кровать), но все эти комнаты будут различных размеров. Например, хостел может быть организован так: 4 комнаты на 8 человек, 5 комнат на 12 человек, и 8 комнат на 18 человек. По собственному опыту могу сказать, что самые большие комнаты обычно рассчитаны на примерно 10 гостей.

Во многих хостелах есть комнаты только для женщин, но все-таки большинство комнат рассчитаны на проживание и мужчин и женщин одновременно.

Одной из концепций является создание уникальной концепции и расширение перечня дополнительных услуг, что делает пребывание в хостеле максимально комфортным. Что особенно актуально в условиях распространения экономики впечатлений - хостелеры стараются создать в своем предприятии уникальную атмосферу, влияющую благотворным образом на психоэмоциональное состояние гостя. Примером, такого подхода могут быть хостел «AthenStyle» в Афинах, стены которого повествуют об истории Древней Греции, а из окон открывается вид на Акрополь; римский хостел «Comics Guesthouse», где прямо на стенах можно почитать комиксы; Санкт-Петербургский хостел «Location Hostel» с видом на Дворцовую площадь, оформленный как арт-галерея. Каждый сотрудник хостела знает все нюансы данной концепции и может ответить на все вопросы туристов. Соответственно, особое внимание уделяется обучению персонала. В последнее время в Европе стали появляться бутик-хостелы, оформленные в уникальном дизайнерском стиле. В качестве своих услуг они предоставляют бесплатный быстрый Wi-Fi, развлекательную программу и

номера с собственными ванными комнатами. Таким образом, такое средство размещения комбинирует в себе уникальный дизайн, удобство и сохранение атмосферы, располагающей гостей к знакомству друг с другом и проведению совместного досуга .

Для создания комфортных условий широкому кругу посетителей, зарубежные хостелы используют несколько типов номеров: многоквартирные и индивидуальные. По данным компании «Stay Wyse» выявлено, что 53% самостоятельных туристов предпочитают останавливаться в многоквартирных номерах, и только 25% отдают предпочтение отдельным . Это побуждает владельцев хостелов увеличивать номерной фонд, создавая номера с разными условиями.

Для продвижения и координации малых средств размещения существуют специализированные ассоциации хостелов. Они выполняют множество задач по консультированию в вопросах управления и организации бизнес-процессов, налогообложения, работы с поставщиками, продвижения. Электронные ресурсы таких ассоциаций содержат всю информацию о хостелах-участниках и помогают клиентам выбрать самый подходящий вариант.

Особый блок в управлении хостелами занимает работа с персоналом. Прежде всего, это отбор приветливых, дружелюбных и неконфликтных людей, которые умеют быстро отреагировать на различные запросы, владеют несколькими языками, воспринимают туристов как гостей. Для этого персонал проходит сложные процедуры отбора, обучение, и периодическую аттестацию.

Практически во всех хостелах Европы персонал носит униформу, выполненную в фирменном стиле. Это позволяет отделить персонал от гостей и создать уникальный ассоциативный образ заведения. Более того, следуя такому подходу, можно быть уверенным, что клиенты всегда смогут отличить персонал от других гостей и обратиться за помощью.

Многие хостелы при распределении обязанностей между сотрудниками, наделяют их сразу несколькими разнопрофильными полномочиями, проводя для этого дополнительное обучение. Например, в некоторых украинских хостелах администратор ресепшен выполняет еще и функции бариста. Гости могут заказать у него чашку кофе, задать вопросы по городской навигации, попросить полезные контакты, или просто поделиться историями из своей жизни .

Европейская модель управления хостелами характеризуется гостеприимством высшего уровня и с высокой репутацией.

В данной модели можно выделить следующие специфические особенности:

- стремление отелей к уменьшению номерного фонда, для повышения индивидуализации работы с гостями;
- отели работающие по данной модели нельзя назвать роскошными, но их стиль является изысканным, что видно по художественным интерьерам, высокой репутации и известности таких средств размещения, а также, прекрасному сервису;
- расположение в интересных местах, зданиях, сооружениях, а также, в историческом центре городов;

1. Личный опыт. Как устроен рынок хостелов в США. Мало, дорого, эффективно. //

<https://hotelier.pro/interviews/item/1713-hostelsusa>

2. Состояние и перспективы развития хостелов в России и за рубежом [Электронный ресурс] – Режим доступа: https://studbooks.net/673468/turizm/sostoyanie_perspektivy_razvitiya_hostelov_rossii_ubezhom (дата обращения: 14.04.2019).

3. Хостелы: маленькие гиганты большого бизнеса// <http://prohotelia.com/2013/02/hostels-in-russia/>

4. Хостел моей мечты // <https://tripmydream.com/blog/lichnoe-vpechatlenie/hostel-moej-mechtu-kak-ukrainskij-hostel-stal-odnim-iz-lychshih-v-evrope>

5. Хостелы за рубежом: достоинства формата и выгодность инвестиций //

https://tranio.ru/articles/khostely_za_rubezhom_dostoinstva_formata_i_vygodnost_investiciy_4905/

6. STAY WYSE [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.staywyse.org> (дата обращения: 13.04.2019)

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/glava-diploma/67202>