

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт
экономики и управления

Кафедра
«Маркетинг, коммерция
и сфера обслуживания»

Направление подготовки

43.03.02 «Туризм»

код и наименование

Профиль

«Туризм»

наименование

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему

«Разработка рекомендаций хостелу «Nice» по организации
экскурсионного обслуживания туристов»

Студент 193ЭТ31

номер группы

20.01.2023

подпись, дата

Штыкалина Ольга Максимовна

ФИО полностью

Руководитель

К.Э.Н., доцент

звание, должность

ФГБОУ ВО «ПГУ»

наименование организации

20.01.2023

подпись, дата

Уткина Н.В.

фамилия, инициалы

Нормоконтролёр

К.Э.Н., доцент

звание, должность

30.01.2023

подпись, дата

Балахонова Е.В.

фамилия, инициалы

Работа допущена к защите (протокол заседания кафедры от _____ № ____)

Заведующий кафедрой «Маркетинг,
коммерция и сфера обслуживания»

Гамидуллаева Л.А.

подпись

фамилия, инициалы

Работа защищена с отметкой _____ (протокол заседания ГЭК от _____ № ____)

Секретарь ГЭК

подпись

Балахонова Е.В.

фамилия, инициалы

Пенза 2023

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

Кафедра «Маркетинг, коммерция и сфера обслуживания»

«УТВЕРЖДАЮ»

Зав. кафедрой «Маркетинг, коммерция
и сфера обслуживания»

д.э.н., профессор _____ Гамидуллаева Л.А.

ЗАДАНИЕ
по бакалаврской работе студенту
Штыкалиной Ольге Максимовне

- 1. Тема работы:** «Разработка рекомендаций хостелу «Nice» по организации экскурсионного обслуживания туристов»
- 2. Срок сдачи студентом законченной работы:** 20 января 2023 г.
- 3. Исходные данные к работе:** нормативно-правовые акты индустрии туризма и гостеприимства, научные и учебные материалы, Internet-ресурсы с экспертными мнениями по теме исследования, данные собственных первичных исследований, внутренняя документация хостела «Nice».
- 4. Содержание расчетно-пояснительной записки (перечень подлежащих разработке вопросов):** исследование возможностей и условий внедрения экскурсионного обслуживания в хостеле «Nice», разработка рекомендаций хостелу «Nice» по организации экскурсионного обслуживания туристов, расчет затрат на внедрение предложенных рекомендаций по организации экскурсионного обслуживания гостей хостела «Nice».
- 5. Перечень графического материала (с точным указанием обязательных чертежей):** демонстрационные слайды, раздаточный материал.

Дата выдачи задания: 3 октября 2022 г.

Руководитель: _____
(подпись)

Задание принял к исполнению: 3 октября 2022 г. _____
(дата) (подпись студента)

ВЫПОЛНЕНИЕ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Наименование разделов	Срок исполнения		Подпись
	начало	Конец	
Содержание	03.10.2022	04.10.2022	
Введение	05.10.2022	08.10.2022	
Анализ практического опыта организации экскурсионного обслуживания в гостиничных предприятиях на российском рынке туризма	10.10.2022	15.10.2022	
Исследование рынка туризма Пензенской области	17.10.2022	22.10.2022	
Анализ деятельности хостела «Nice» в направлении обслуживания гостей и предоставлении дополнительных услуг	24.10.2022	29.10.2022	
Рекомендации хостелу «Nice» по организации экскурсионного обслуживания туристов	31.10.2022	19.11.2022	
Разработка рекомендаций по внедрению экскурсионного обслуживания в хостеле «Nice»	21.11.2022	17.12.2022	
Расчет затрат на внедрение предложенных рекомендаций по организации экскурсионного обслуживания туристов	19.12.2022	24.12.2022	
Заключение	28.12.2022	30.12.2022	
Глоссарий	09.01.2023	11.01.2023	
Список использованных источников	12.01.2023	14.01.2023	
Приложения	16.01.2023	18.01.2023	

Руководитель бакалаврской работы _____ Уткина Н. В.
(подпись, ФИО)

Реферат

Тема бакалаврской работы: «Разработка рекомендаций хостелу «Nice» по организации экскурсионного обслуживания туристов».

Автор бакалаврской работы: Штыкалина Ольга Максимовна, группа 193ЭТ31.

Руководитель бакалаврской работы: к.э.н., доцент Уткина Наталья Владимировна.

Год защиты бакалаврской работы: 2023.

Актуальность темы состоит в том, что при увеличении спроса на внутренний туризм повышается конкуренция между регионами за «своего» туриста. При этом удовлетворенность туристов во многом зависит от качества сервиса и доступности объектов туристской инфраструктуры региона, включая гостиничные предприятия. Гостиницы и иные средства размещения в целях повышения уровня сервиса все больше обращают внимание на внедрение в свою деятельность различных инновационных решений и новых услуг, расширяя свой ассортимент, реализуя клиенториентированный подход в работе с целевыми потребителями.

Целью бакалаврской работы является разработка рекомендаций хостелу «Nice» по организации экскурсионного обслуживания туристов.

Поставленная цель обусловила необходимость решения следующих задач:

- выявить особенности организации экскурсионного обслуживания в гостиничных предприятиях на российском рынке туризма;
- исследовать рынок туризма Пензенской области;
- проанализировать деятельность хостела «Nice» в направлении обслуживания гостей и предоставлении дополнительных услуг;
- разработать рекомендации по внедрению экскурсионного обслуживания в хостеле «Nice»;

- рассчитать затраты на внедрение предложенных рекомендаций по организации экскурсионного обслуживания туристов.

В ходе выполнения работы были проанализированы публикации периодических научных изданий по теме исследования, аналитические материалы экспертов рынка туризма и сферы гостеприимства, статистические данные Росстата и территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Пензенской области, данные о деятельности хостела «Nice».

В ходе проведенного исследования были выявлены особенности организации экскурсионного обслуживания в гостиничных предприятиях на российском рынке туризма и в Пензенской области. Автором работы предложены рекомендации хостелу «Nice» по организации экскурсионного обслуживания туристов, а также расчет затрат на внедрение предложенных рекомендаций в деятельность хостела.

В бакалаврской работе использованы следующие методы научного исследования: анализ литературы и статистических данных, анкетирование.

Практическая значимость бакалаврской работы заключается в возможности внедрения предложенных рекомендаций по организации экскурсионного обслуживания туристов в деятельность хостела «Nice», что позволит решить задачу повышения качества обслуживания в данном средстве размещения города Пенза.

Объем бакалаврской работы составляет 66 страниц формата А4. Работа содержит 10 таблиц, 33 рисунка и 2 приложения, 32 использованных источников.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	7
1 Исследование возможностей и условий внедрения экскурсионного обслуживания в хостеле «Nice»	9
1.1 Анализ особенностей организации экскурсионного обслуживания в гостиничных предприятиях на российском рынке туризма	9
1.2 Исследование рынка туризма Пензенской области Ошибка! Закладка не определена.	
1.3 Анализ деятельности хостела «Nice» в направлении обслуживания гостей и предоставлении дополнительных услуг	28
2 Разработка рекомендаций хостелу «Nice» по организации экскурсионного обслуживания туристов	40
2.1 Рекомендации хостелу «Nice» по организации экскурсионного обслуживания туристов	40
2.2 Разработка рекомендаций по внедрению экскурсионного обслуживания в хостеле «Nice»	51
2.3 Расчет затрат на внедрение предложенных рекомендаций по организации экскурсионного обслуживания туристов	Ошибка! Закладка не определена.
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	60
ГЛОССАРИЙ	Ошибка! Закладка не определена.
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	Ошибка! Закладка не определена.
ПРИЛОЖЕНИЕ	70

ВВЕДЕНИЕ

Если говорить о новых тенденциях на российском туристическом рынке, нужно отметить, что изменился главный его участник - турист. Стало больше индивидуальных туристов, семейных групп. Туристы стали более требовательными к уровню сервиса. Это прежде всего те, кто привык ездить за границу, а теперь путешествует по России. Увеличилось количество ночевок. Если раньше это чаще всего была одна ночевка, то сейчас - 2-3. Турист сегодня хочет увидеть что-то необычное, нестандартное, очень востребованы экскурсии от местных краеведов, погружение в жизнь провинциального города. Все эти запросы "нового" туриста должны удовлетворять принимающие территории.

При увеличении спроса на внутренний туризм повышается конкуренция между регионами за «своего» туриста. При этом удовлетворенность туристов во многом зависит от качества сервиса и доступности объектов туристской инфраструктуры региона, включая гостиничные предприятия. Гостиницы и иные средства размещения в целях повышения уровня сервиса все больше обращают внимание на внедрение в свою деятельность различных инновационных решений и новых услуг, расширяя свой ассортимент, реализуя клиенториентированный подход в работе с целевыми потребителями.

Цель работы – разработать рекомендации хостелу «Nice» по организации экскурсионного обслуживания туристов.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- выявить особенности организации экскурсионного обслуживания в гостиничных предприятиях на российском рынке туризма;
- исследовать рынок туризма Пензенской области;
- проанализировать деятельность хостела «Nice» в направлении обслуживания гостей и предоставлении дополнительных услуг;

- разработать рекомендации по внедрению экскурсионного обслуживания в хостеле «Nice»;

- рассчитать затраты на внедрение предложенных рекомендаций по организации экскурсионного обслуживания туристов.

Объект исследования – хостел «Nice».

Предмет исследования – возможности и условия внедрения экскурсионного обслуживания в хостел «Nice».

В бакалаврской работе использованы следующие методы: обработка и анализ научной, отраслевой и справочной периодической литературы; статистический анализ; проработка тематических Internet-ресурсов; анализ конкурентной среды; анализ первичной информации о деятельности в хостел «Nice».

Практическая значимость бакалаврской работы заключается в возможности применения на практике предложенных рекомендаций в деятельности хостела «Nice».

Объем бакалаврской работы составляет 66 страниц формата А4. Работа содержит 10 таблиц, 33 рисунков и два приложения, 32 использованных источников.

1 Исследование возможностей и условий внедрения экскурсионного обслуживания в хостеле «Nice»

1.1 Анализ особенностей организации экскурсионного обслуживания в гостиничных предприятиях на российском рынке туризма

В последние годы сфера туризма в России претерпевает серьезные изменения, связанные с геополитической обстановкой в мире, изменением социально-экономической ситуации в стране и другими факторами. Меняется структура туристского спроса, спрос переориентируется на внутренний туризм. На внутренний туризм приходится более 80 % всех поездок.

По прогнозу Минэкономразвития в 2022 году внутри России ожидалось более 61 млн поездок, что на 7% больше, чем в 2021 году (57 млн. поездок) [17]. Основными тенденциями туристского спроса на рынке внутреннего туризма являются сохранение приоритетов традиционных видов отдыха, среди которых пляжный на юге России, круизный в Поволжье, оздоровительный и горнолыжный. Тенденцией последних лет также является возвращение интереса к культурно-познавательному туризму. Одним из главных трендов 2022 года стал переход туристов из сегмента самостоятельных путешествий в организованный. В 2022 году на долю организованного туризма приходится уже 84 % туристов и 16 % – на самостоятельные бронирования. Согласно предварительным прогнозам администраций ряда регионов РФ, турпоток (и организованный, и самостоятельный) по итогам 2022 года составил [7]:

- 1) Московская область – 22 млн (+57%);
- 2) Москва – свыше 18 млн (+7%);
- 3) Краснодарский край – 17 млн (+3%);
- 4) Санкт-Петербург – 8,1 млн (+32%);
- 5) Крым – 6,5 млн (-32%);
- 6) Казань – 3,3 млн (+11%);

- 7) Тюменская область – 3,3 млн (+13%);
- 8) Приморье – 3 млн (+7%);
- 9) Ставропольский край (Кавминводы) – 1,5 млн (+20%);
- 10) Республика Алтай – 2,1 млн (+7%);
- 11) Дагестан – 2 млн (+100%);
- 12) Калининград – 1,8 млн (-5%);
- 13) Свердловская область – 1,8 млн (+12%);
- 14) Тульская область – 1,52 млн (+16%);
- 15) Иркутская область – 1,5 млн (+30%).

Рост спроса на внутренний туризм привел к расширению географии путешествий по России для массового потребителя, что привело к созданию дополнительных точек роста для появления новых гостиничных и туристических проектов [4]. Одна из тенденций последних лет – увеличение количества организаций туриндустрии, ввод новых объектов туризма (таблица 1).

Таблица 1 – Отдельные показатели деятельности организаций туриндустрии в РФ за период с 2017 по 2021 годы [22]

Наименование статистического показателя	Единица измерения	Год				
		2017	2018	2019	2020	2021
Число организа- ций	единица	114 779	113 009	113 874	113 847	114 041
Ввод в действие объектов туризма:						
Гостиницы	мест	12 460	12 191	14 489	11 711	13 245
Санатории	единица	1 287	1 664	840	188	1 714
Дома отдыха	мест	850	2 794	1 415	847	1 430
Туристские базы	мест	817	417	580	804	1 019
Мотели	мест	99	177	67	404	69
Кемпинги	мест	3	105	426	107	32

На рисунке 1 показана динамика общего количества организаций туристской индустрии в РФ за период с 2017 по 2021 годы. На рисунке 2 – динамика общего количества коллективных средств размещения в РФ за период с 2011 по 2021 годы.

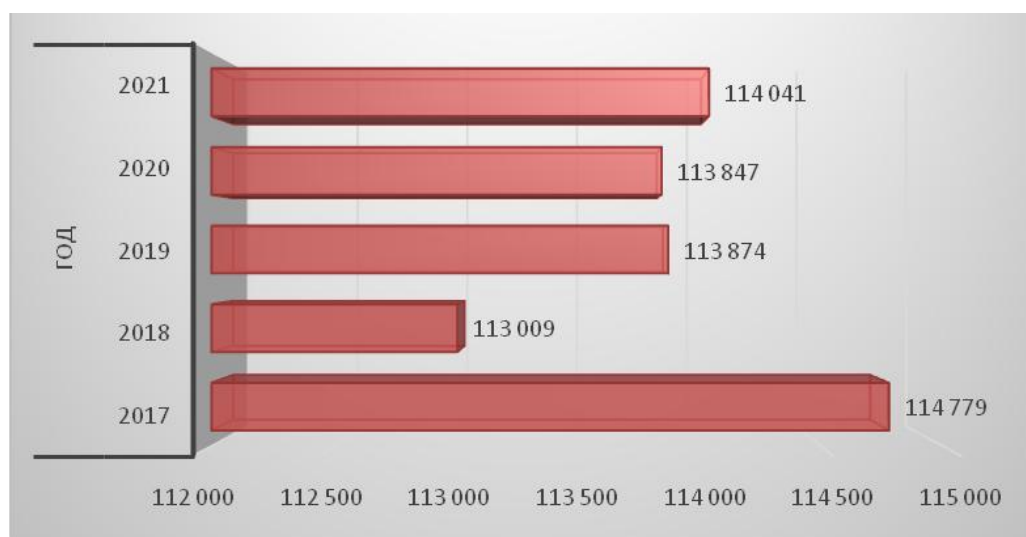


Рисунок 1 – Динамика количества организаций туристской индустрии в РФ в 2017-2021 гг.

По данным Росстата в РФ в 2021 году функционировало 28 979 коллективных средств размещения. Наибольшее количество гостиниц и других коллективных средств размещения расположено в туристских центрах и столичных городах России. Лидером является Южный федеральный округ, где ведут деятельность 8 768 коллективных средств размещения. Второе место занимает Приволжский федеральный округ, где в 2021 году действовало 4 199 коллективных средств размещения [22].

В марте 2022 года ряд международных гостиничных операторов заявили о частичной приостановке деятельности на территории РФ (отказ от новых проектов, при этом действующие соглашения должны были остаться в силе), а уже в июне было объявлено об их полном уходе с российского рынка. Данные решения не привели к сокращению числа качественных дейст-

вующих гостиничных объектов на рынке, так как в большинстве случаев отели на территории России не принадлежат иностранным компаниям, а находятся под их управлением или франшизой [10].

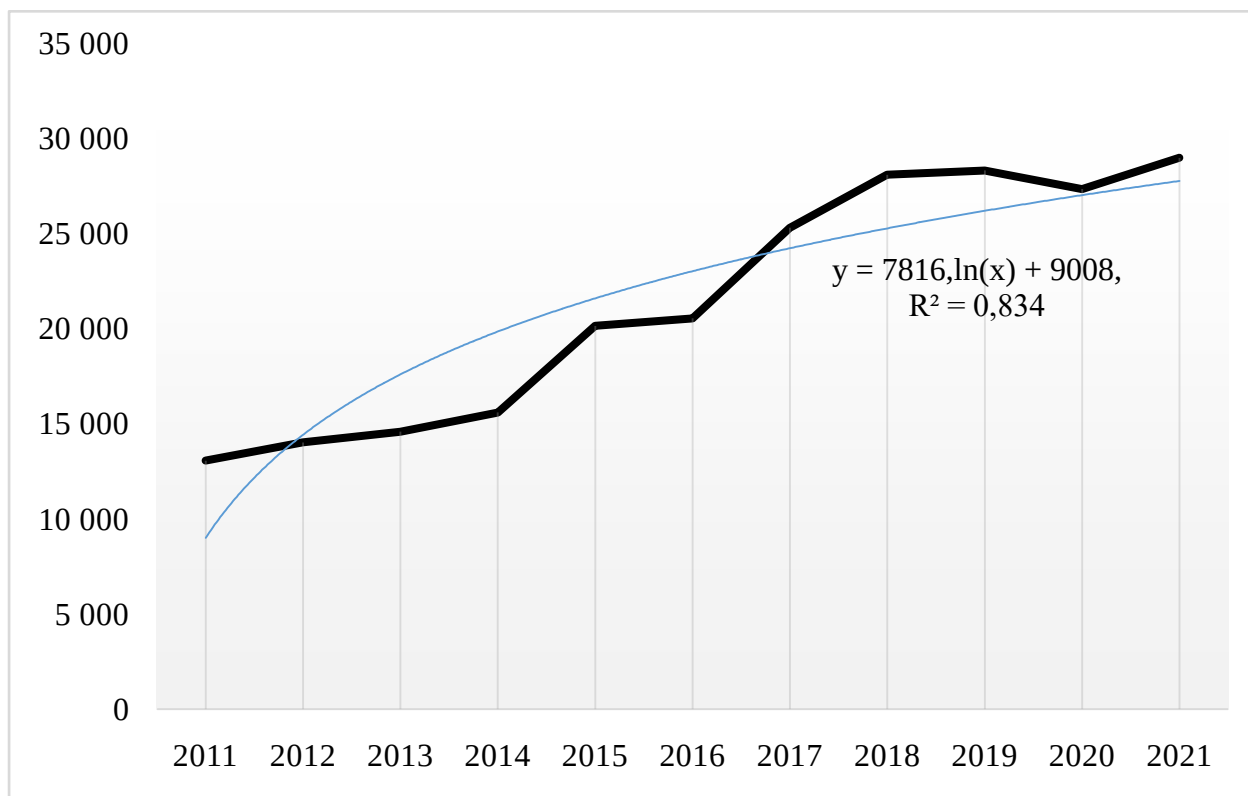


Рисунок 2 – Динамика количества коллективных средств размещения в РФ в 2011-2021 гг.

Отметим, что с ростом количества объектов туриндустрии, растёт и конкуренция между предприятиями индустрии туризма. Причем в современных условиях конкуренция между предприятиями разворачивается главным образом на «поле» качества обслуживания туристов.

Для обеспечения высокого уровня обслуживания гостей, гостиницами и другим коллективным средствам размещения необходимо вести непрерывную работу по улучшению качества сервиса – своевременно выявлять и устранять недостатки, разрабатывать стратегию повышения уровня обслужива-

ния и тщательно ее придерживаться. От качества обслуживания во многом зависит, посетит гость выбранный отель еще раз, или нет.

Выбором гостя - остановиться в том или ином средстве размещения в первый раз, может являться результат правильной рекламы, а также отзывы предыдущих посетителей, размещенные на сайтах сервисов онлайн-бронирования или официальных сайтах гостиниц, на страницах их социальных сетей. Однако лояльность клиента и последующие посещения невозможны без удовлетворенности сделанным выбором.

Под качеством туристского обслуживания подразумевается комплекс услуг и мероприятий, направленных на удовлетворение различных потребностей и желаний туристов во время их отдыха.

Одним из способов улучшения качества обслуживания туристов в средствах размещения является введение дополнительных услуг.

Для анализа дополнительных услуг средств размещения в России воспользуемся популярной системой онлайн-бронирования «101Hotels» (рисунок 3).

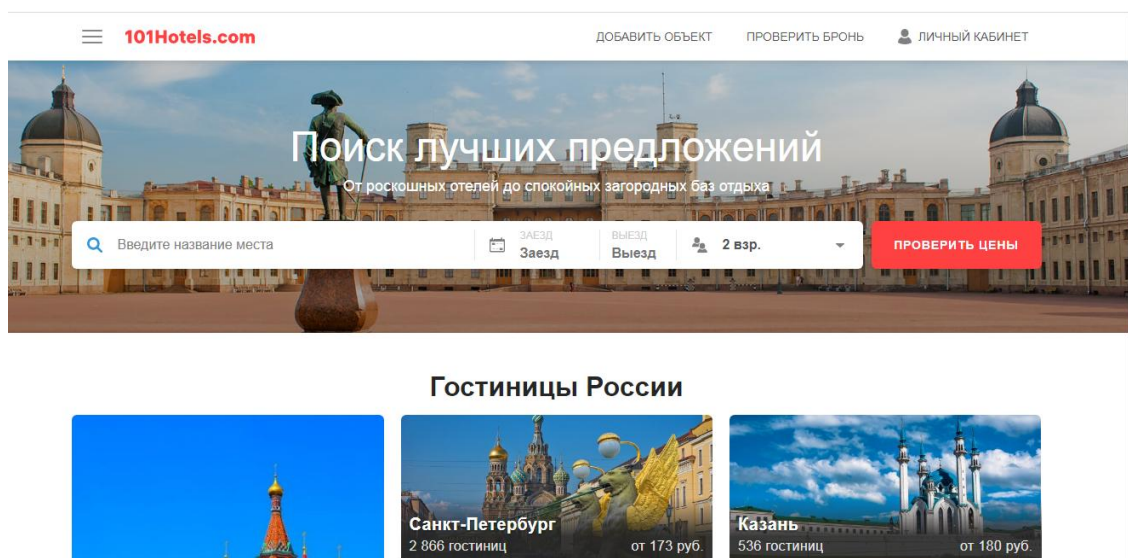


Рисунок 3 – Сайт системы онлайн-бронирования «101Hotels»

Портал 101Hotels.com входит в число лидеров индустрии туризма в России, СНГ и мире [24]. Сайт «101Hotels» позволяет подобрать средство размещения, исходя из множества критериев:

- тип размещения (отели, хостелы, гостевые дома, апартаменты, санатории, базы отдыха и т.д.);
- стоимость размещения;
- условия бронирования (онлайн оплата, бесплатная отмена бронирования и т.п.)
- звездность предприятия (1*-5*, без звезд);
- тип питания (завтрак, полупансион, полный пансион, все включено, с собственной кухней);
- рейтинг (на основе отзывов пользователей);
- расположение (удаленность от метро, близость аэропортов, ж/д вокзалов, главных достопримечательностей и пр.);
- сеть отелей (Hilton, ApartLux, Артист и др.);
- услуги (наличие Wi-Fi, парковка, SPA, возможность размещения с домашними животными, прачечная, конференц-зал, фитнес-центр, экскурсионное обслуживание и многое другое).

На основании возможности выбора данных критериев рассмотрим, какие средства размещения используют в качестве дополнительной услуги предоставление экскурсионного обслуживания. Для анализа в качестве объекта исследования выберем хостелы и отели с наивысшим рейтингом, расположенные в российских городах.

По данным портала «101Hotels» можно отметить, что большое количество средств размещения разной категории выбирают в качестве дополнительной услуги предоставление экскурсионных услуг. Если рассматривать Москву, то среди хостелов было представлено 45 предложений. Все хостелы, размещенные на сервисе онлайн-бронирования, имеют высокий рейтинг и большое количество положительных отзывов гостей. Однако из-за отсутст-

вия официальных сайтов данных средств размещения нам не удалось ознакомиться с перечнем предоставляемых экскурсионных услуг.

В связи с этим рассмотрим отели высокой звездности с наличием данной услуги для гостей.

Опираясь на рейтинг средств размещения, а также наибольшее количество бронирований, выделим отель «The St. Regis Moscow Nikolskaya» (г. Москва). Это 5-звездочный отель в центре исторической части Москвы, в пяти минутах ходьбы от Кремля, расположенный в историческом здании бывшей резиденции графа Орлова-Давыдова XIX века. Предлагает гостям 209 номеров, 44 из которых составляют просторные люксы: «St.Regis», «Астор», «Президентский» и «Королевский». Все номера отеля оформлены в стиле Belle Époque, отличаются современной функциональностью и исключительным комфортом.

Ознакомимся подробнее с перечнем предлагаемых услуг на официальном сайте отеля - <https://hotelnikolskaya.com/> (рисунок 4) [31].

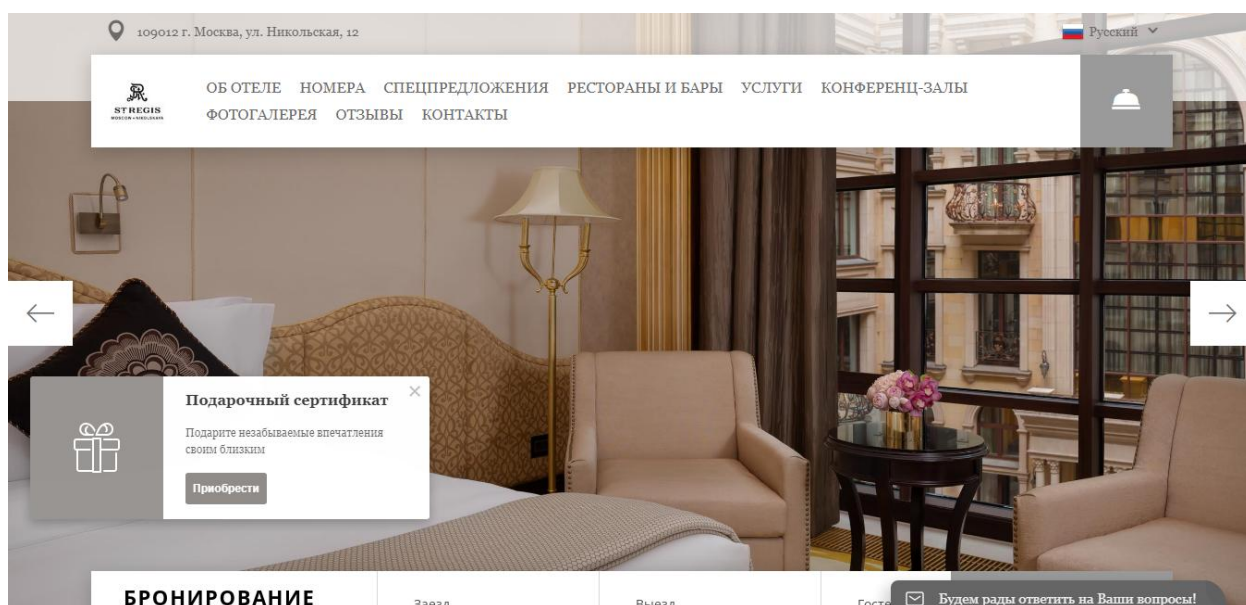


Рисунок 4 - Официальный сайт отеля «The St. Regis Moscow Nikolskaya»

В качестве спецпредложений данный отель предлагает своим гостям тариф размещения «Город контрастов», который включает в себя посещение смотровой площадки высотой 327 метров «PANORAMA360», а также посещение фабрики мороженого и шоколада с безлитимной дегустацией. В данном отеле экскурсионная услуга является одной из составляющих пакета размещения «Город контрастов» и включена в стоимость размещения [31].

Анализируя отзывы гостей отеля на сайте «101Hotels», стоит отметить, что гости довольны высоким уровнем обслуживания, а также выделяют наличие большого количества дополнительных услуг как один из основных факторов их высокой оценки (рисунок 5) [26].

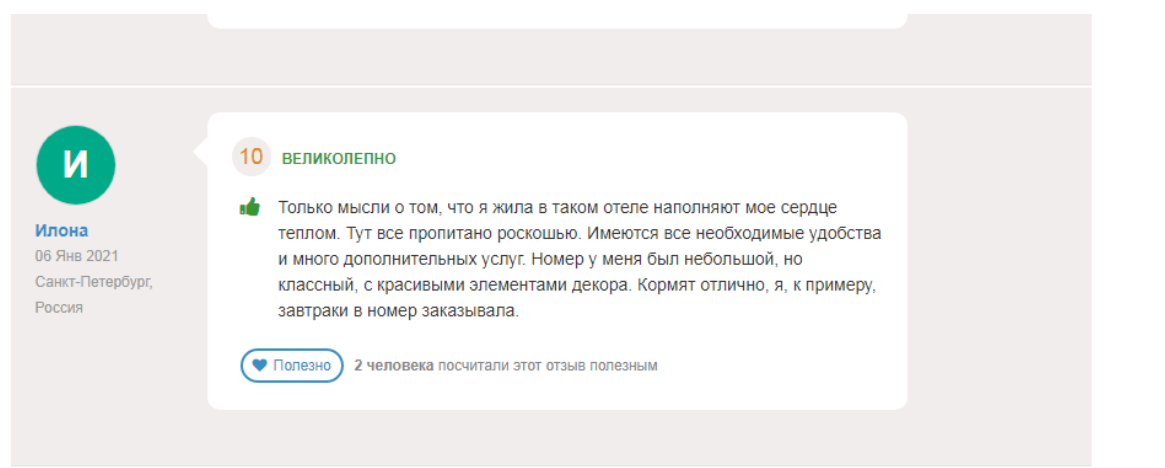


Рисунок 5 – Отзывы об отеле «The St. Regis Moscow Nikolskaya»

Следующее средство размещения, которое хотелось бы выделить, это отель «Moscow Holiday 4*», предлагающий для размещения 198 номеров, выполненных в европейском стиле.

Ознакомимся подробнее с перечнем предлагаемых услуг на официальном сайте отеля - <https://moscow-holiday.ru/> (рисунок 6) [29].

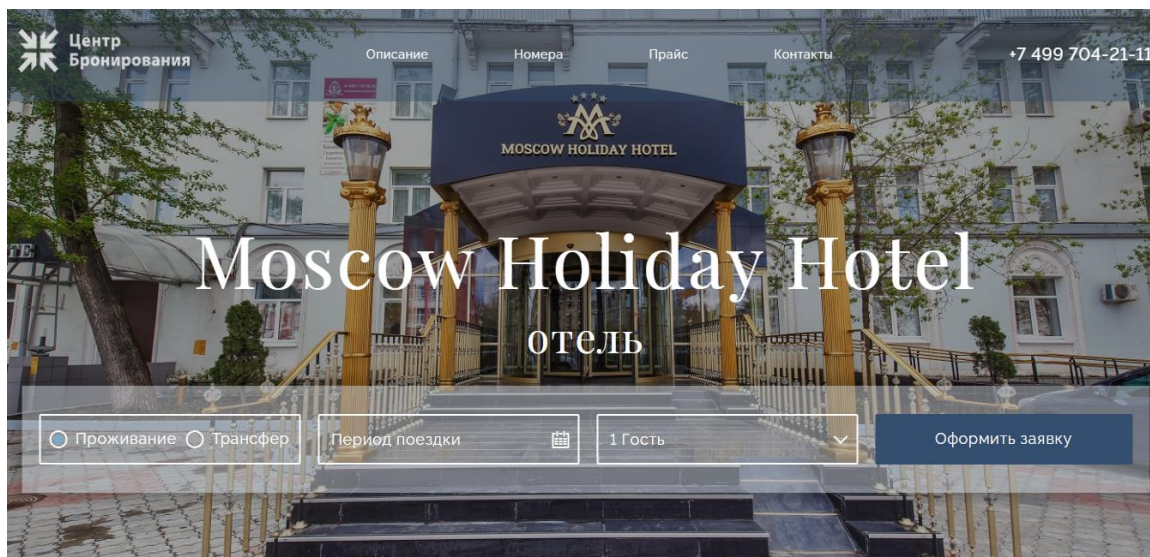


Рисунок 6 – Официальный сайт отеля «Moscow Holiday»

Гостям отеля «Moscow Holiday» предлагается большой выбор экскурсий по Москве и Московской области. Экскурсии включают посещение храмов, музеев, киностудии и фабрики игрушек, поездки по канатной дорожке, интерактивные представления для детей. Экскурсионное обслуживание является дополнительной платной услугой, не входящей в стоимость проживания. Однако на официальном сайте отеля отсутствует информация о программе экскурсионных предложений и их стоимости.

Изучив отзывы отеля «Moscow Holiday» на сайте «101Hotels» (рисунок 7), можно сделать вывод, что качество обслуживания в данном средстве размещения соответствует заявленным 4* [25].

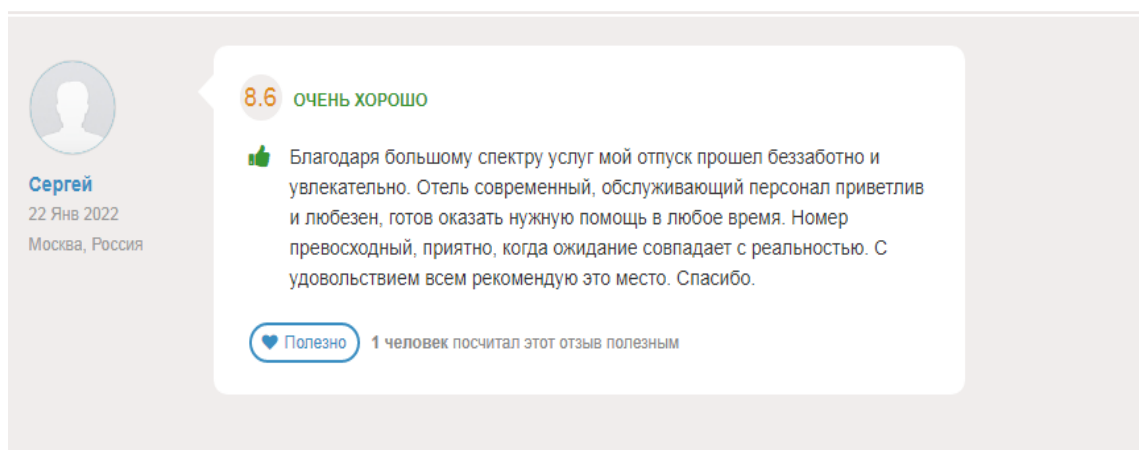


Рисунок 7 – Отзывы об отеле «Moscow Holiday»

Постояльцы отмечают высокий уровень сервиса, высококвалифицированный приветливый персонал, а также наличие большого спектра услуг, который способствует комфортному отдыху в отеле.

Проанализировав российский рынок туризма, стоит отметить, что внутренний туризм сейчас занимает основную его часть. В связи с ростом спроса среди россиян на путешествия внутри страны, увеличиваться количество предприятий индустрии туризма, а, следовательно, и конкуренция между ними. В свою очередь, гостиницы и иные средства размещения для увеличения конкурентоспособности вводят дополнительные услуги. Стоит отметить, что данный способ применяют коллективные средства размещения разных типов и категорий. Одной из таких услуг можно выделить предоставление экскурсионного обслуживания.

Проанализировав предложение ряда коллективных средств размещения в городе Москва на портале онлайн-бронирования «101Hotels», можно сделать вывод, что предоставлением экскурсионных услуг занимается большое количество гостиниц разного ценового сегмента. Отзывы постояльцев данных средств размещения выделяют наличие дополнительных услуг как один из основных факторов их высокой оценки качества обслуживания.

1.2 Исследование рынка туризма Пензенской области

Пензенская область – субъект РФ, расположенный в центре Европейской части России, входит в состав Приволжского федерального округа. Административный центр – г. Пенза. По данным рейтинга российских городов по качеству жизни, составленного Агентством стратегических инициатив (АСИ), в 2021 г. город Пенза занимает 15 место [5].

В Национальном туристическом рейтинге область занимает 46 место, постепенно улучшая свои позиции среди регионов второй группы с условным названием «Крепкие профи» (таблица 2) [12].

Таблица 2 – Показатели Пензенской области в Национальном туристическом рейтинге по годам за период 2015 – 2022 гг.

Показатели рейтинга	Годы							
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Занимаемое место	63	62	58	57	57	52	53	46
Количество баллов	30,8	39,9	47,1	46,6	47,8	56,8	55,4	61,7

Для Пензы и области сложились положительные условия для становления разнообразных видов туризма. Приоритетными видами туризма для региона являются культурно-познавательный, детский, лечебно-оздоровительный, рекреационный, деловой и ряд других.

В Пензенской области есть очень ценные мемориальные объекты, которые имеют связь с историческими событиями, биографией известных деятелей образования, науки, музыки, живописи, литературы. Среди них известные литературные творцы – Лермонтов М. Ю., Куприн А. И., Лесков Н. С., Салтыков-Щедрин М. Е., Белинский В. Г., Загоскин М. Н., представители искусства и культуры – Мейерхольд В. Э., Рейнгольд С. М., Гришин О. В., учёные – Ключевский В. О., Яблочков П.Н., Маслова Н. Б., Попов Ю.М., деятели медицины – Бурденко Н.Н., Филатов Н.Ф., Захарьин Г.А., государственные деятели – Сперанский М.М., Куракин А.Б., Голицын С.Ф. и т. д [15]. Отметим, в Пензенской области располагается 367 объектов культурного наследия, 46 – федерального значения, 321 объект статусов регионального значения [1].

Индустрия туризма и гостеприимства Пензенской области представлена субъектами предпринимательства, государственными и муниципальными учреждениями. Так, в 2022 года в области функционирует более 1300 учреждений (организаций) культуры и искусства (таблица 3).

Таблица 3 – Информация о структуре и количестве учреждений (организаций) культуры и искусства Пензенской области (по состоянию на конец 2022 года) [6]

Вид учреждения (организации) культуры	Количество
Театры	5
Концертные организации	1
Клубы	607
Общедоступные (публичные) библиотеки	614
Музеи	13
Парки	9
Зоопарки	1
Образовательные организации культуры и искусства	4
Муниципальные учреждения дополнительного образования детей	59

В регионе около 100 компаний занимаются туристской деятельностью, продавая туристские услуги населению, из них 12 зарегистрированы как туроператоры [22].

На рисунке 8 представлена динамика количества турфирм в Пензенской области.



Рисунок 8 – Количество туристических фирм в Пензенской области, 2017-2021 гг. [22]

В таблице 4 представлены данные о количестве реализованных туристических пакетов в области.

Таблица 4 - Число турпакетов, реализованных населению в Пензенской области, 2017-2021 гг. [22]

Вид пакета	Год				
	2017	2018	2019	2020	2021
Гражданам России по территории России, ед.	10 621	11 509	14 050	9 788	7 618
Вид пакета	Год				
	2017	2018	2019	2020	2021
Гражданам России по другим странам, ед.	5 316	7 852	8 906	1 665	4 882
Гражданам других стран по территории России, ед.	-	-	-	-	1
Всего	15 937	19 361	22 956	11 453	12 501

Отметим, что в 2020 году по реализации турпакетов наблюдался значительный спад. Показатели 2021 года почти в 2 раза ниже 2018 года.

На рисунке 9 представлена динамика объема туристского потока Пензенской области по месяцам за 2022 год. Анализ данных позволяет сделать вывод, что наиболее популярный месяц для приезда в Пензенскую область – август (42 717 человек), наиболее благоприятное время года – лето (107 065 человек). Всего за январь-ноябрь 2022 года область посетило 250 174 туристов [22]. При этом отельеры отмечают рост индивидуального бронирования и уменьшение групповых заявок на проживание [9].

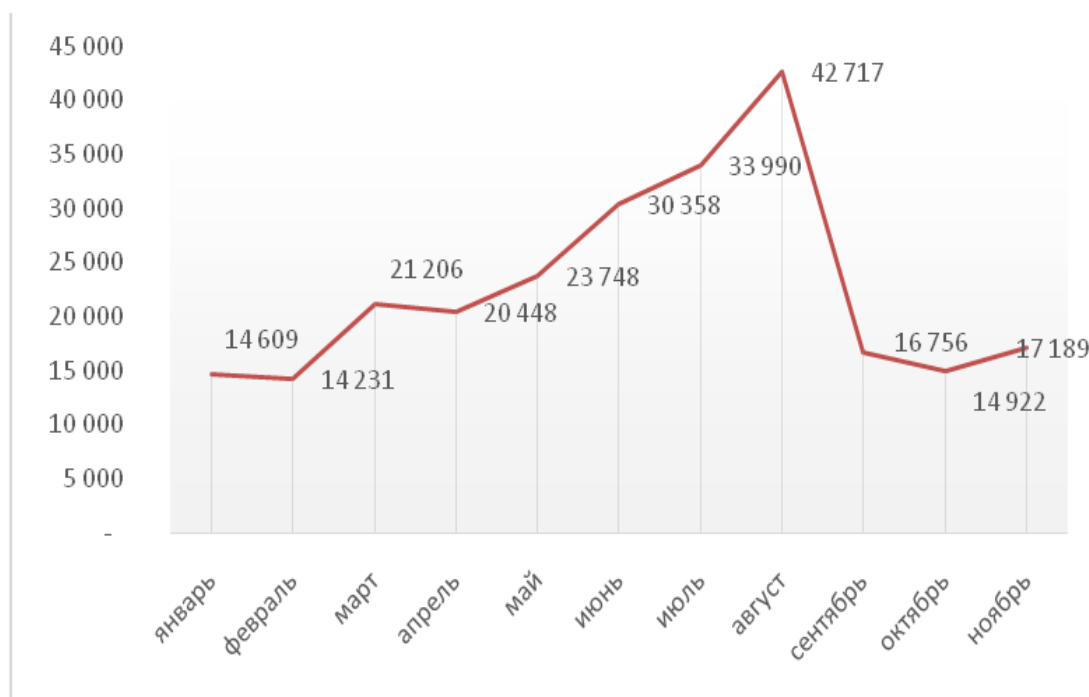


Рисунок 9 – Динамика объема туристского потока Пензенской области в 2022 году

С самых первых чисел нового 2023 года в пензенский регион прибывало множество туристов из соседних и отдаленных городов страны. Так, например, туроператор «Беркут» со 2 по 6 января организовал шестидневный тур для группы из Москвы «Новогодние праздники в Лермонтовской усадьбе с участием в бале «Минувших дней очарованье» [19].

Наиболее популярными среди туристов являются следующие объекты туризма Пензенской области [32]:

- государственный Лермонтовский музей-заповедник «Тарханы»;
- государственный литературно-мемориальный музей А.Н. Радищева;
- государственный музей-усадьба В.Г. Белинского;
- культурно-исторический центр источника «Кувака»;
- музей одной картины имени Г. В. Мясникова;
- ГБУК Центр театрального искусства «Дом Мейерхольда»;
- музей В. О. Ключевского.

Прием туристов в регионе обеспечивают гостиничные предприятия и иные средства размещения. В 2022 году общее количество коллективных средств размещения в Пензенской области, не относящихся к субъектам малого предпринимательства, составляло 36. Из них 16 организаций общего назначения (8 – гостиниц, 6 – прочих организаций гостиничного типа, 2 – хостела) и 20 организаций специального назначения (8 – санаторно-курортных организаций, 12 – организаций отдыха). В январе-августе 2022г. в них было размещено 36 115 чел., из них граждан России – 32 939 человек [3].

Большинство гостиниц расположено в административном центре – городе Пенза. Рынок гостиничных услуг города Пенза является довольно насыщенным. Согласно информации на официальном сайте администрации города, в реестр коллективных средств размещения, расположенных на территории Пензы, входит 59 коллективных средства размещения разной категории [22]. Среди них можно выделить:

- 11 квартирных гостиниц,
- 4 хостела,
- 25 мини-отелей,
- 7 отелей с номерным фондом более тридцати пяти, но менее восьмидесяти номеров,

- 4 отеля, номерной фонд которых более восьмидесяти номеров, но менее ста пятидесяти.

Общий номерной фонд, без учёта апарт-отелей составляет 1 215 номеров, а с их учётом 1 292 номера [22].

Более 55% номерного фонда располагается в крупноформатных объектах, т.е. в средствах размещения, номерной фонд которых превышает 50 номеров (гостиницы «Буртасы», «Пенза», «Россия», «Ласточка», «HELIOPARKResidence») [23].

Мелкоформатные отели, с номерным фондом не более 15-20 номеров, сегодня занимают значительную нишу на рынке гостиничных услуг Пензы. К средствам размещения с номерным фондом менее 30 номеров сегодня относятся 25 объектов. Суммарный номерной фонд мини-отелей составляет 344 номера, что составляет порядка 28 % от общего объема номерного фонда в средствах размещения города Пенза [14].

Для анализа дополнительных услуг средств размещения в Пензе воспользуемся сервисом онлайн-бронирования «Ostrovok.ru» [30]. При выборе критериев для поиска отелей сайт не предоставляет возможным выбрать экскурсионное обслуживание в качестве дополнительной услуги, однако мы можем ознакомиться с перечнем услуг, предлагаемых гостям пензенскими средствами размещения. Среди самых часто встречающихся можно выделить: наличие конференц-залов, спа-услуги, трансфер, бар/ресторан и другие. Что касается экскурсионного обслуживания, то информация о нем представлена на официальных сайтах нескольких средств размещения, среди которых «AZIMUT отель Пенза», отель «LIFE», «Старый город», «Кувака». Следует отметить, что все перечисленные средства размещения имеют высокий рейтинг и большое количество положительных отзывов на различных сервисах онлайн-бронирования.

Рассмотрим особенности экскурсионного предложения ряда пензенских отелей.

1) «AZIMUT Отель Пенза» (категория – 4 звезды)– это отель бизнес-класса, входящий в международную цепочку отелей «Azimut», которая была основана в 2004 г. Отель начал свою работу в Пензе в ноябре 2018 года.

На официальном сайте отеля в разделе «Возможности» предоставлена информация об экскурсионном предложении «AZIMUT Отель Пенза» (рисунок 10) [28].

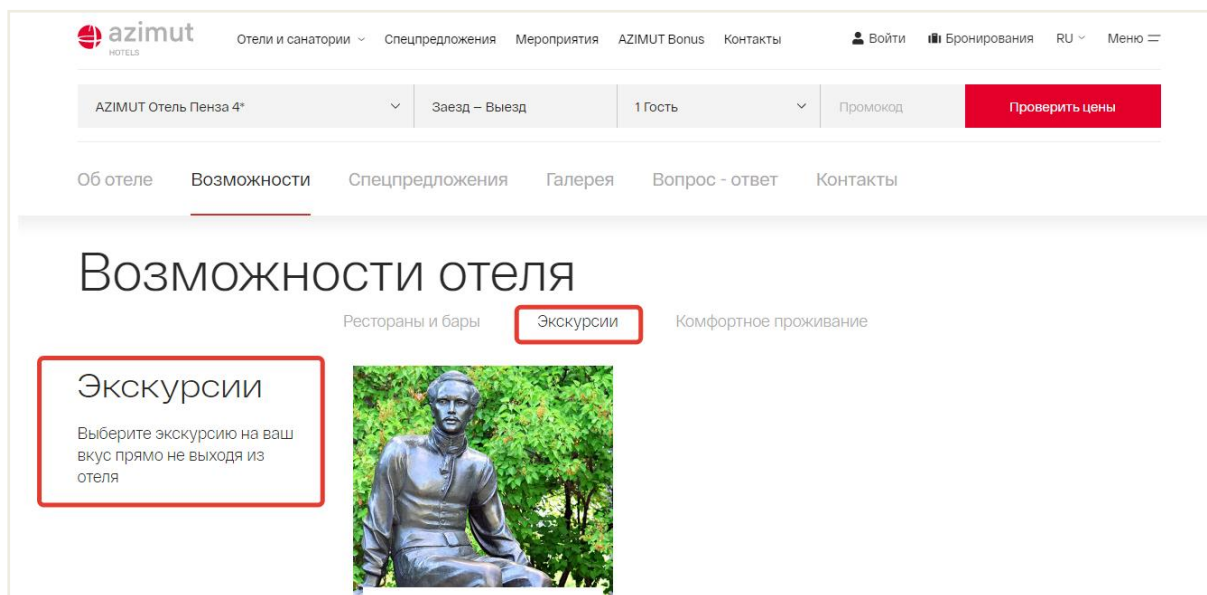


Рисунок 10 – Официальный сайт «AZIMUT Отель Пенза»

Однако какая-либо информация о составе экскурсионных программ и их стоимости отсутствует. Связавшись с администрацией гостиницы нам удалось выяснить, что сотрудниками отеля никакие экскурсии не организовываются, а лишь по желанию предоставляются контакты туроператоров, которые смогут помочь гостям с организацией их экскурсионного досуга. В свою очередь постояльцы самостоятельно связываются с представителями туроператорских компаний и выясняют всю необходимую для себя информацию касательно особенностей проведения экскурсий и их стоимости.

2) Отель «LIFE» (категория – 3 звезды). На сайте отеля во вкладке «Услуги» находится раздел «Экскурсионные программы», в котором для гостей

отеля представлено описание нескольких экскурсионных программ с указанием объектов посещения и стоимости самих экскурсий (рисунок 11) [13].

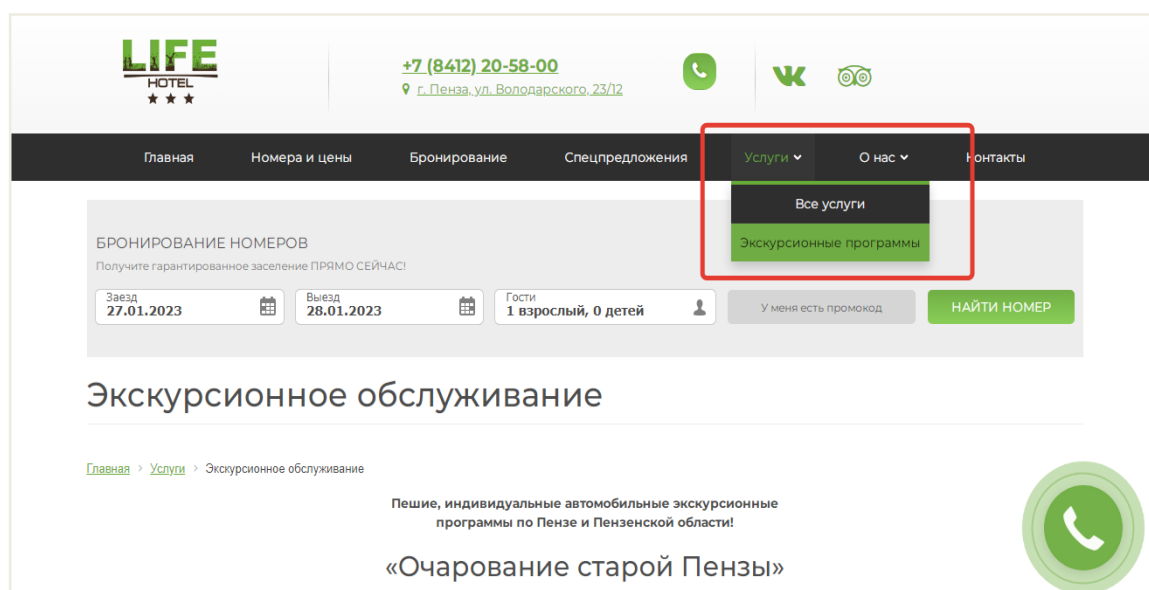


Рисунок 11 – Официальный сайт отеля LIFE 3*

Размещенные на сайте предложения являются экскурсиями, которые организует ООО ТО «Беркут». В данном разделе представлена информация с контактами этой компании для обращения по вопросам заказа экскурсионных программ. Из чего можно сделать вывод, что персонал отеля «LIFE» не организует самостоятельно экскурсии для своих гостей, а предлагает им готовые предложения туроператора «Беркут», которые постояльцы отеля приобретают самостоятельно напрямую у туристической фирмы.

3) Гостиница «Старый город» (категория – 3 звезды).

На официальном сайте гостиницы в разделе «Персональные предложения» дается информация об основных достопримечательностях города, а также размещено предложение по экскурсионному обслуживанию. За подробной информацией об услугах необходимо обратиться к администраторам гостиницы, также имеется возможность оставить онлайн-заявку на сайте <http://oldtown58.ru/offer/> (рисунок 12) [16].

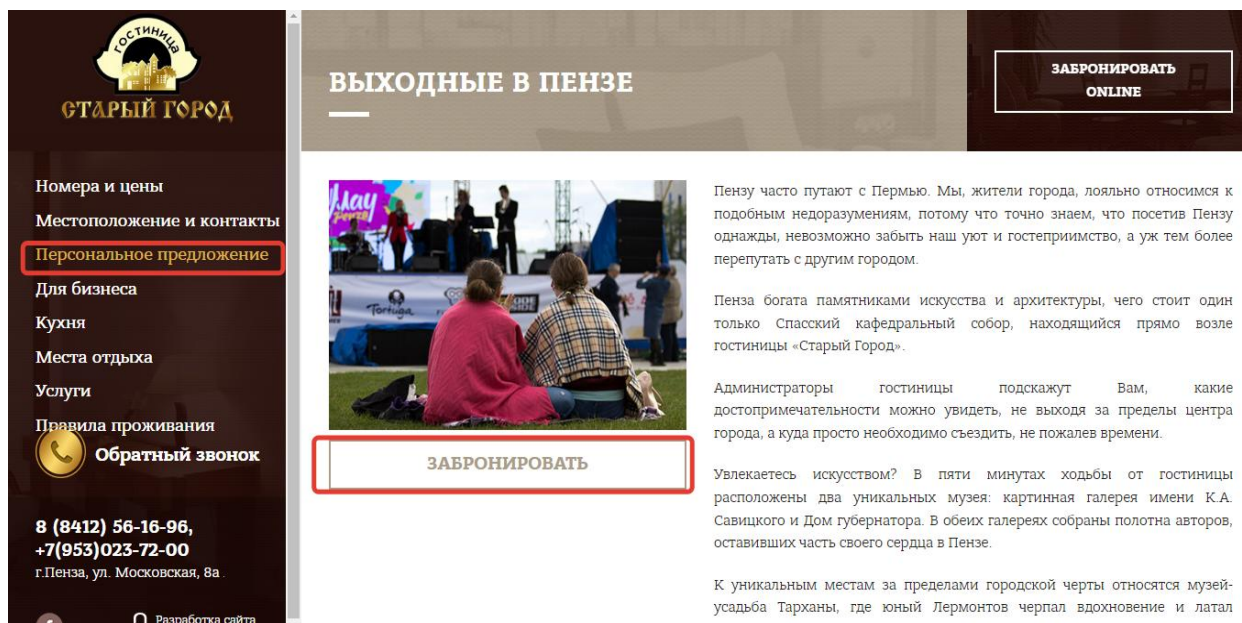


Рисунок 12 – Официальный сайт отеля «Старый город»

4) Гостиничный комплекс «Кувака» (категория – 3 звезды) расположен в Каменском районе Пензенской области. На официальном сайте отеля (<https://hotel-kuvaka.ru/contact/>) размещена информация, что отель предлагает своим гостям экскурсионную программу в культурно-исторический центр источника «Кувака», а также экскурсии в Лермонтовский музей-заповедник «Тарханы», Троице-Сканов женский монастырь и по Пензе (рисунок 13) [11].

Проанализировав рынок туризма Пензенской области, отметим, что регион обладает большим количеством предприятий сферы туризма и гостеприимства, число которых стремительно растет в связи с увеличением спроса на внутренний туризм. Увеличение количества средств размещения способствует увеличению конкуренции между ними, что подталкивает к введению для клиентов дополнительных услуг с целью увеличения качества обслуживания.

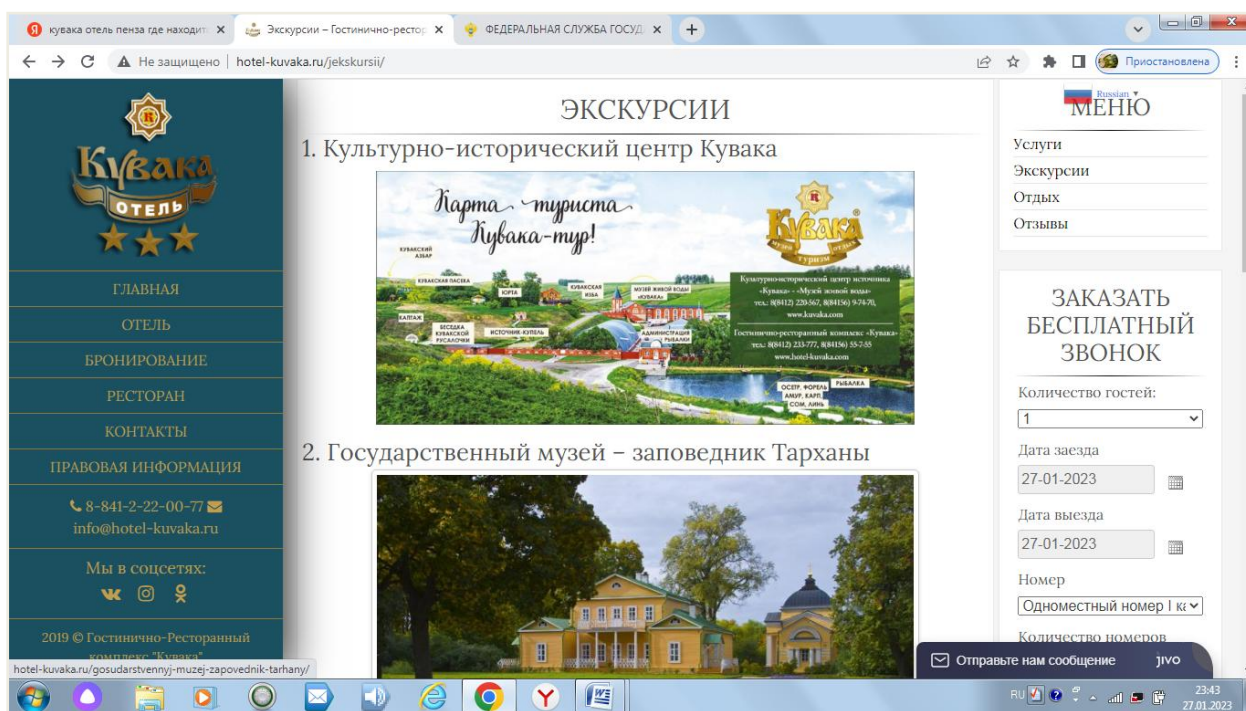


Рисунок 13– Официальный сайт гостиницы «Кувака»

Проанализировав средства размещения в городе Пенза, можно сделать вывод, что значительное количество из них уже предоставляет ряд дополнительных услуг, среди которых в том числе и экскурсионное обслуживание, благодаря которым данные средства размещения имеют высокий рейтинг и большое количество положительных отзывов, что подталкивает гостей города выбирать именно их.

1.3 Анализ деятельности хостела «Nice» в направлении обслуживания гостей и предоставлении дополнительных услуг

Хостел «Nice» - это коллективное средство размещения, ориентированное на бюджетных туристов. Основными потребителями услуг хостела «Nice» являются спортсмены (дети и взрослые), гости Пензы, приехавшие на лечение, а также работники с командировочной поездкой.

«Nice» входит в международную сеть хостелов, расположенных по всему миру, и работает по системе «Hostelling International». Управление хостелом осуществляет ООО «Шикана» [27].

Организационная структура хостела «Nice» представлена на рисунке 14. Руководитель предприятия – генеральный директор, у него в подчинении заместитель директора. Администраторы и технические работники выполняют поручения вышестоящего руководства.

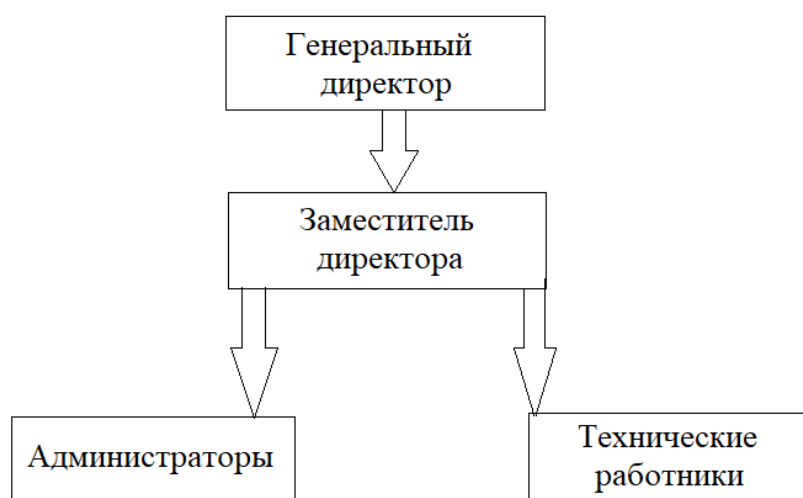


Рисунок 14 – Организационная структура хостела «Nice»

Хостел расположен в центре города Пенза по адресу: ул. Свердлова, 49 (рисунок 15). Рядом находятся: Пензенский государственный университет, зоопарк, центральный парк культуры и отдыха им. В. Г. Белинского, глазная больница им. Семашко, центр специализированных видов медицинской помощи. В шаговой доступности от хостела расположены туристические объекты – музей народного творчества, картинная галерея им. К. А. Савицкого, Губернаторский дом с художественными экспозициями, музей одной картины, им. Г. В. Мясникова, центральная пешеходная улица города – Московская. Также отметим, что вблизи от хостела находятся и паломнические объекты – Спасский кафедральный собор, Свято-Троицкий женский монастырь,

Спасо-Преображенский мужской монастырь. Таким образом, местоположение хостела выбрано весьма успешно и удобно для гостей гостиницы.

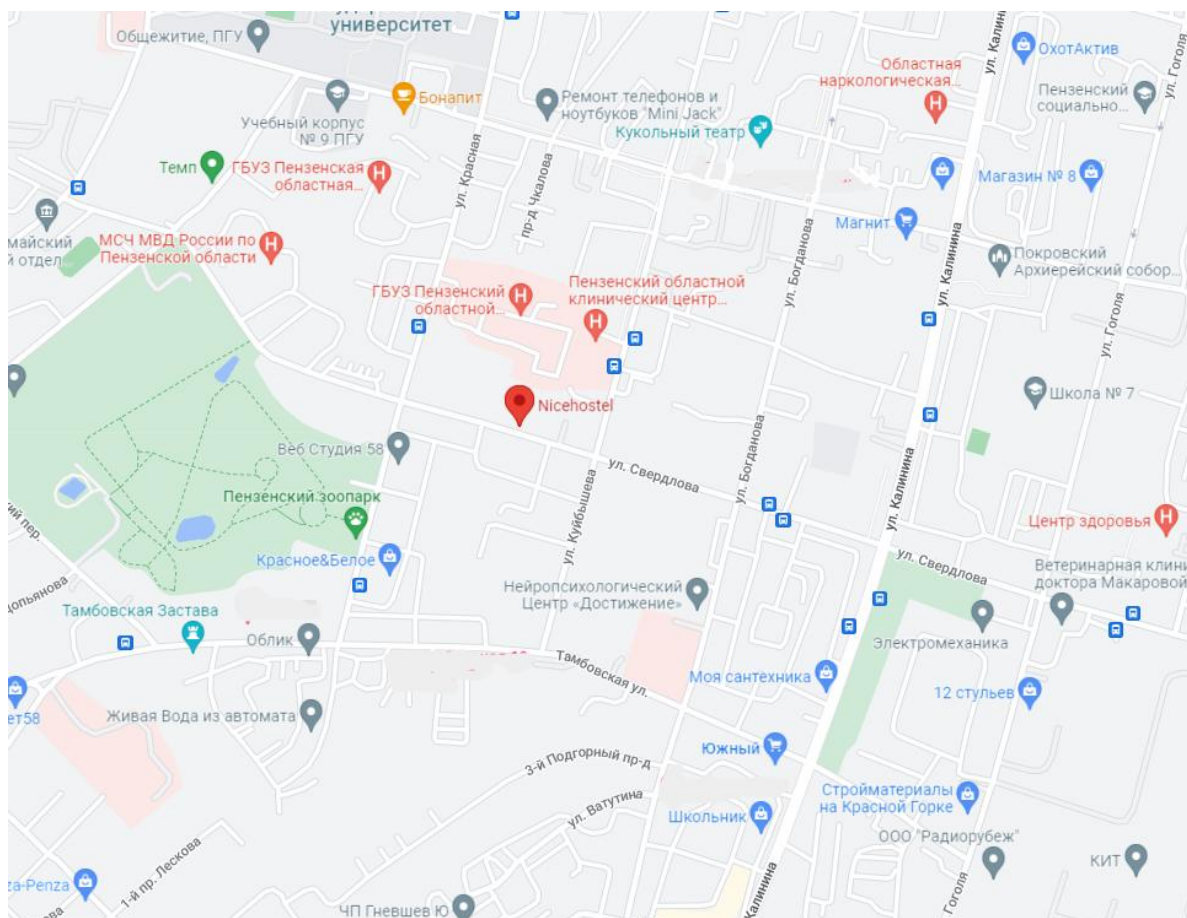


Рисунок 15 – Расположение хостела «Nice» на карте города Пенза

Вместимость хостела - 78 человек, для которых предлагается размещение в трех двухместных номерах и комнатах на 72 койко-мест.

В каждой комнате расположены двухъярусные кровати с индивидуальными светильниками, письменный стол для работы или учёбы, а также мягкая зона для отдыха. Гости могут воспользоваться общей кухней и двумя санитарными узлами. На территории хостела доступен бесплатный интернет по технологии Wi-Fi.

Правила проживания для гостей хостела «Nice» представлены в приложении А.

В таблице 5 представлена информация о стоимости номеров хостела «Nice».

Таблица 5 – Стоимость номеров в хостеле «Nice»

Категория номера	Описание	Цена места, руб.	Количество гостей, чел.
Эконом	Комната на первом этаже около ресепшн смешанного типа. Вешалки, зеркала, стулья, ковровое покрытие. Общая ванная комната.	700	24
Эконом	Комната для мужчин. 4 двухъярусные деревянные кровати. Общая ванная комната. Локеры, стол, стулья, полотенца.	800	24
Эконом	Комната для женщин. 4 двухъярусные деревянные кровати. Общая ванная комната. Локеры, стол, стулья, полотенца.	800	24
Стандарт	Одна двуспальная кровать. Собственный санузел, общая: душевая кабина, фен, чайные принадлежности полотенца.	2000	2
Комфорт	Одна двуспальная кровать. Собственный санузел, общая: душевая кабина, фен, чайные принадлежности полотенца, телевизор.	2500	2
Комфорт +	Одна двуспальная кровать. Собственная ванная комната: душевая кабина, туалет, фен, чайные принадлежности, халаты, полотенца, тапочки, халаты полотенца, тапочки, телевизор, кондиционер.	3000	2

Ежедневно в хостеле занято 25-30 койко-мест, в неделю количество гостей - 190-210 человек. В месяц количество гостей составляет около 870 человек. В год – 10 500 гостей. Размер выручки за 2021 год составил 8 460 тыс. руб. Перечень услуг хостела «Nice» представлен на рисунке 16.

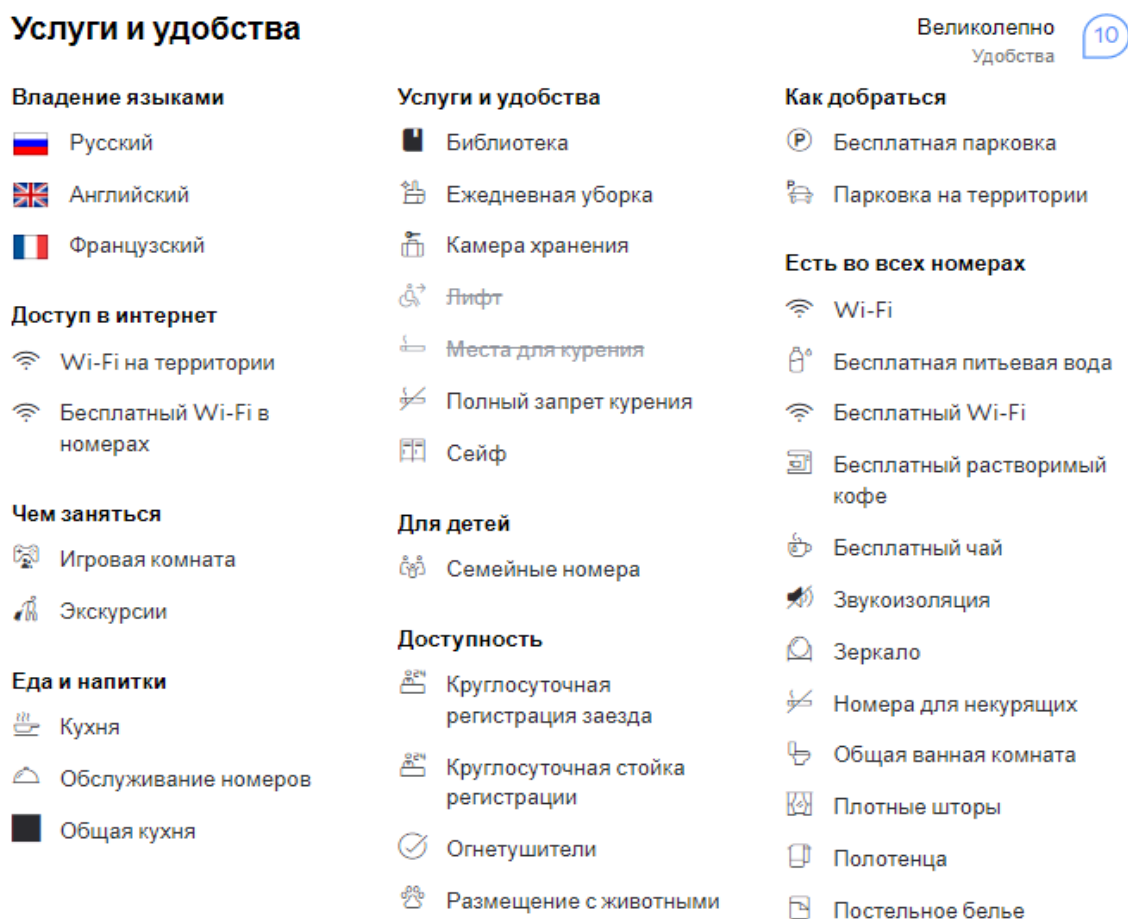


Рисунок 16 – Услуги и удобства хостела «Nice»

Обслуживание гостей в хостеле «Nice» возможно на трёх языках – русском, английском и французском. Для пользования гостям доступны библиотека, камера хранения и сейф. В хостеле возможно заселение с животными.

Отметим, что хостел «Nice» не предоставляет дополнительные услуги, в том числе не организует для своих гостей экскурсионное обслуживание.

Средний рейтинг хостела на сервисах онлайн-бронирования относительно высокий. Так, например, на портале онлайн-бронирования жилья

«Adoga» рейтинг равен 9,4 по десятибалльной системе. Гости высоко оценивают чистоту хостела, расположение, а также соотношение цены-качества [27] (рисунок 17).

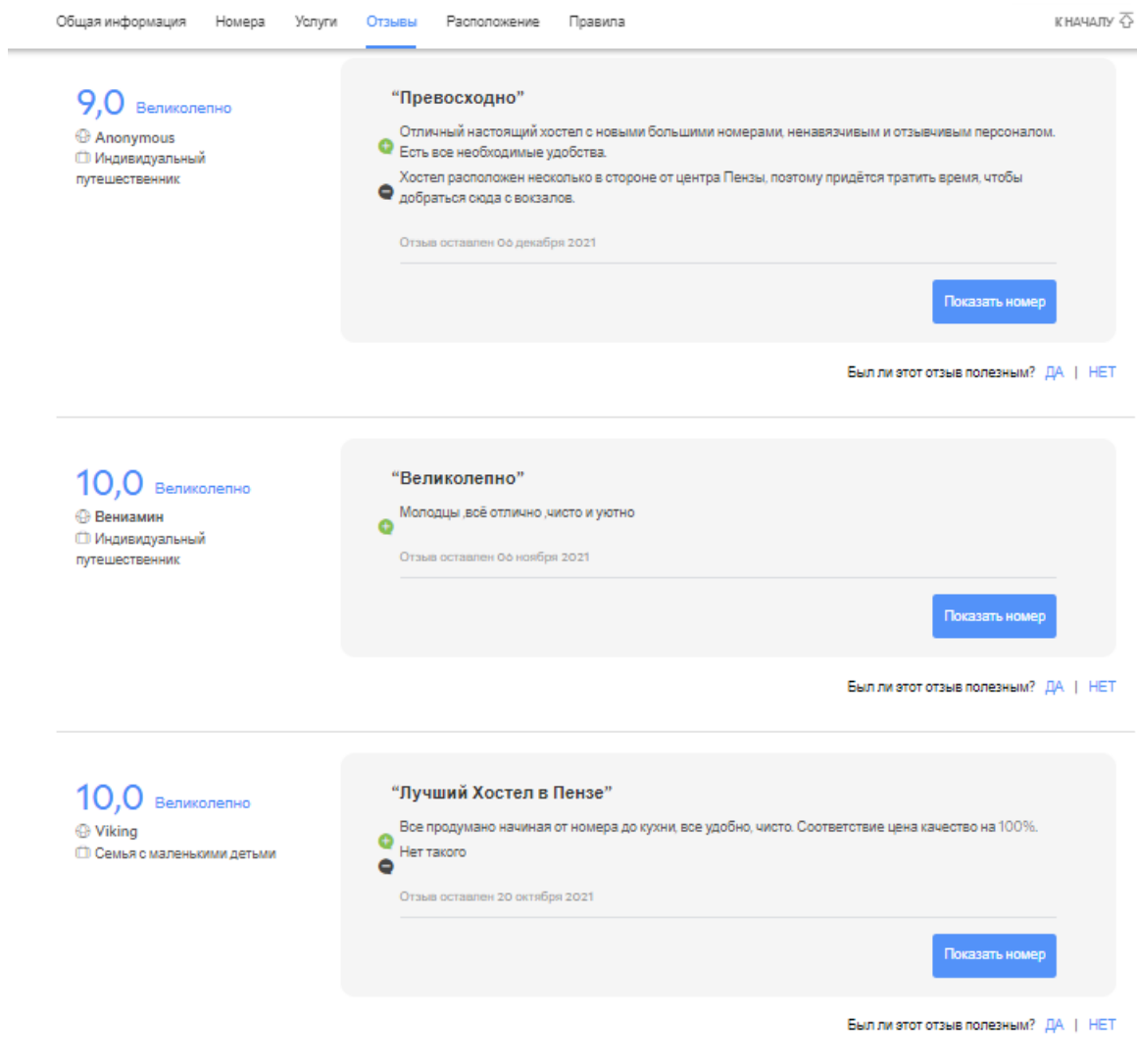


Рисунок 17– Отзывы гостей о хостеле «Nice» на сайте «Adoga»

С целью изучения особенностей спроса и предпочтений гостей хостела «Nice» было проведено исследование в форме анкетного опроса. Исследование проводилось в октябре 2022 года. Форма анкеты представлена в приложении Б.

Выборка составила 43 человека – 14 мужчин и 29 женщин. Опрос проводился с помощью анкеты, созданной в сервисе Yandex Forms. Гостям с их согласия делалась рассылка о прохождении опроса, администраторы оценивали результаты анкетирования.

Проведенное исследование показало следующие результаты:

1) Регулярно посещают Пензу и останавливались в городе более 10 раз около 2/3 всех опрошенных (70 %) гостей (рисунок 18).

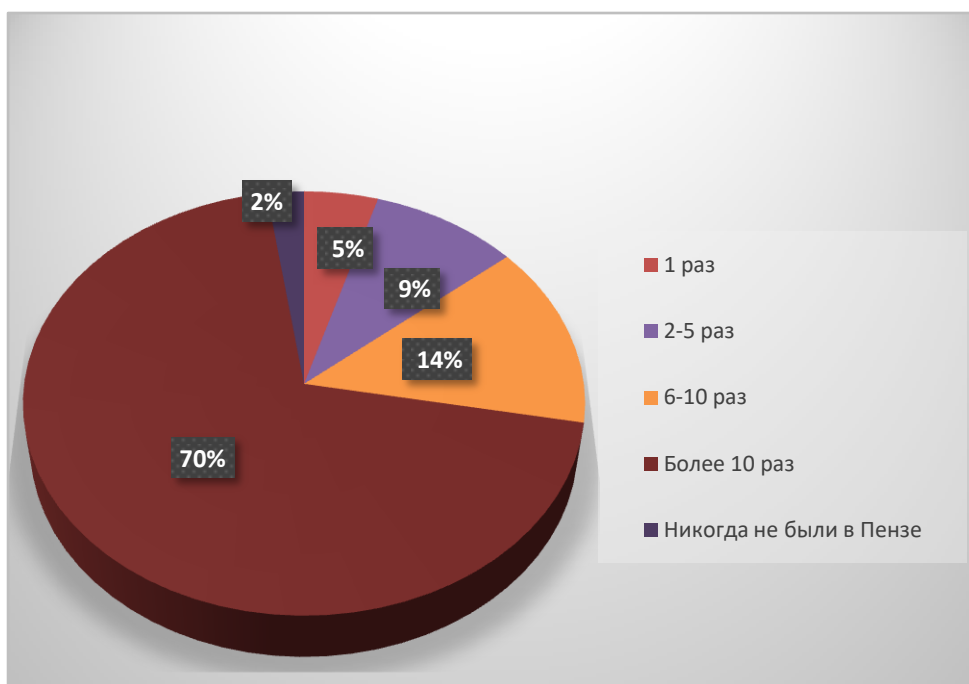


Рисунок 18 – Структура ответов на вопрос
«Сколько раз Вы были в Пензе?»

2) На вопрос о целях посещения города Пенза ответы респондентов показали следующее:

- 6 человек (14 %) – приехали с туристскими целями,
- 11 человек (26 %) – с целями лечения,
- 7 человек (17 %) – с целью обучения,
- 8 человек (19 %) – с целью посещения родственников и друзей,
- 10 человек (24 %) – с целью командировки.

На рисунке 19 отображена структура ответов гостей хостела «Nice» на вопрос о целях посещения города Пенза.

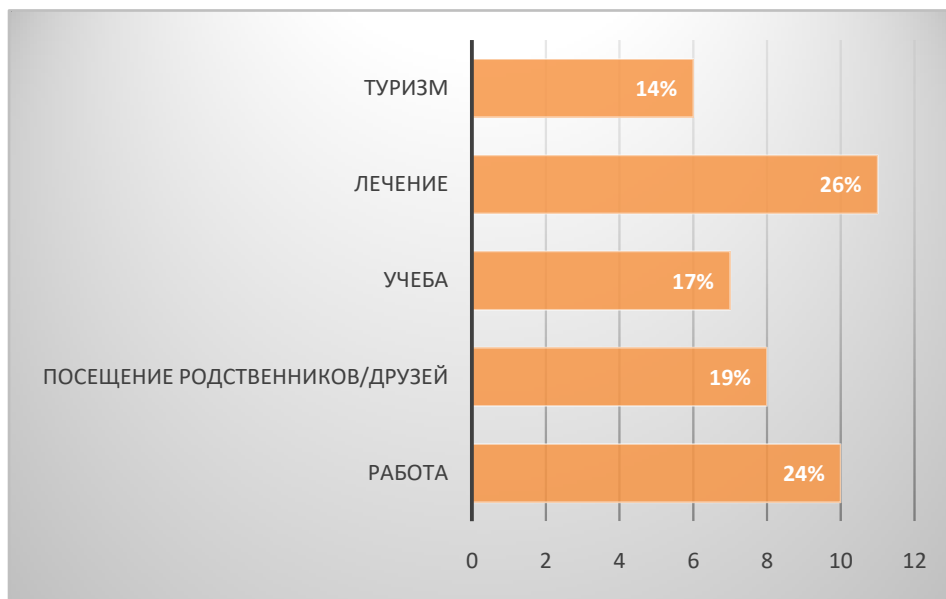


Рисунок 19 – Структура ответов на вопрос «Какова цель Вашего визита в г. Пенза?»

3) Почти 1/3 респондентов (32 % - 14 человек) посещают хостел «Nice» третий-пятый раз, 19 человек (45 % респондентов) в хостеле 1-2 раз. Отметим, что почти 1/4 (10 гостей) в хостеле «Nice» были более 5 раз (рисунок 20).

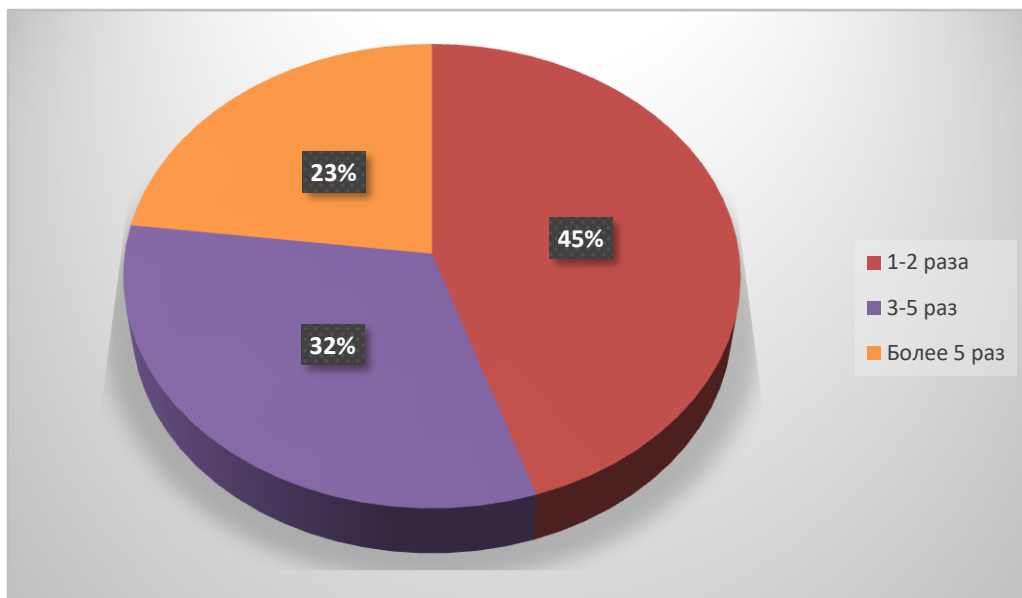


Рисунок 20 – Структура ответов на вопрос «Какой раз Вы останавливаетесь в хостеле «Nice»?»

4) Большинство гостей хостела ответили, что им интересна Пенза как туристская дестинация. Так ответили 29 человек (67 %). «Нет» указали 8 человек (19 %), 6 респондентов (14 %) не задумывались над данным вопросом (рисунок 21).

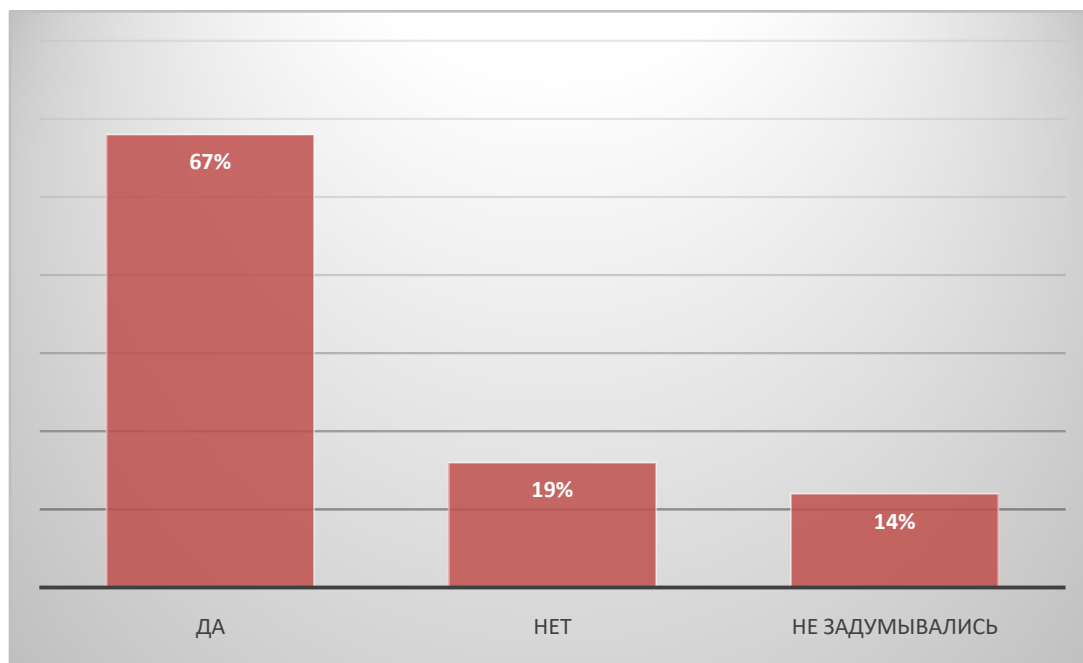


Рисунок 21– Структура ответов на вопрос «Интересен ли г. Пенза как туристская дестинция?»

5) На вопрос о том, что важно гостям хостела «Nice» при выборе жилья (респондентам можно было выбрать три в максимальной степени важных для них вариантов ответа), большинство респондентов указали «транспортную доступность» (41 человек), 37 человек – «стоимость проживания», третье место – у «качества обслуживания» (28 респондентов).

Наличие парковки для транспортного средства важно 22 гостям (51 %), 16 респондентам (37 %) необходимо наличие дополнительных услуг в месте размещения, 6 человек (14 %) – наличие условий для маломобильных групп населения (рисунок 22).

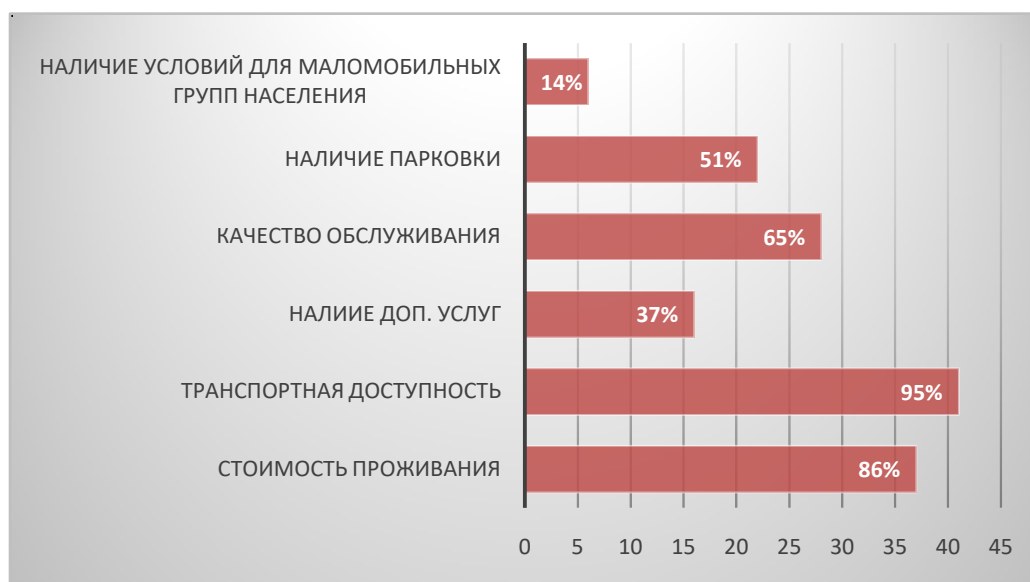


Рисунок 22 – Структура ответов на вопрос о критериях выбора средства размещения

В рамках анкетирования нами было выявлено, что более 70 % респондентов более 10 раз были в городе Пенза. 1/3 опрошенных являются постоянными гостями хостела «Nice». Многим гостям хостела «Nice» интересен город Пенза как туристическая дестинация. 86 % респондентов указали на важность стоимости проживания в хостеле, при этом 65 % отметили, что для них важным критерием выбора средства размещения является качество обслуживания.

Обобщенный анализ деятельности хостела «Nice» представлен в таблице 6.

Таблица 6 - SWOT-анализ деятельности хостела «Nice»

Сильные стороны	Слабые стороны
<ul style="list-style-type: none"> - Местоположение хостела; - Квалифицированный персонал; - Доступная ценовая политика; - Бесплатная парковка на территории; - Наличие большого номерного фонда (72 койко-места) 	<ul style="list-style-type: none"> - Практически отсутствует личное пространство для гостей; - Санузел, прачечная и кухня не входят в каждый номер, как правило, они общие; - Отсутствие дополнительных услуг

Продолжение таблицы 6

Возможности	Угрозы
<ul style="list-style-type: none"> - Предложения дополнительных услуг; - Развитие рекламы по продвижению хостела; - Расширение услуг, количества предоставляемых номеров 	<ul style="list-style-type: none"> - Экономическая и политическая ситуация в стране; - Усиление конкурентного давления со стороны других хостелов; - Открытие новых хостелов – конкурентов

В заключение подведем некоторые итоги проведенного анализа:

1) С каждым годом малых гостиниц становится все больше, чаще они предлагают размещение по более низким ценам, чем крупные гостиницы, а также отличаются более индивидуальным подходом к обслуживанию гостей. К тому же теперь хостелы могут иметь «звёздность» и получать сертификаты на определённую категорию. Однако анализ отзывов об услугах малых гостиниц позволяет сделать вывод, что далеко не все гости довольны качеством обслуживания, многие из них отмечают относительно низкую цену как единственный аргумент, который побуждает выбрать их тот или иной хостел. Большое число гостей, которые оценивают качество услуг размещения как вполне приемлемое, также отмечают ряд недостатков, часто присущих не одному выбранному отелю, а в целом сфере малых гостиниц.

2) Совершенствование качества обслуживания в перспективе должно привести к привлечению новых и удержанию постоянных клиентов, то есть к формированию лояльности, так как успех гостиницы не возможен без сформированных долговременных отношений между предприятием и его клиентами. При этом повышение качества обслуживания гостей можно достичь за счет расширения дополнительных услуг в гостиничных предприятиях.

3) Проанализировав деятельность хостела «Nice», можно сделать вывод, что он является успешным предприятием на пензенском рынке туризма. У хостела стабильная заполняемость, приемлемая ценовая политика. Отме-

тим, что хостел «Nice» не предоставляет дополнительных услуг, в том числе не организует для своих гостей экскурсионное обслуживание. Учитывая ответы постояльцев хостела в рамках проведенного анкетирования, стоит отметить, что введение новой дополнительной услуги - экскурсионного обслуживания будет являться целесообразным. Данная услуга будет пользоваться спросом среди туристов, повысит уровень качества их обслуживания, позволит дифференцировать хостел среди других гостиничных предприятий города Пенза.

2 Разработка рекомендаций хостелу «Nice» по организации экскурсионного обслуживания туристов

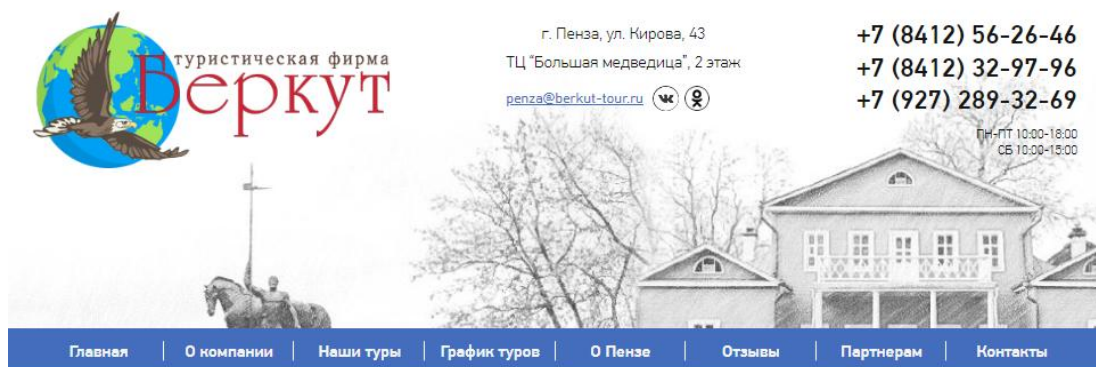
2.1 Рекомендации хостелу «Nice» по организации экскурсионного обслуживания туристов

В ходе исследования выявлено, что в хостеле «Nice» не предусмотрены дополнительные услуги для гостей. Для расширения ассортимента услуг нами принято решение о введении экскурсионного обслуживания туристов в хостеле «Nice». Это представляется целесообразным, в том числе по причине того, что город Пенза, как туристическая дестинация, интересен гостям данного хостела.

Для организации экскурсионного обслуживания предлагается обратиться к услугам турфирм, работающих в городе Пенза и оказывающих экскурсионные услуги. Для этого необходимо заключить договор-оферту с одной или несколькими туристскими компаниями. Суть данного договора-оферты заключается в том, что хостел «Nice» выступает в роли принципала, а туристическая фирма выступает в роли агента, обязующегося организовать для гостей хостела экскурсионное обслуживание.

Рассмотрим несколько турфирм города Пенза в качестве потенциальных партнеров хостела «Nice» по организации экскурсионного обслуживания для его гостей.

1) ООО ТО «БЕРКУТ» (реестровый номер РТО 013970) - осуществляет туристскую деятельность на рынке Пензенской области и РФ на протяжении 24 лет. Юридический адрес - г. Пенза, ул. Кирова, 43. Сайт: <http://berkut-tour.ru/> (рисунок 23) [18].



Туроператор "БЕРКУТ" предлагает туры по Пензе,
Пензенской области и России

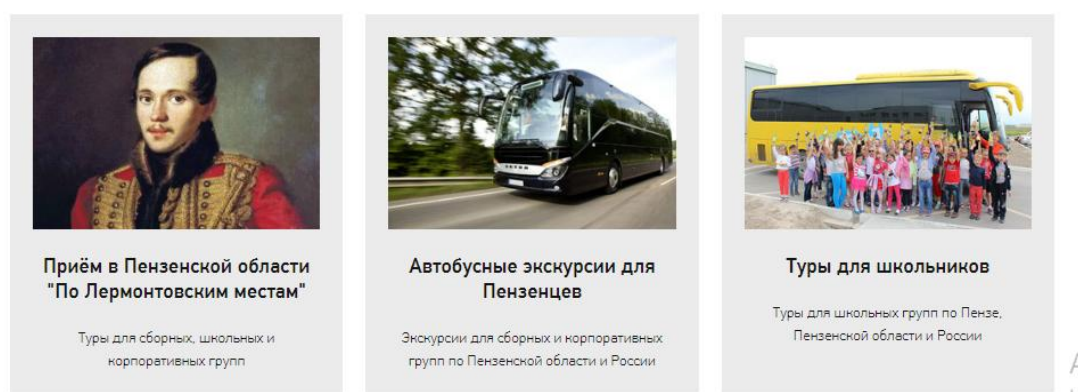


Рисунок 23 – Главная страница официального сайта ООО ТО
«БЕРКУТ»

В ассортименте ООО ТО «Беркут» более 50 экскурсионных программ, среди которых регулярные туры по Пензенской области, г. Пенза, а также другим регионам России [18]. Ассортимент тематических экскурсий по Пензе представлен следующими предложениями (таблица 7).

Таблица 7 - Ассортимент тематических экскурсий по Пензе и области от
ООО ТО «Беркут»

Название экскурсии	Краткая характеристика экскурсии
«По Лермонтовским местам»	Продолжительность: 2 дня / 1 ночь Маршрут: г. Пенза – с. Лермонтово – г. Пенза

Продолжение таблицы 7

Название экскурсии	Краткая характеристика экскурсии
«По Лермонтовским и Купринским местам»	Тур рекомендован АТОР Продолжительность: 2 дня / 1 ночь Маршрут: г. Пенза – с. Наровчат – с. Сканово – с. Лермонтово – г. Пенза
«По Пушкинским и Лермонтовским местам»	Продолжительность: 2 дня/1 ночь Маршрут: г. Пенза – с. Большое Болдино – с. Лермонтово – г. Пенза.
«Пензенский край – литературная империя: Лермонтов, Радищев, Белинский, Куприн, Малышкин»	Продолжительность: 3 дня / 2 ночи Маршрут: г. Пенза – с. Радищевое – с. Нижнее Аблязово – с. Наровчат – с. Мокшан – с. Лермонтово – г. Белинский – г. Пенза
«В России центр на периферии»	Продолжительность: 3 дня/ 2 ночи Маршрут: г. Пенза – г. Саранск – с. Лермонтово – г. Тамбов
«Обзорная экскурсия по г. Пенза»	Продолжительность: 3 часа Экскурсия по историческом центру г. Пенза

Мы проанализировали отзывы о турфирме. Клиенты пишут о том, что довольны обслуживанием, отмечают интересные программы, рекомендуют компанию друзьям и знакомым [18].

Отзывы о турфирме представлены на рисунке 24.

Тихонова Татьяна Вячеславовна

Ездили 9 мая в Тарханы на экскурсию очень понравилось. думаю еще куда нибудь съездить.

Татьяна и Елена

В феврале 2021 в самые морозы -25 и -32 побывали мы в славном городе Пензе. Поскольку мы были единственными, кто не испугался морозов, то тур получился индивидуальным и просто восхитительным. Тур построен очень удачно для знакомства с городом и историей, удастся прикоснуться к истории рода и творчества Лермонтова. И на второй день обзор Саранска с посещением знаковых мест и великолепного музея. По времени рассчитано идеально, насыщение информацией и усталость приходят как раз к концу экскурсии. Мы в полном восторге от экскурсовода, которая очень любит свой город и свою работу. Там вкусно о городе нам никто еще не рассказывал. Великолепное знание материала, умение рассказывать, эмоциональность, мы не уставали слушать. Лучший экскурсовод! Огромное спасибо!! Отдельное спасибо водителям, что согрели автомобиль и открывали нам быстро двери, мы сберегли маникюр и не успевали замерзнуть, за ровную поездку и отзывчивость. Ребята, вам хороших клиентов!!

Эвелина Кузнецова

Добрый день, коллеги. Просто великолепная программа... Спасибо огромное! Работать с Вами одно удовольствие!!!

Людмила Степаненко

Добрый день! Очень довольны и организацией программы, и отношением. Огромное спасибо! Всех благ и успешной работы!

Людмила

5.01.21 экскурсия Болдино-Саранск. Экскурсовод грамотный, но слушать не интересно. Её бесконечные э-э, да так сказать очень утомили. На переезд из Болдино в Саранск воткнули не спрашивая фильм по принципу жри что дают. В салоне темно не считаешь. Водитель не знаю чем был больше озабочен нежеланием убираться или сохранением салона. Но таблетку запить попросили выйти на улицу. Второй раз с этой компанией не поеду и вам не советую

Афанасьева Елена Ивановна

Коллектив учителей ГБОУ Школа 183 г.Москвы в составе 22 человек выражает сердечную благодарность за два чудесных дня 9-10 октября 2020 года, проведенных на прекрасной пензенской земле, компании "Беркут" в лице замечательных экскурсовода и водителя. Интересная и многообразная программа, красивейшие места, гостеприимство и уют, высокий профессионализм экскурсоводов, всех музеев, сотрудников гостиницы "Пенза", работников ресторанного бизнеса останутся в нашей памяти и сердцах! Огромное спасибо!

Рисунок 24 – Отзывы о турфирме «Беркут»

2) ООО «Каникулы» (реестровый номер РТО003425) - туроператор, работающий на рынке России с 2003 года. С 2007 года ООО «Каникулы» является туроператором в области внутреннего туризма. Юридический адрес: г. Пенза, проспект Победы, д. 97, офис 6. Сайт: <https://kanikuly58.ru> (рисунок 25) [20].

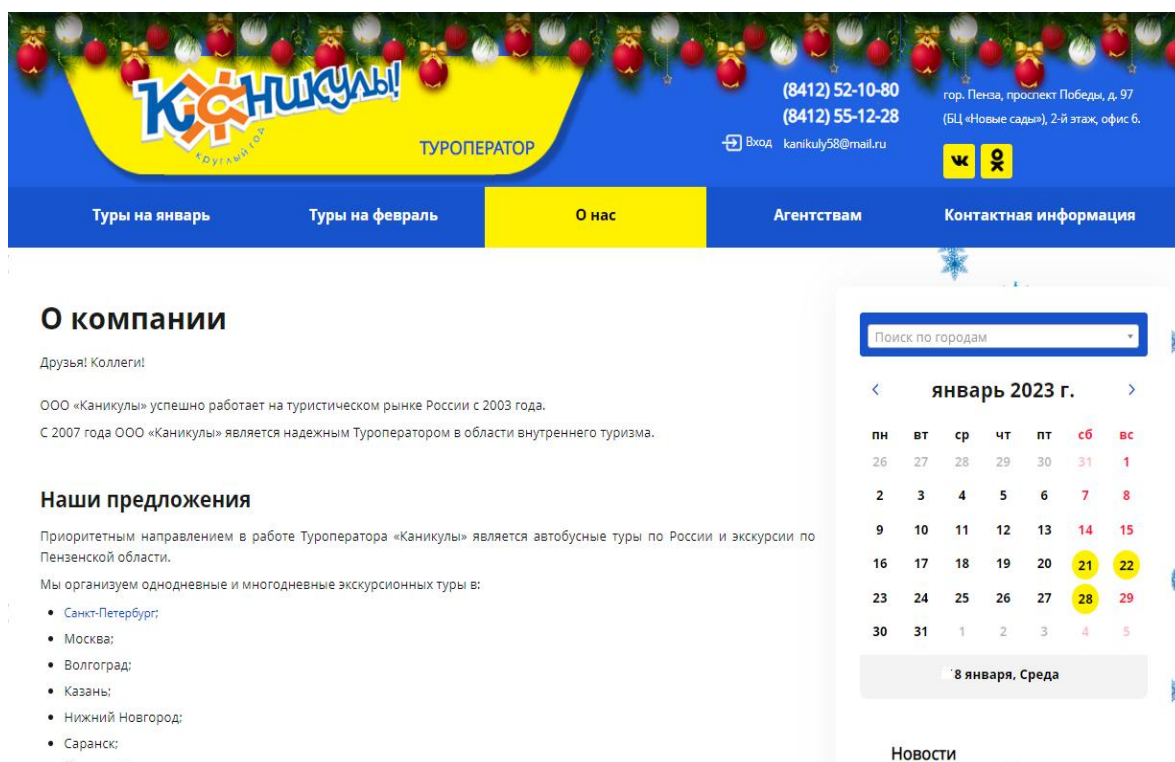


Рисунок 25 – Главная страница официального сайта
ООО «Каникулы»

Приоритетным направлением в работе туроператора «Каникулы» является автобусные туры по России и экскурсии по Пензенской области. Ассортимент тематических экскурсий по Пензе представлен следующими предложениями (таблица 8).

Таблица 8 - Ассортимент тематических экскурсий по Пензе и области от
ООО «Каникулы»

Название экскурсии	Краткая характеристика экскурсии
«Обзорная экскурсия по городу Пенза»	<p>Продолжительность: 3 часа</p> <p>Экскурсия проходит по историческому центру г. Пенза, главным литературным местам города. В рамках тура экскурсанты посещают Музей одной картины</p> <p>Стоимость: 750 руб.</p>

Продолжение таблицы 8

Название экскурсии	Краткая характеристика экскурсии
«Музей-заповедник «Тарханы» + «Кувака»	Продолжительность: 10 часов 30 минут Маршрут: Пенза - Лермонтово (Тарханы) – Кувака – Пенза Тур включает в себя загородную экскурсию в Государственный Лермонтовский музей-заповедник «Тарханы», экскурсия в Музей живой воды в с. Кувака. Стоимость: 2 500 руб.
«Масленица в Радищеве»	Продолжительность: 10 часов 30 минут Маршрут: Пенза - Радищеве – Пенза Посещение Рождественского храма в с. Аблязово, самостоятельное участие в ярмарочных гуляниях\ Стоимость: 2 000 руб.

Отзывы о туроператоре «Каникулы» представлены на рисунке 26 [20].

ОТЗЫВЫ

ДОБАВИТЬ ОТЗЫВ

02.01.2023 Светлана

Добрый день! Всегда была благодарна "Каникулам" за организацию поездок, но в это раз хочу выразить возмущение по поводу поездки в Москву 30.12.22г. Во - первых, сопровождающий Олег (кстати сам он никак не представился) сам по себе, никто не знает, когда выезд из гостиницы, номер своего телефона не дал, во время экскурсий пропадал куда - то, в каком номере тоже был неизвестно... На пути в Москву всю ночь орал телевизор до 2 часов, пока не стали возмущаться пассажиры, водителю почему - то он не мог сказать или ему было все равно.

По Москве много из того, что было заявлено в экскурсии, не показали по причине закрытия площадок. А до этого нельзя было экскурсоводу, проживающему в Москве, все заранее узнать и не водить по одному и тому же месту туристов? Очень долгое время просто тупо ждали автобус, молча, без информации от экскурсовода.

Убедительная просьба продумывать заранее, всевозможные нюансы и отправлять в качестве сопровождающих ответственных людей, а не пенсионеров, которым безразлично на пассажиров.

18.12.2022 Дарья

Добрый день!

Хочу оставить отзыв за поездку 19.09 - 24.09 Дагестан - Чечня.

1. Договор подписывался от турагентства Материк, в автобусе нас приветствовали сотрудники турагентства Каникулы. Как так?

2. Гостиница в Махачкале, питание - всё очень приличное.

3. В экскурсию по Махачкале заявлено больше, чем на самом деле успевают показать и рассказать. Гид так себе, на троичку. Половины не увидели. Половину сами нашли в свободное вечернее время.

4. Экскурсия на Сулакский каньон и Чиркейскую ГЭС, этот день был испорчен бесспоротно и окончательно заявленной возможностью "прокатиться с ветерком на катере по водохранилищу". Это ужас! Никакие это не катера, причалы не оборудованы, жилеты все насквозь сырые и не застегивались. Водители лодок с места развивают бешеную скорость, что тебе подбрасывает с сиденья, потому что ни чем не пристегнут. И с головы до ног обливает заборная вода. Вода везде: с волос течёт как только что из душа, в карманах вода, в карманах вода, в карманах вода, часы на руке ремонту больше не подлежат, как уцелел телефон - чудом, даже трусы сырые... Обидно до слез. И дальше вот в этом сыром виде продолжается экскурсия на смотровую площадку каньона и форелевую ферму. На поднятие дается 30 минут. Ну что это? Ничего не успеешь посмотреть. Наверное, было бы лучше, ехать на каньон с утра, когда нет жары, потом обедать на ферме и потом уже кататься (чтоб предупредил гид почестному, что будет облив водой, кто хочет садись, кто не хочет: или не едешь совсем или едешь медленно).

5. Поездка в Дербент. Выехали поздно, в городе не видели ничего. Экскурсия по крепости Нарын-Кала чудесная, местный гид Солмаз Нариманова большая умница!

6. Поездка к Луно не нужна абсолютно, смотреть там нечего, лучше бы по городу походили: набережная, фонтан и т.д.

7. Переезд в Чечню. Очень поздний выезд. Учитывая, что в Дагестане проводится ремонт дорог по федеральной программе, надо выезжать раньше. Местный гид Мадина очень хорошая, строгая, у неё всё четко по времени. Все посмотрели. Обед очень вкусный. В Чечне хотелось бы конечно не один день талопом пробовать, а хотя бы два и с ночевой.

8. Отдельно хотелось бы отметить работу сопровождающей от агентства Екатерины. Работа на уровне кондуктора, мягко говоря. А уж курить напротив мечети "Тордость мусульман" это просто возмутительно! Почему-то было стыдно мне...

9. А вот водители большие молодцы! Николай Николаевич и Артур - настоящие профессионалы своего дела!

13.12.2022 Ольга

Спасибо Каникулам за путешествия в Петербург, на Кавказ. Бывали множество раз. Всегда все четко организовано, интересно, ответственный подход к каждому туристу. Жалко всем сотрудникам фирмы дальнейших успехов и новых маршрутов в 2023 году.

07.11.2022 Арина

Огромная благодарность Степконой Людмиле Сергеевне! Интересная и познавательная экскурсия в Болдино 04.11.22 г.

Поиск по городам

январь 2023 г.

пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31	1	2	3	4	5

8 января, Среда

Новости

30.12.2022

[График работы в новогодние праздники](#)

[Дорогие друзья...](#)

[Подробнее ...](#)

13.08.2021

[Информация по отправлению в туры](#)

16.12.2022

[У нас сегодня отличный день!](#)

16.08.2022

[Туры с КЭШБЭКОМ!](#)

21.04.2022

[Дополнительная группа на Волгоград 7 мая](#)

28.03.2022

Рисунок 26 – Отзывы о турфирме «Каникулы»

45

Клиенты ООО «Каникулы» отмечают профессиональный подход компании к организации туров, компетентность экскурсоводов, гидов и водителей транспортных средств, рекомендуют компанию знакомым.

3) ООО «Лариэльтур» (реестровый номер: РТО 019741). Юридический адрес: Пензенская область, город Пенза, Ладожская ул., д. 99, кв. 117. Сайт: <https://xn--80aqhcxni3fi.xn--p1ai/> [21] (рисунок 27).

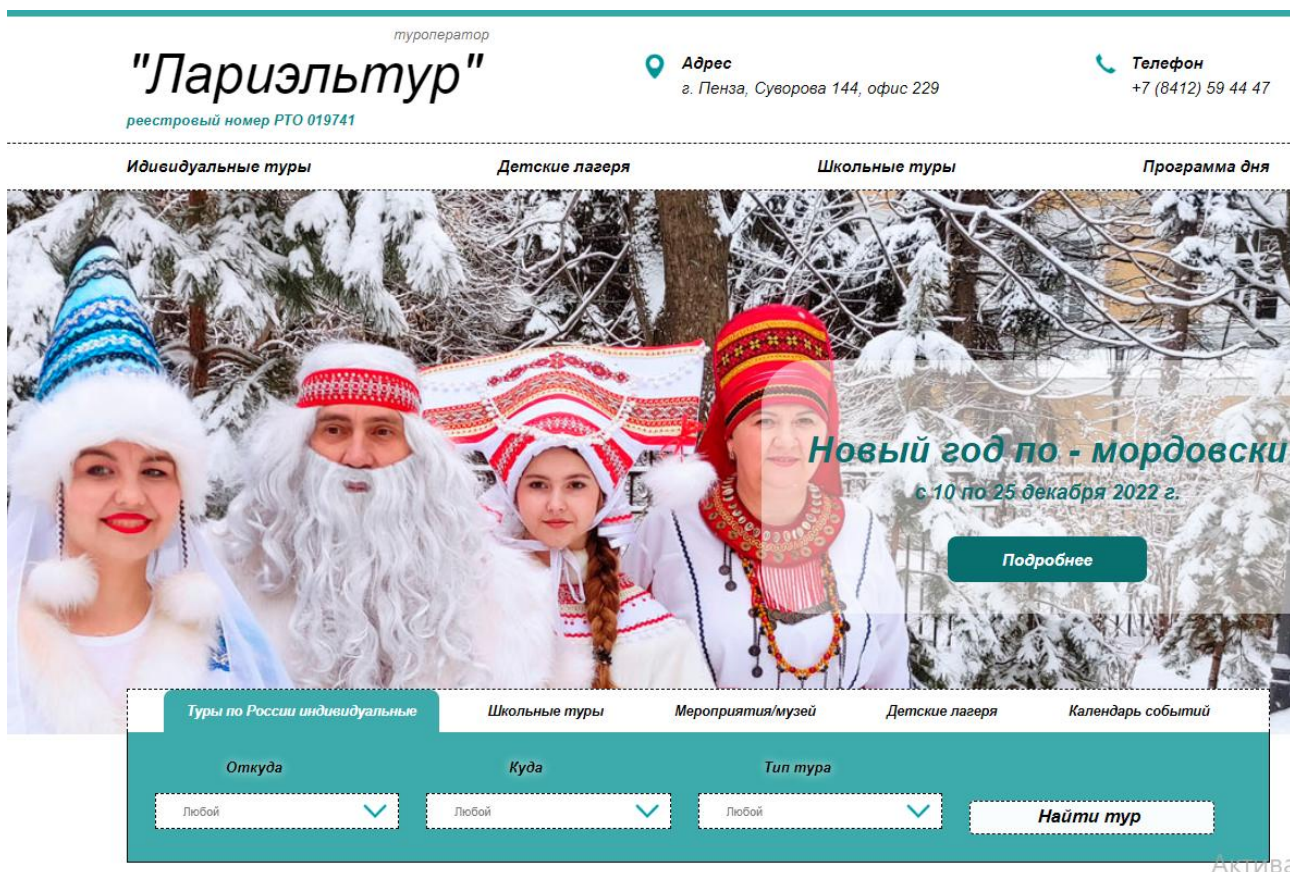


Рисунок 27 – Главная страница официального сайта
ООО «Лариэльтур»

С 2020 года ООО «Лариэльтур» – единственный сертифицированный туроператор по Пензенской области в сфере детского туризма.

Ассортимент тематических экскурсий по Пензе и области от ООО «Лариэльтур» представлен в таблица 9.

Таблица 9 - Ассортимент тематических экскурсий по Пензе и области от ООО «Лариэльтур»

Название экскурсии	Краткая характеристика экскурсии
«Семь поколений рода»	Маршрут: Пенза - Кувака – Пенза Экскурсия в «Музее Живой воды», интеллект-игра «Семь поколений рода», мастер-класс по изготовлению символа семейного счастья (подковы). Стоимость: 1 950 руб.
«Битва, которой нет в учебниках»	Маршрут: Пенза - Золотаревка – Пенза Интерактивная программа «Живые страницы истории», мастер-классы, экскурсия по «Золотарёвского городищу» Стоимость: 2 000 руб.
«Тайны старой Пензы»	Экскурсионная программа по историческому центру г. Пензы в сопровождении аниматора - экскурсовода и посещением территории старинного особняка с воссозданной атмосферой двора усадьбы XVII - XVIII в. в.
«О чем молчат забытые усадьбы»	Маршрут: г. Пенза – г. Сердобск – с. Куракино - г. Пенза Экскурсия по г. Сердобску, посещение краеведческого музея, мастер-класса, экскурсия по усадьбе А. Б. Куракина, квест «В поисках бриллиантов» Стоимость: 2 000 руб.
«На поезде к М.Ю. Лермонтову»	Маршрут: Пенза - Каменка - Тарханы – Пенза Проезд на безрельсовом автобусе от ЖД станции «Пенза 1» до станции «Белинская», от г. Белинского проезд до с. Лермонтово на автобусе. Экскурсия по усадьбе Тарханы, обед в кафе «Кувака» Стоимость: 1 950 руб.

Отзывы в группе ООО «Лариэльтур» представлены на рисунке 28 [8].

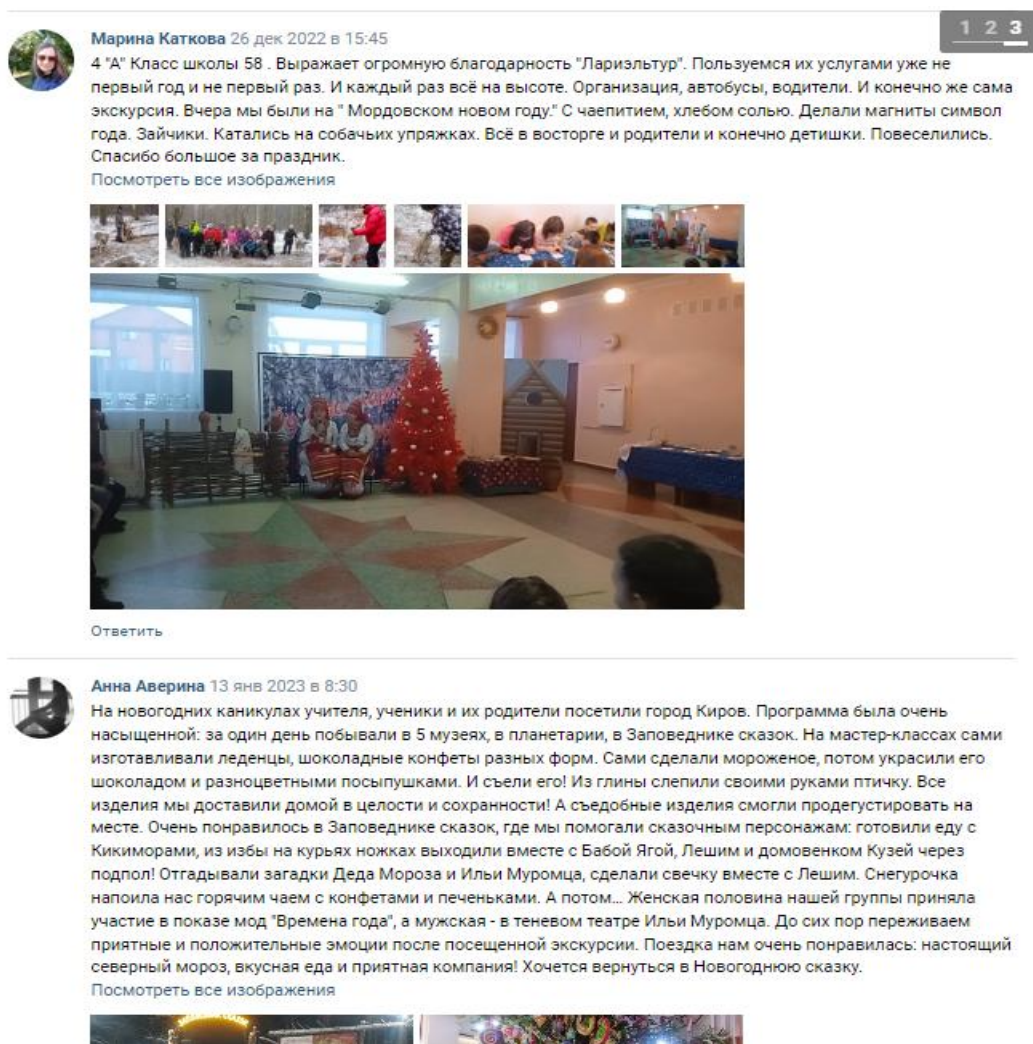


Рисунок 28 – Отзывы о деятельности ООО «Лариэльтур»

Туристы ООО «Лариэльтур» – детские группы с сопровождающими. Родители и педагоги хвалят экскурсионную программу, особый подход и качество услуг.

Проанализировав экскурсионные пакеты турфирм ООО ТО «Беркут», ООО «Каникулы» и ООО «Лариэльтур», отметим, что каждая из них предлагает широкий спектр экскурсионных программ по Пензенской области на любой вкус.

Среди туристских предложений ООО «Лариэльтур» отсутствует экскурсия по г. Пензе. К тому же, турфирма «Лариэльтур» специализируется на

организации экскурсий для детских групп, нам это не подходит, так как целевая аудитория хостела, в основном, взрослые люди.

Мы связались с представителями оставшихся туристических компаний для выяснения информации о стоимости предлагаемых ими услуг. Так, у туроператора «Каникулы» цена экскурсии - 750 руб. на человека в составе группы. Стоимость ООО ТО «Беркут» данной экскурсии составляет 1000 руб. на человека в составе группы.

На сайте ООО «Каникулы» подробно представлена информация о каждом предлагаемом туристском продукте, программа тура, время начала и окончания экскурсии. На портале ООО ТО «Беркут» нет подробного описания обзорной экскурсии по Пензе.

Считаем, что целесообразно выбрать сотрудничество с турфирмой «Каникулы», так как стоимость предложения у них ниже, что очень важно, так как главным критерием выбора места проживания для гостей хостела «Nice» является цена.

Обзорная экскурсия по г. Пенза представляет собой автобусно-пешеходную экскурсию. Продолжительность экскурсии составляет 3 часа. В программу экскурсии входит знакомство с историей города, посещение набережной р. Суры, смотровой площадки, прогулка по Пензенскому Арбату (ул. Московской). Экскурсанты побывают на трёх главных площадях г. Пенза - Ленина, Юбилейной и Соборной, а также в исторических местах, связанных с именами М. Ю. Лермонтова, В. Г. Белинского, В. О. Ключевского и В. Э. Мейерхольда. В экскурсию также входит посещение музея одной картины им. Г. В. Мясникова.

Стоимость экскурсии - 750 руб. с человека. В стоимость входит:

- трансфер с точкой отправки и прибытия по адресу ул. Свердлова, 49 (хостел «Nice»);
- экскурсионное обслуживание по программе (работа сопровождающего экскурсовода);

- экскурсия в музей одной картины им Г. В. Мясникова.

Также у туроператора «Каникулы» есть экскурсия из Пензы в «Тарханы» и культурно-исторический центр источника «Кувака», которая позволит гостям хостела «Nice» познакомиться с важными культурно-историческими объектами Пензенской области. Продолжительность экскурсии 10 часов 30 мин. В программе тура - экскурсия в Государственный Лермонтовский музей-заповедник «Тарханы» и экскурсия в Музей живой воды в с. Кувака Каменского района. Стоимость экскурсии составляет 2500 руб. для взрослого, 2100 руб. для детей. В стоимость входят:

- трансфер на комфортабельном автобусе с точкой отправки и прибытия по адресу ул. Свердлова, 49 (хостел «Nice»);
- экскурсионное обслуживание по программе, работа гида-экскурсовода;
- билет с экскурсионным обслуживанием в музее-заповеднике «Тарханы»;
- билет в Музей живой воды «Кувака»;
- обед в кафе.

Сотрудничество хостела «Nice» и туроператора «Каникулы» будет осуществляться на следующих условиях. Стоимость экскурсии туроператора на сайте будет такой же, как и цена продукта для гостей хостела «Nice». Однако при этом, для хостела экскурсии будут дешевле на 30%, что будет являться прибылью хостела. В свою очередь туроператор получает рекламу своих продуктов, а также дополнительный прирост количества клиентов. Гости, купившие экскурсию, получают скидку 10% на проживание в хостеле, что будет побуждать их к приобретению данной услуги.

Таким образом, и гостям, и хостелу, и туроператору выгодно данное сотрудничество.

Гостям выгодно приобрести экскурсию именно в «Nice» потому, что они получают скидку на проживание, хостел получает прибыль за введение

дополнительной услуги, а введение такой услуги повышает качество обслуживания в целом и делает хостел более конкурентоспособным. Туроператору «Каникулы» выгодно, что «Nice» продаёт их туристские услуги, у них увеличивается количество продаж. Также предложение экскурсий через хостел «Nice» будет давать дополнительную рекламу турфирме среди знакомых клиентов через сарафанное радио. К тому же, гости, купив экскурсию, получают скидку на другие предложения (туры, экскурсии) по Пензенской области и другим регионам Российской Федерации в турфирме «Каникулы» в размере 7%.

Таким образом, нами проанализированы туристские предложения, отзывы и ценовая политика трёх пензенских туроператоров – «Беркут», «Лариэльтур» и «Каникулы». Рекомендуем хостелу «Nice» заключить договор с туроператором «Каникулы». Как туристский продукт предлагаем выбрать обзорную экскурсию по городу Пенза и экскурсионную поездку в «Тарханы» и «Куваку». Данные экскурсии позволят гостям хостела познакомиться с ключевыми историко-культурными объектами Пензы и области.

2.2 Разработка рекомендаций по внедрению экскурсионного обслуживания в хостеле «Nice»

Внедрение экскурсионного обслуживания в перечень услуг хостела «Nice» будет осуществляться, как мы отметили ранее, в первую очередь, заключением договора о реализации туристского продукта с ООО «Каникулы». Форма договора представлена на сайте турфирмы в разделе «Агентствам».

Для подробного изучения предлагаемого продукта в хостел «Nice» приглашается представитель туристической компании «Каникулы». Представитель «Каникул» проводит презентацию своих экскурсий для персонала хостела «Nice», рассказывая подробно о маршруте экскурсий и их особенно-

стях. Для качественного экскурсионного обслуживания важно, чтобы персонал хостела был компетентен в вопросе предлагаемых продуктов и мог ответить на все интересующие вопросы гостей.

После заключения договора хостел «Nice» закрепляет на своём сайте и в группе в социальной сети «ВКонтакте» во вкладке «Товары» обзорную экскурсию по историческому центру г. Пенза и экскурсию в «Тарханы» и культурно-исторический центр источника «Кувака», прописывая программу каждого предложения (рисунок 29).

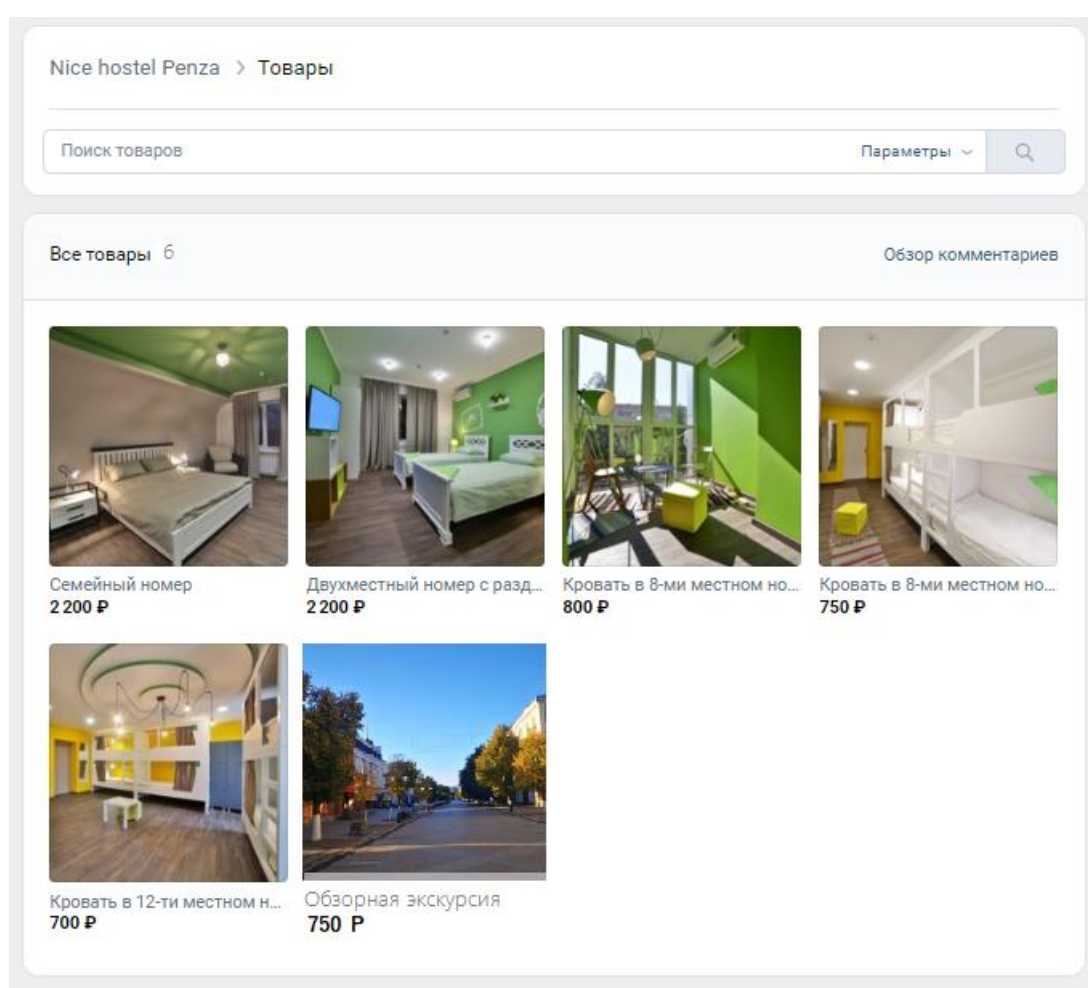


Рисунок 29 – Предложения хостела «Nice»

Руководство хостела «Nice» заказывает в типографии печать буклетов с информацией об экскурсии в количестве 1000 штук. Буклеты в количестве 30 штук будут размещаться на ресепшн хостела, по 20 штук - в номерах с

двухъярусными спальными местами и по 5 штук - в двухместных номерах, а также выдаваться вместе с документами каждому гостю, с целью охвата наибольшего количества потенциальных клиентов. Администраторы следят за своевременным пополнением буклетов на ресепшн и в номерах.

Нами разработаны рекламные буклеты для гостей, представленные на рисунках 30 - 31.



Рисунок 30 – Рекламный буклет обзорной экскурсии
для гостей хостела «Nice»

Так, на рекламном буклете обзорной экскурсии по Пензе изображены одни из главных туристических достопримечательностей города, а также дано краткое описание экскурсии.

На лицевой стороне буклета изображён логотип хостела, ниже представлены бонусы для гостей, которые воспользуются новой услугой:

- скидка на проживание 10 %;
- скидка на туры компании ООО «Каникулы» в размере 7 %.

На крайней странице буклета внизу указано, что подробности об экскурсионных программах можно уточнить у администратора на ресепшн, по номеру телефона хостела, или в группе в «ВКонтакте», на официальном сайте хостела «Nice».



Рисунок 31 - Рекламный буклет экскурсии «Музей-заповедник «Тарханы» + «Кувака»» для гостей хостела «Nice»

В буклете, изображенном на рисунке 31, приведена краткая информация о музее-заповеднике «Тарханы», описаны маршрут и программа экскурсии. Внизу буклета также располагается примечание о том, что более подробную информацию об экскурсии можно узнать у администратора, по телефону и на веб-порталах хостела «Nice».

В качестве продвижения новой услуги мы рассматриваем покупку рекламы в социальной сети «ВКонтакте» и контекстной рекламы в поисковой системе Яндекс.Браузер. Также предлагаем проведение розыгрыша одной из экскурсий среди гостей хостела один раз в неделю.

Примеры рекламных постов представлены на рисунках 32 - 33.



Рисунок 32 – Пример оформления таргетированной рекламы о продаже обзорной экскурсии по городу Пенза

Так, на фотографиях в постах будут изображены одни из ключевых туристских объектов предлагаемых экскурсий. Информация о бонусах пред-

ставлена также на картинке, чтобы возможный клиент «не уставал» читать текст, а видел сразу всю главную информацию, чтобы она бросалась в глаза. Справа в верхнем углу располагается логотип хостела «Nice», который позволит запомнить данное предложение из других рекламных. Перед фотографией располагается текст, вначале он написан заглавными буквами (капсом) с целью акцентирования внимания клиентов.

ЗАКАЖИ ЭКСКУРСИЮ В ХОСТЕЛЕ "NICE" И ПОЛУЧИ СКИДКУ НА ПРОЖИВАНИЕ И ТУРЫ ПО РОССИИ 🇷🇺 😊

Мы - самый уютный хостел города на Суре! 🌿
И мы предлагаем нашим любимым гостям путешествие по историческому, культурному и природному наследию Пензенского региона!
Наши экскурсионные программы созданы лучшими гидами и экскурсоводами города, которые вот уже не один год трудятся в индустрии туризма и гостеприимства!
Это уникальная возможность приобрести "тур под ключ" - то есть вам не о чем волноваться - мы все сделаем за Вас!

Подробности на ресепшн хостела, по телефону +7 (8412) 23-51-15и в личных сообщениях группы хостела "Nice"

Выбирайте Nice! #nicehostelpenza #nicehostel_pnz 🌿 🍪

**ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ
В ХОСТЕЛЕ «NICE»**





При покупке экскурсии действует скидка на проживание в хостеле "Nice" - 10%;
скидка на туры компании ООО "Каникулы" - 7%.

Рисунок 33 - Пример оформления таргетированной рекламы
о продаже экскурсии в «Тарханы» и «Куваку»

Для эффективности реализации услуги со стороны персонала предлагаем ввести систему премирования. Так, сотрудники, продавшие 100 экскурсий

в месяц, получают премию в размере 4% от оклада, 125 экскурсий – 5% от оклада, 150 экскурсий – 6 %.

Для успешного внедрения дополнительной услуги необходимо не только заключить договор с туроператором, но и продумать прочие организационные моменты. Так, представитель туроператора «Каникулы» проведёт консультацию с персоналом об особенностях выбранных для продажи экскурсий. Для продвижения продукта распечатаются буклеты, запустится таргетированная реклама в социальной сети «ВКонтакте» и Яндекс.Браузере. Для мотивации персонала рекомендуем ввести систему премирования при продаже от 100 экскурсий в месяц. Все указанные нами приемы будут способствовать внедрению экскурсионного обслуживания в качестве дополнительной услуги в деятельность хостела «Nice».

2.3 Расчет затрат на внедрение предложенных рекомендаций по организации экскурсионного обслуживания туристов

При внедрении рекомендаций организации экскурсионного обслуживания туристов, хостел должен вложить денежные средства, поэтому необходимо знать, насколько с экономической точки зрения оправдано данное вложение.

Проведем расчет предполагаемых затрат на внедрение предложенных рекомендаций по организации экскурсионного обслуживания туристов в деятельность хостела «Nice» по среднерыночной стоимости услуг.

1) Встреча с представителем турфирмы «Каникулы». Тайминг – 2 часа. За это время представитель подробно расскажет о предлагаемых туристских продуктах, их особенностях, маршрутах, культурно-исторических объектах и ответит на вопросы персонала.

Стоимость 1 часа консультации 1500 рублей.

Консультация является единовременным расходом. При двухчасовой презентации оплата составит:

$$1500 * 2 = 3000 \text{ рублей}$$

2) Печать двухсторонних буклетов на формате А5 в количестве 1000 штук составит 4000 рублей.

3) Таргетированная реклама в социальной сети «Вконтакте». Таргетированные объявления отображаются на боковой панели слева от основной страницы. Обычно там умещается два-три объявления.

Модель оплаты CPM — Cost per Mille. Оплата за каждую тысячу показов. Чем больше людей увидит объявление, тем больше средств спишет система. Стоимость показа рекламного объявления в сфере туристических услуг составляет примерно 9 рублей. Конверсия составляет примерно 2%. При предполагаемом объеме продаж в 72 покупки экскурсий в месяц необходимо:

$$72 / 2\% * 100\% = 3600 \text{ показов}$$

Сводная информация о предполагаемых расходах представлена в таблице 10.

Таблица 10 – Расходы на внедрение экскурсионного обслуживания (в месяц)

Статья расходов	Стоимость за единицу, руб.	Единиц	Стоимость, руб.
Печать буклетов	4	1000 шт.	4 000
Таргетированная реклама	9	3600 показов	32 400
Итого			36 400

Рассмотренные выше статьи расходов относятся к постоянным. Планируется покупка таргетированной рекламы и заказа печати буклетов в течении трёх месяцев. Следовательно, расходы периода трёх месяцев составят:

$$36\,400 * 3 = 109\,200 \text{ руб.}$$

Прибавим к постоянным расходам единоразовые затраты на проведение презентации туров представителем компании ООО «Каникулы»:

$$109\,200 + 3000 = 112\,200 \text{ руб.}$$

Таким образом, затраты на внедрение предложенных рекомендаций по организации экскурсионного обслуживания туристов в хостеле «Nice» составят 112 200 рублей.

Представленные выше данные о затратах позволяют рассчитать период окупаемости на внедрение экскурсионного обслуживания в хостеле «Nice». Так, период окупаемости найдём по формуле:

$$PP = K_0 / ПЧ_{\text{сг}},$$

где PP – срок окупаемости;

K_0 – сумма вложенных средств;

$ПЧ_{\text{сг}}$ – средняя чистая прибыль за год.

Показатель чистой прибыли в хостеле «Nice» составил в 2021 году – 5 794 тыс. руб.

Таким образом, окупаемость внедрения новой услуги составит:

$$PP = 112,2 / 5\,794 = 0,0194 \text{ года}$$

В месяцах окупаемость составит:

$$12 * 0,0194 = 0,233 \text{ мес.}$$

В днях:

$$30 * 0,233 = 6,99 \text{ дней}$$

Таким образом, окупаемость проекта составит 7 дней или 0,234 месяца.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Цель настоящего исследования заключается в разработке рекомендаций хостелу «Nice» по организации экскурсионного обслуживания гостей.

Для достижения цели были проанализированы материалы, которые касаются состояния экскурсионного обслуживания в мире, России и Пензенской области, спрос и предложение на рынке внутреннего туризма в РФ, изучено современное состояние и перспективы развития рынка туризма в Пензенской области. Отметим, что в Российской Федерации прослеживается тенденция переориентации спроса на внутренний туризм.

Также нами представлены результаты анализа деятельности хотела «Nice», рассмотрен анализ предоставляемых услуг. В хостеле «Nice» отсутствуют дополнительные услуги. Следовательно, введение дополнительной услуги позволит повысить качество сервиса, а также привлечь больше гостей в хостел.

Нами проанализированы отзывы, ценовая политика, турпакеты трёх пензенских туроператоров – «Беркут», «Лариэльтур» и «Каникулы». Для сотрудничества хостелу «Nice» рекомендуем туроператора «Каникулы».

Их экскурсии считаем более приемлемыми по цене, по полноте содержания, маршруту, охватывающему большое количество туристских объектов. Выбранные нами экскурсии, такие как обзорная по городу Пенза и экскурсия в «Тарханы» и «Куваку» не являются длительными, их может позволить себе гость, который останавливается в хостеле.

Затраты на внедрение предложенных рекомендаций по организации экскурсионного обслуживания туристов в хостеле «Nice» составят 112 200 рублей. Затраты на внедрение дополнительной услуги окупятся в течение недели.

ГЛОССАРИЙ

Апарт-отель – отель, планировка номера в котором ничем не отличается от планировки обычных квартир и включает в себя спальню, гостиную, ванную комнату и кухню. Питание в таких отелях как правило не входит в стоимость номера.

Бонусная система – система премирования, которую авиакомпании используют для поощрения своих постоянных клиентов.

Бронирование – закрепление за туристом места в гостинице, билета на какой-либо вид транспорта или пропуска на мероприятие. Производится на определенную дату или промежуток времени.

Бюро обслуживания – бюро в отеле, которое предоставляет постояльцам информационные, финансовые, экскурсионные услуги, услуги по организации досуга и оказанию медицинской помощи.

Гид - специалист по проведению экскурсий с туристами, имеющий на это лицензию.

Договор о туристском обслуживании - соглашение, которое связывает потребителя туристской услуги (туриста) с туроператором или турагентом, реализующими пакет услуг.

Дополнительные услуги - перечень и объем услуг, превышающих приобретенные основные услуги и оплачиваемые туристами дополнительно, как правило, в месте их потребления

Индивидуальный тур – тур для одного туриста или для небольшой туристической группы, которая сама выбирает маршрут, размещение, питание, передвижение по маршруту и экскурсии.

Качество туристского обслуживания - совокупность свойств туристских услуг и процессов обслуживания по удовлетворению обусловленных или предполагаемых потребностей туристов, характеризующееся качеством услуг и культурой обслуживания.

Кемпинг – палаточный, оборудованный автомобильной стоянкой, системой канализации и водоснабжения, а также удобствами для приготовления пищи.

Лицензия - специальное разрешение на осуществление конкретного вида деятельности при обязательном соблюдении лицензионных требований и условий, выданное лицензирующим органом юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю

Маршрут – заранее спланированный порядок перемещения туриста или транспортного средства.

Мотель - гостиница для автотуристов, расположенная на автостраде, как правило, оборудованная гаражом, станцией технического обслуживания, автозаправочной станцией и другими службами, необходимыми автотуристам.

Номерной фонд - общее количество номеров в гостиничном предприятии.

Обслуживание - деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.

Организатор тура – частное лицо или компания, занимающаяся в туристической поездке организационной деятельностью - начиная от решения бытовых проблем туристов и заканчивая организацией группы во время передвижения по экскурсионному маршруту.

Организованный туризм – путешествие, организатором которого выступает специализирующаяся на этом компания. Маршрут может быть стандартным или разработанным специально для определенного туриста или группы.

Пакет - заранее подготовленный тур, включающий транспортировку, проживание, питание, трансфер, посещение достопримечательностей, аренду автомобиля и т. д. Может варьироваться, но обычно включает три компонента; имеет фиксированную цену.

Пансион – небольшой отель, принадлежащий одну или нескольким частным лицам, которые также выступают здесь в роли обслуживающего персонала.

Паркинг – платная или бесплатная стоянка для автомобилей.

Посетитель (визитер) - человек, приехавший в другую страну, преследующий любую цель, кроме приобретения заработка от своей профессиональной деятельности. Это определение относится как к туристам, так и к экскурсантам.

Продвижение туристского продукта - совокупность мер, включая прямую рекламу, участие в туристских выставках, ярмарках, издание специализированных каталогов, буклетов, организацию информационных поездок и других мероприятий, направленных на реализацию турпродукта.

Расчётный час – определённое время, в которое постоялец отеля должен освободить номер. В противном случае ему придется оплатить следующие сутки пребывания.

Ресепшн – стойка регистрации постояльцев в отеле.

Скидка - уменьшение первоначальной продажной цены от опубликованной, справочной. Скидки бывают сезонные, групповые, выходного дня, для постоянных клиентов, детей и т.д.

Тур – поездка определенной длительности по заранее подготовленному маршруту, включающая в себя определённый комплекс услуг.

Турагент – компания-посредник между туроператором и туристом, которая занимается реализацией сформированных туров.

Турист - путешественник, проживающий в месте назначения не менее 24 часов, цель поездки которого - отдых, бизнес, семья, определенная миссия, встреча.

Туристическая фирма – компания, которая занимается оказанием туристических услуг. В зависимости от выполняемых функций туристическая фирма может быть турагентом или туроператором.

Туристская деятельность - деятельность юридических лиц или индивидуальных предпринимателей, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, деятельность по планированию и организации отдыха в клубах с проживанием (клубах отдыха), включая продажу прав на клубный отдых, а также иная деятельность по планированию, организации, продвижению и продаже поездок и путешествий.

Туристские ресурсы - природные, исторические, социально-культурные и иные объекты в стране (месте) временного пребывания, способные удовлетворить духовные потребности туристов и экскурсантов, содействовать восстановлению и развитию их духовных и физических сил.

Туроператор – туристическая фирма, в обязанности которой входит разработка туристических маршрутов и туров, а также их сбыт через розничных турагентов.

Хостел – недорогая гостиница с небольшим набором услуг.

Экскурсант - гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в целях ознакомления с ее туристскими ресурсами без предоставления услуг размещения, на период не более 24 ч. Экскурсант, как потребитель, является клиентом экскурсионного бюро.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Закон Пензенской области от 22 декабря 2005 года N 934-ЗПО «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) Пензенской области (с изменениями на 25 ноября 2022 года)» [Электронный ресурс] – URL: <https://docs.cntd.ru/document/949101764> (дата обращения 16.12.2022).
- 2 ГОСТ Р 51185-98 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – М.: Изд-во стандартов, 2011. - 27 с.
- 3 Социально-экономическое положение Пензенской области в январе-августе 2022 года: Доклад (официальное издание)/ Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Пензенской области – Пенза, 2022 – 61 с.
- 4 Косолапов, А.Б. География российского внутреннего туризма: учебное пособие / Косолапов А.Б. — Москва : КноРус, 2020. — 267 с.
- 5 Агентство стратегических инициатив: АСИ представило результаты рейтинга качества жизни в регионах [Электронный ресурс] – URL: <https://asi.ru/news/185445/> (дата обращения 13.12.2022).
- 6 Администрация города Пенза: Учреждения культуры [Электронный ресурс] – URL: https://www.penza-gorod.ru/line_of_activity/obrazovanie-i-sotsialnaya-politika/%D1%81ulture/cultural_institutions/ (дата обращения 15.12.2022).
- 7 АТОР: АТОР подвела предварительные итоги туристического 2022 года [Электронный ресурс] – URL: <https://www.atorus.ru/node/50839> (дата обращения 11.12.2022).
- 8 Вконтакте: Туроператор «Ларизельтур». [Электронный ресурс] – URL: <https://vk.com/larielitur> (дата обращения 08.01.2023).
- 9 Информационная группа «Интерфакс»: Отельные и экскурсоводы отмечают увеличение турпотока в Поволжье этим летом [Электронный ре-

сурс] – URL: https://tourism.interfax.ru/ru/analytics/market_overview/89214/ (дата обращения 16.12.2022).

10 Информационная группа «Интерфакс»: Hyatt с 14 мая приостанавливает управление отелями в России [Электронный ресурс]: <https://www.interfax.ru/business/838293> (дата обращения 12.12.2022).

11 Кувака: Контакты [Электронный ресурс] – URL: <https://hotel-kuvaka.ru/contact/> (дата обращения 13.01.2023).

12 Национальный рейтинг: Национальный туристический рейтинг – 2022 [Электронный ресурс] – URL: <https://russia-rating.ru/info/21283.html> (дата обращения 18.01.2023).

13 Отель LIFE: Услуги [Электронный ресурс] – URL: <https://lifeinn.ru/> (дата обращения 16.01.2023).

14 Пензенское областное отделение Русского географического общества: о развитии туризма в Пензенской области [Электронный ресурс] – URL: <https://www.rgo.ru/ru/article/o-razvitii-turizma-v-penzenskoj-oblasti#> (дата обращения 18.12.2022).

15 Сайт Администрации города Пензы: Великие деятели Российской культуры и Пензенского края [Электронный ресурс] – URL: <http://documents.penza-gorod.ru/doc1-11.html> (дата обращения 13.12.2022).

16 Старый город: Персональные предложения [Электронный ресурс] – URL: <http://oldtown58.ru/offer/> (дата обращения 13.01.2023).

17 Турбизнес: Прошедший год в сфере туризма — цифры, факты, тенденции [Электронный ресурс] – URL: <http://www.tourbus.ru/news/19850.html> (дата обращения 10.12.2022).

18 Туристическая фирма Беркут: О компании [Электронный ресурс] – URL: <http://berkut-tour.ru/o-kompanii/> (дата обращения 08.01.2023).

19 Туристско-информационный центр Пензенской области: большое количество туристов предпочли провести новогодние праздники в пензен-

ской области [Электронный ресурс] – URL: <http://welcome2penza.ru/news/3931/> (дата обращения 14.01.2023).

20 Туроператор «Каникулы»: Главная [Интернет ресурс]: <https://kanikuly58.ru/> (дата обращения 08.01.2023).

21 Туроператор «Лариэльтур»: Главная [Электронный ресурс] – URL: <https://xn--80aqhcxcni3fi.xn--p1ai/> (дата обращения 08.01.2023).

22 Федеральная служба государственной статистики: Туризм [Электронный ресурс] – URL: <https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm> (дата обращения 10.12.2022).

23 101Hotels.com Гостиницы Пензы: [Электронный ресурс] – URL: <https://101hotels.com/main/cities/penza> (дата обращения 18.12.2022).

24 101Hotels.com: Главная [Электронный ресурс] – URL: <https://101hotels.com/> (дата обращения 15.12.2022).

25 101Hotels: Отзывы об отеле Moscow Holiday [Электронный ресурс] – URL: https://101hotels.com/main/cities/moskva/gostinitsa_kassado_plaza.html?adults=2&unknown_date=1 (дата обращения 17.12.2022).

26 101Hotels: Отзывы об отеле The St. Regis Moscow Nikolskaya [Электронный ресурс] – URL: https://101hotels.com/main/cities/moskva/hotel_nikolskaya_moscow.html?in=&out=&adults=2 (дата обращения 17.12.2022).

27 Adoga: Хостел Nice Пенза (можно с животными) (Nice hostel Penza) [Электронный ресурс]: <https://www.agoda.com/nice-hostel-penza/hotel/penza-ru.html?cid=1844104> (дата обращения 17.01.2023).

28 AZIMUT Отель: Главная [Электронный ресурс] – URL: <https://azimuthotels.com/ru/penza/azimut-hotel-penza> (дата обращения 16.12.2022).

29 Moscow Holiday: Главная [Электронный ресурс] – URL: <https://moscow-holiday.ru/> (дата обращения 15.12.2022).

30 Ostrovok.ru: Пензенская область [Электронный ресурс] – URL: https://ostrovok.ru/hotel/russia/volga_region_penza_oblast_multi/?q=6288494&dates=28.01.2023-29.01.2023&guests=2&price=one&sid=c4ef25a9-e4e2-40d4-95c4-5c76c4fad303 (дата обращения 19.12.2022).

31 The St. Regis Moscow Nikolskaya: Главная [Электронный ресурс] – URL: <https://hotelnikolskaya.com/> (дата обращения 15.12.2022).

32 Tripadvisor: Достопримечательности в Пензенской области [Электронный ресурс] – URL: https://www.tripadvisor.ru/Attractions-g2324053-Activities-Penza_Oblast_Volga_District.html (дата обращения 13.12.2022).

ПРИЛОЖЕНИЕ

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Правила проживания для гостей «Nice»

1. Двери хостела «Nice» открыты 24 часа в сутки 7 дней в неделю.
2. Время заезда после 14:00. Расчетный час и время выезда до 12:00.
3. Учитывается ранний заезд и поздний выезд с учетом дополнительной выплаты. Но бывают и специальные предложения, где ранний заезд и поздний выезд не оплачиваются.
4. Продление проживания возможно при наличии свободных мест.
5. Заселение в хостел производится только при наличии паспорта (свидетельство о рождении для гостей младше 14 лет). Гости отеля, имеющие паспорт, но не достигшие 18-летнего возраста, должны иметь нотариально заверенную доверенность от одного из родителей, разрешающую их самостоятельное размещение в отеле.
6. Заселение производится при полной оплате суммы проживания.
7. Постельное белье и полотенца входят в стоимость проживания.
8. При групповом заселении с сопровождающим гражданином оформляется гарантийное обязательство и залоговый депозит, обеспечивающий сохранность имущества хостела. При выезде группы из отеля залог возвращается.
9. В случае утраты или повреждения имущества, следует компенсировать его стоимость.
10. Гости проживающего могут находиться в хостеле не более одного часа с 10:00 до 21:00. В остальное время присутствие в хостеле посторонних людей не приветствуется.
11. Во время пребывания в хостеле необходимо соблюдать чистоту и порядок, соблюдать тишину после 23:00.

12. В целях безопасности, в номерах запрещается использование электронагревательных приборов (чайников, утюгов, кипятильников и подобного электрооборудования).

13. В хостеле запрещено употреблять спиртные напитки и наркотические вещества.

14. Курить на территории хостела категорически запрещено. Курение возможно в отведенных местах во дворе дома.

15. При выходе из отеля оставлять ключи от номера на стойке администратора.

16. Хостел не несет ответственности за сохранность личных вещей, оставленных в номере без присмотра.

17. В случае нарушения тишины после 23:00, непристойного поведения, нарушения правил и норм проживания в хостеле, к виновному могут быть применены меры вплоть до административного воздействия и выселения без возмещения оплаты за проживание.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Форма анкеты

Социологический опрос гостей хостела «Nice»

Сколько раз Вы были в Пензе?

- ☐ 1 раз
- ☐ 2-5 раз
- ☐ 6-10 раз
- ☐ Более 10 раз
- ☐ Никогда не были в Пензе

Какова цель Вашего визита в г. Пензу?

- ☐ Туризм
- ☐ Лечение
- ☐ Учеба
- ☐ Посещение родственников/друзей
- ☐ Работа

Какой раз Вы останавливаетесь в хостеле «Nice»?

- ☐ 1-2 раза
- ☐ 3-5 раз
- ☐ Более 5 раз

Интересен ли г. Пенза как
туристская дестинция?

- ☐ Да
- ☐ Нет
- ☐ Не задумывались

Какие критерии важны для Вас при выборе жилья?

- ☐ Стоимость проживания
- ☐ Транспортная доступность
- ☐ Наличие дополнительных услуг
- ☐ Качество обслуживания
- ☐ Наличие условий для проживания маломобильных групп населения
- ☐ Наличие парковки
- ☐ Вариант 7

Ректору Пензенского
государственного университета
А.Д. Гулякову
студента 4 курса ИЭиУ
заочной формы обучения
Штыкалиной Ольги Максимовны

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, Штыкалина Ольга Максимовна, студентка 4 курса заочной формы обучения направления подготовки 43.03.02 «Туризм» (профиль «Туризм»), прошу провести проверку с использованием системы «Антиплагиат» бакалаврской работы на тему «Разработка рекомендаций хостелу «Nice» по организации экскурсионного обслуживания туристов», выполненной мной самостоятельно, на содержание элементов плагиата.

Все прямые заимствования из печатных и электронных источников, а также из защищённых ранее выпускных квалификационных работ, кандидатских и докторских диссертаций имеют соответствующие ссылки.

Я ознакомлена с действующим Стандартом университета «Выпускная квалификационная работа обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры», согласно которому обнаружение плагиата является основанием для недопуска ВКР к защите и отчисления из университета.

«20» января 2023 г.

ВКР представлена на проверку «20» января 2023 г. ____ ч. ____ мин.

Руководитель ВКР _____ Н.В. Уткина
(подпись) (И.О. Фамилия)



ООО «Шикана»

Юридический адрес: 440061, г. Пенза, ул. Свердлова, 49

Фактический адрес: 440052, г. Пенза, ул. Свердлова, 49

ИНН 5834048200, КПП 583401001 ОГРН 1105834000348

Р/сч 40702810600010002823 в ПАО «Банк Кузнецкий» г. Пенза

к/сч 30101810200000000707 БИК 045655707

СПРАВКА О ВНЕДРЕНИИ

результатов бакалаврской работы студента группы 19ЗЭТ31
направления подготовки 43.03.02 «Туризм»
(профиль «Туризм»)

кафедры «Маркетинг, коммерция и сфера обслуживания»
Пензенского государственного университета
Штыкалиной Ольги Максимовны

на тему: «Разработка рекомендаций хостелу «Nice» по организации экскурсионного обслуживания туристов»

Настоящим удостоверяем, что представленные в рамках бакалаврской работы рекомендации по организации экскурсионного обслуживания гостей хостела «Nice» приняты к внедрению в ООО «Шикана».

Генеральный директор
предприятия

(подпись)

Горячева Яна Владимировна

(ФИО)

М.П.

«31» января 2023 г.