

МОНИТОРИНГ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ХОСТЕЛОВ КАК НОВОЙ ФОРМЫ РАЗВИТИЯ МАЛЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ ЭКОНОМ-КЛАССА

Ц.А. Григорян

Сочинский государственный университет, Сочи

Цель статьи – разработка теоретико-методических рекомендаций для проведения мониторинга деятельности хостелов как новой формы развития малых средств размещения эконом-класса. Проведен сравнительный анализ теоретико-методических подходов к проведению мониторинга средств размещения туристов и дана оценка их применимости к хостелам. Предложен собственный комплексный теоретико-методический подход к проведению мониторинга хостелов как новой формы развития малых средств размещения эконом-класса. Выявлено, что мониторинг деятельности хостелов, как новой формы развития малых средств размещения эконом-класса, должен включать в себя одновременно все существующие концептуальные установки и проводиться с применением комплекса методов. Научная новизна в том, что разработан комплексный теоретико-методический подход к проведению мониторинга хостелов как новой формы развития малых средств размещения эконом-класса.

Ключевые слова: *мониторинг деятельности средств размещения, хостел, малые средства размещения туристов эконом-класса.*

Традиционные средства размещения туристов, представленные в первую очередь крупными гостиницами, имеющими значительные активы и сильные бренды, во-первых, характеризуются достаточно низкой гибкостью, не заинтересованы в обслуживании сегмента малобюджетных туристов, так как это не позволит им получить привычную норму прибыли или даже окупить затраты (достичь безубыточности).

Указанные причины делают невозможным полномасштабное удовлетворение потребностей малобюджетных туристов традиционными средствами размещения туристов. Для заполнения сегмента эконом-класса в последние годы возникла и стала популярной по всему миру, и, в том числе, в современной России, новая форма развития малых средств размещения – хостелы.

Хостелы проявляют высокую гибкость, быстро возникая, перемещаясь и изменяясь в зависимости от малейших изменений потребностей малобюджетных отечественных и иностранных туристов. Особенностью хостелов, принципиально отличающей их от традиционных средств размещения туристов, является стремление к максимальному снижению цен, что отодвигает качества оказываемых ими услуг на второй план. В процессе интенсивной ценовой конкуренции хостелов неизбежно возникает проблема, связанная с риском снижения качества услуг, оказываемых хостелами, ниже

нормативных границ, установленных государством, и ниже условных границ, определяемых потребителями.

Проблема проведения мониторинга средств размещения туристов достаточно подробно изучена и освещена в существующих научных исследованиях и публикациях. В результате систематизации и авторской классификации выделены четыре теоретико-методических подхода к проведению мониторинга средств размещения туристов – нормативный, маркетинговый, статистический и предпринимательский (названия подходов являются авторскими). Сравнительный анализ данных подходов и оценка их применимости к хостелам (v – применим, x – не применим) представлен в табл. 1.

Т а б л и ц а 1

Сравнительный анализ теоретико-методических подходов к проведению мониторинга средств размещения туристов и оценка их применимости к хостелам

Подход	Теоретическая концепция	Метод	Представители	Применимость к хостелам
Нормативный	соответствие государственным нормам	оценка соответствия ГОСТ	Г.А. Гомилевская А.В. Арсентьева Д.А. Котенко	v
Маркетинговый	конкурентоспособность, удовлетворенность потребителей	социологический опрос потребителей	А.В. Марьин., П.А. Фомин, Э.И. Погорелова, А.А. Сергеев	v
Статистический	статистические характеристики	опрос средств размещения	Е.А. Довгаль, А.С. Довгаль, А.Е. Мамаева	v
Предпринимательский	экономическая эффективность, инвестиционная привлекательность	анализ финансовых показателей	О.В. Ивлиева, К.В. Кушнир, Е.В. Козловский	v

Источник: составлено автором.

Из табл. 1 видно, что согласно нормативному теоретико-методическому подходу к проведению мониторинга средств размещения туристов концептуальная сущность проведения мониторинга заключается в определении степени соответствия средства размещения туристов действующим государственным нормам и обязательным требованиям. Методической основой при этом выступает оценка соответствия средства размещения туристов ГОСТ в аспекте санитарно-эпидемиологических норм, стандартов обеспечения безопасности и т.д. При этом преследуются интересы государства и потребителей.

Данный подход представлен в работах Г.А. Гомилевской, А.В. Арсентьевой [1, с. 86] и Д.А. Котенко [6, с. 762]. Несмотря на то, что хостелы являются относительно новым средством размещения туристов, в Российской Федерации их деятельность регулируется ГОСТ Р 56184-2014 «Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам» от 01.01.2015 г. [2]. Это позволяет применять указанный теоретико-методический подход к

проведению мониторинга средств размещения туристов по отношению к хостелам.

Маркетинговый теоретико-методический подход к проведению мониторинга средств размещения туристов концептуально сводится к определению конкурентоспособности средств размещения и степени удовлетворенности потребителей (туристов). В качестве метода проведения мониторинга выступает социологический опрос потребителей на предмет их удовлетворенности качеством оказанных им услуг (доброжелательность и профессионализм персонала, условия размещения, уборка номеров, оправданность стоимости оказанных услуг их качеством и т.п.).

Представителями данного подхода являются А.В. Марьин, П.А. Фомин [8, с. 205], Э.И. Погорелова и А.А. Сергеев [9, с. 193]. Являясь новой формой развития малых средств размещения эконом-класса, современные хостелы, как правило, стремятся к максимальной экономии для сведения к минимуму цен, что может производиться за счет снижения качества оказываемых услуг и приводить к критическому уровню качества и его соотношения с ценой. Это делает особенно востребованной применение описанного теоретико-методического подхода к проведению мониторинга средств размещения туристов по отношению к хостелам.

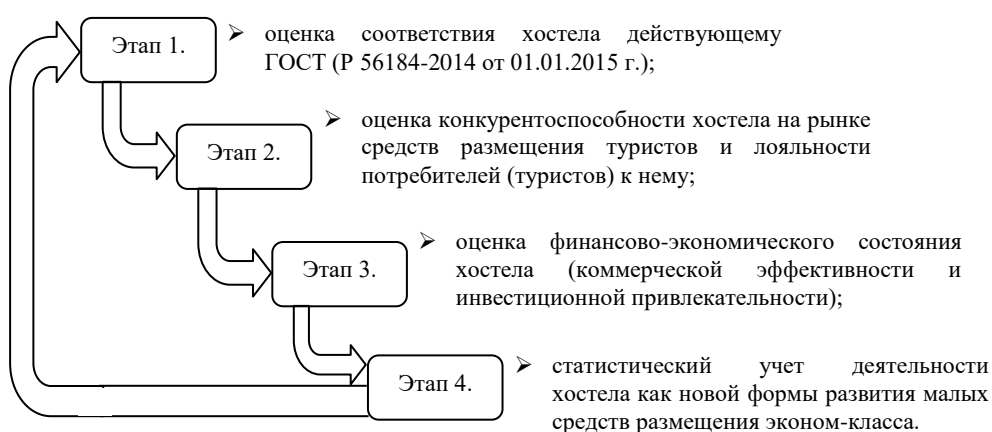
Статистический теоретико-методический подход к проведению мониторинга средств размещения туристов в свою очередь концептуально направлен на выявление статистических характеристик средства размещения (численность персонала, оснащенность, количество туристов, которые он может принять, степень загруженности и т.д.). При этом преследуются интересы статистических служб (например, Росстата) применяется метод статистического опроса средств размещения путем шаблонного анкетирования. К числу представителей этого подхода относятся Е.А. Довгаль, А.С. Довгаль [3, с. 162] и А.Е. Мамаева [7, с. 51]. Выступая в качестве новой формы развития малых средств размещения эконом-класса, хостелы представляют повышенный статистический интерес, что подчеркивает целесообразность применения указанного теоретико-методического подхода для мониторинга их деятельности.

Предпринимательский теоретико-методический подход к проведению мониторинга средств размещения туристов концептуально ориентирован на определение экономической эффективности и инвестиционной привлекательности средств размещения туристов. С методической точки зрения он предполагает проведение анализа финансовых показателей деятельности средства размещения туристов (прибыль, рентабельность, окупаемость инвестиций и т.п.). При этом преследуются интересы предпринимателей (владельцев средств размещения туристов) и инвесторов.

Представители этого подхода - О.В. Ивлиев, К.В. Кушнир [4, с. 116] и Е.В. Козловский [5, с. 120]. Хостелы особенно нуждаются в оценке их экономической эффективности и инвестиционной привлекательности для успешного принятия деловых, организационно-управленческих и инвестиционных решений и оптимизации хозяйственной деятельности хостелов как предпринимательских структур и инвестиционных проектов. Этим объясняется целесообразность применения обозначенного теоретико-методического подхода к проведению мониторинга деятельности хостелов.

Таким образом, существующие теоретико-методические подходы к проведению мониторинга средств размещения туристов гармонично дополняют друг друга (не вступая в противоречие), могут и должны комплексно применяться по отношению к хостелам. Это вызывает необходимость разработки нового комплексного теоретико-методического подхода к мониторингу, адаптированного к особенностям хостелов как новой формы развития малых средств размещения эконом-класса, чему и посвящена данная работа.

Разработанный авторский комплексный теоретико-методический подход к проведению мониторинга хостелов как новой формы развития малых средств размещения эконом-класса предполагает следование следующему алгоритму при проведении мониторинга (рис. 1).



Источник: составлено автором.

Рис. 1. Перспективный алгоритм проведения мониторинга деятельности хостелов, как новой формы развития малых средств размещения эконом-класса

Данный алгоритм предполагает, что мониторинг деятельности хостелов проводится государством в лице соответствующих контролирующих органов. Для этого рекомендуется создание специального государственного органа (института), который будет проводить данный мониторинг до тех пор, пока хостелы перестанут быть новой формой средств размещения и войдут в стандартную российскую практику. Мониторинг проводится в интересах всех заинтересованных лиц – государства, потребителей и владельцев хостела.

Как видно из рис. 1, разработанный перспективный алгоритм проведения мониторинга деятельности хостелов, как новой формы развития малых средств размещения эконом-класса, включает в себя четыре последовательных этапа. На первом этапе производится оценка соответствия хостела действующему ГОСТ. По данным на 2018 г. в России это ГОСТ Р 56184-2014 «Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам» от 01.01.2015 г. [2]. На этом этапе мониторинг проводится государством в лице соответствующих надзорных органов власти. По итогам проведения мониторинга на данном этапе принимается решение о возможности продолжения хостелом своей деятельности (или внесением в нее изменений/прекращением).

На втором этапе проводится оценка конкурентоспособности хостела на рынке средств размещения туристов и лояльности потребителей (туристов) к нему. На этом этапе мониторинг проводится самим хостелом в собственных интересах. По итогам проведения мониторинга на данном этапе выявляются сильные и слабые стороны хостела, что служит информационной базой для разработки и будущей реализации маркетинговой стратегии его развития. Для проведения мониторинга на этом этапе предлагается использовать следующую разработанную форму (табл. 2).

Т а б л и ц а 2

Форма для оценки конкурентоспособности хостела на рынке средств размещения туристов и лояльности потребителей (туристов) к нему

ФИО туриста, контактные данные туриста; название хостела Вопрос (5 – максимум, наилучшая оценка, 1 – минимум, наихудшая оценка)	Оценка (ответ)				
	5	4	3	2	1
Насколько в целом (и по качеству, и по цене) условия проживания в этом хостеле соответствуют Вашим ожиданиям (общее впечатление)?					
Довольны ли Вы ценой проживания в этом хостеле?					
Насколько комфортно для Вас проживание в этом хостеле?					
Как Вы оцениваете соотношение качества и цены проживания в этом хостеле?					
Как Вы оцениваете этот хостел по сравнению с другими хостелами (при наличии опыта проживания в других хостелах)?					
Как Вы оцениваете этот хостел по сравнению с другими средствами размещения туристов (гостиницами и т.п.)?					
Предпочли ли бы Вы этот хостел в следующий раз для проживания и рекомендовали ли бы его своим знакомым?					
Комментарии туриста					

Источник: составлено автором.

Как видно из табл. 2, предложенная форма предполагает оценку деятельности хостела потребителями (туристами) по пятибалльной шкале с возможностью дополнительного оставления комментариев и последующей коммуникации для уточнения деталей.

На третьем этапе рассматриваемого алгоритма производится оценка финансово-экономического состояния хостела (коммерческой эффективности и инвестиционной привлекательности). На этом этапе мониторинг проводится самим хостелом. По итогам проведения мониторинга на данном этапе принимается решение о развитии бизнеса или прекращении его ведения. Информация может предоставляться потенциальным и действующим инвесторам, которые принимают решение о размещении или отказе в предоставлении инвестиций данному хостелу. Для проведения мониторинга на этом этапе предлагается использовать следующую разработанную форму (табл. 3).

Т а б л и ц а 3

Форма для оценки финансово-экономического состояния хостела (коммерческой эффективности и инвестиционной привлекательности)

Оценочный показатель	Трактовка показателя		
	высокое значение (выше среднего)	среднее значение (норма)	значение ниже среднего (критическое)
Рентабельность бизнеса (чистая прибыль/себестоимость*100%)	>5%	3-5 %	<3 %
Срок окупаемости инвестиций	<10 лет	10-20 лет	>20 лет
Рентабельность по сравнению с другими хостелами	>	=	<
Рентабельность по сравнению с другими средствами размещения	>	=	<
Срок окупаемости инвестиций по сравнению с другими хостелами	>	=	<
Срок окупаемости инвестиций по сравнению с другими средствами размещения	>	=	<

Источник: составлено автором.

Как видно из табл. 3, мониторинг проводится на базе статистической отчетности хостела и предполагает его сравнение с конкурентами.

На четвертом этапе осуществляется статистический учет деятельности хостела как новой формы развития малых средств размещения эконом-класса. На этом этапе мониторинг проводится государством в лице статистических служб (к примеру, Росстата). По итогам проведения мониторинга на данном этапе собирается и анализируется информация о деятельности хостелов, которая служит основой для стимулирования их развития или сдерживания со стороны регулирующих органов государственной власти. Для проведения мониторинга на этом этапе предлагается использовать следующую разработанную форму (табл. 4).

Т а б л и ц а 4

Форма для статистического учета деятельности хостела как новой формы развития малых средств размещения эконом-класса

Показатель для статистического учета деятельности хостела	Значение
Максимальное число туристов, которые могут быть размещены в хостеле	
Среднемесячное (за год) число туристов, размещенных в хостеле	
Среднее (по всему хостелу) количество туристов, проживающих в одном номере	
Общее количество функционирующих санитарно-гигиенических посещений, предназначенных для пользования туристами хостела	
Численность персонала хостела	

Источник: составлено автором.

В табл. 4 предложена форма, которая позволяет оценить вместимость хостела и степень его загруженности, а также составить общее представление об условиях размещения туристов в хостеле. Разработанный алгоритм

является циклическим и предполагает возврат к первому этапу по завершении четвертого. Это обеспечивает непрерывность мониторинга деятельности хостела, его логическую целостность и тесную взаимосвязь всех этапов данного процесса. Благодаря этому проведение мониторинга позволит предоставить необходимую информационно-аналитическую основу для комплексной оптимизации деятельности хостела в интересах всех заинтересованных сторон – государства, предпринимателей, инвесторов и потребителей.

Данный подход адаптирован к особенностям хостелов и предлагает готовые к практическому применению теоретико-методические рекомендации, включая алгоритм проведения мониторинга и универсальные шаблонные формы. Представленный подход обеспечит успешное становление хостелов как новой формы развития малых средств размещения эконом-класса в современной России и послужит инструментом для комплексной оптимизации их деятельности в единстве нормативной, предпринимательской и маркетинговой составляющих.

Список литературы

1. Гомилевская Г.А. Результаты мониторинга объектов сферы туризма и гостеприимства, предоставляющих места размещения на территории приморского края / Г.А. Гомилевская, А.В. Арсентьева // 1 Владивостокский государственный университет экономики и сервиса. 2016. №4–5. С. 86–95.
2. ГОСТ Р 56184-2014 Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200113783> (дата обращения: 28.07.2018).
3. Довгаль Е.А. Сущность и специфика гостиничных услуг, классификация средств размещения туристов / Е.А. Довгаль, А.С. Довгаль // Вестник Луганского национального университета имени Владимира Даля. 2017. № 1–2 (3). С. 162–166.
4. Ивлиева О.В. Современное состояние средств размещения туристов на российском побережье азовского моря / О.В. Ивлиева, К.В. Кушнир // Географический вестник. 2017. № 3 (42). С. 116–125.
5. Козловский Е.В. Электронный ресурс как современное средство информационного обеспечения туристов // Актуальные научные исследования в современном мире. 2017. № 5–10 (25). С. 116–121.
6. Котенко Д.А. Исследование вопросов совершенствования организации деятельности службы приема и размещения гостиниц и иных средств размещения // Экономика и социум. 2016. № 11–1 (30). С. 762–765.
7. Мамаева А.Е. Концептуальные средства размещения туристов как тенденция рынка гостеприимства // Актуальные проблемы и перспективы развития экономики: российский и зарубежный опыт. 2016. № 6. С. 51–53.
8. Марьин А.В. Пути повышения конкурентоспособности объектов инфраструктуры туристских услуг (на примере объектов размещения туристов) / А.В. Марьин, П.А. Фомин // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. 2017. № 6–7. С. 205–208.
9. Погорелова Э.И. Качество обслуживания туристов в гостиницах как фактор привлечения туристов / Э.И. Погорелова, А.А. Сергеев // Интерактивная наука. 2017. № 1 (11). С. 193–196.

MONITORING ACTIVITY OF HOSTELS AS A NEW FORM OF SMALL BUDGET ACCOMMODATION FACILITIES DEVELOPMENT

T.A. Grigoryan

Sochi State University, Sochi

The research is aimed at developing theoretical and methodological recommendations for monitoring the activity of hostels, as a new form of small economy-class accommodation facilities development. The author makes a comparative analysis of theoretical and methodological approaches to monitoring the means of accommodation of tourists and an assessment of their applicability to hostels and proposes his own comprehensive theoretical and methodical approach to monitoring hostels as a new form of development of small economy-class accommodation facilities. The study has revealed that monitoring of hostels as a new form of small economy-class accommodation facilities development should include all existing conceptual installations and a set of methods. For this purpose, an author has developed his own complex theoretical and methodical approach to the monitoring of hostels as a new form of small economy-class accommodation facilities development.

***Keywords:** monitoring of the activity of accommodation facilities, hostel, small means of accommodation for tourists of economy class.*

Об авторе:

ГРИГОРЯН Цогик Араевна – кандидат экономических наук, доцент, Сочинский государственный университет (СГУ), grigorjan.org@rambler.ru.

About the author:

GRIGORYAN Cogik Araevna – PhD in Economic Sciences. Sochi State University, Email: grigorjan.org@rambler.ru.

References

1. Gomilevskaya G.A. Monitoring results of tourism and hospitality facilities that provide accommodation in the Primorye Territory / G.A. Gomilevskaya, A.V. Arsentieva // 1 Vladivostok State University of Economics and Service. 2016. №4–5. P. 86–95.
2. GOST R 56184-2014 Services of accommodation facilities. General requirements for hostels [Electronic resource]. - Access mode: <http://docs.cntd.ru/document/1200113783> (reference date: July 28, 2013).
3. Dovgal E.A. The essence and specificity of hotel services, the classification of accommodation facilities for tourists / EA. Dovgal, A.S. Dovgal // Bulletin of the Luhansk National University named after Vladimir Dal. 2017. No. 1–2 (3). Pp. 162–166.
4. Ivlieva O.V. The current state of means of accommodation of tourists on the Russian coast of the Azov Sea / O.V. Ivlieva, K.V. Kushnir // Geographical bulletin. 2017. No. 3 (42). Pp. 116–125.

5. Kozlovsky E.V. Electronic resource as a modern means of information support for tourists // Actual scientific research in the modern world. 2017. No. 5–10 (25). Pp. 116–121.
6. Kotenko D.A. Study of the issues of improving the organization of the reception and accommodation services of hotels and other accommodation facilities // Economics and society. 2016. No. 11–1 (30). Pp. 762–765.
7. Mamaeva A.E. Conceptual means of accommodation of tourists as a trend of the hospitality market // Actual problems and prospects of economic development: Russian and foreign experience. 2016. No. 6. P. 51–53.
8. Maryin A.V. Ways to improve the competitiveness of tourism infrastructure (by the example of tourist accommodation facilities) / A.V. Maryin., P.A. Fomin // Humanities, Socio-Economic and Social Sciences. 2017. № 6–7. Pp. 205–208.
9. Pogorelov E.I. Quality of service of tourists in hotels as a factor in attracting tourists / E.I. Pogorelov, A.A. Sergeev // Interactive science. 2017. No. 1 (11). Pp. 193–196.