

Методические рекомендации по организации  
сельского туризма в Алтайском крае

Барнаул

ББК: 65.433.5

М 545 Методические рекомендации по организации сельского туризма в Алтайском крае. Издание 2-ое. – Барнаул: ООО «АПОСТРОФ», 2018. – 100 с.

ISBN 978-5-9500917-5-9

Проект реализован в рамках государственной целевой программы  
«Развитие туризма в Алтайском крае» на 2015-2020 годы.

© Алтайтурцентр, 2018

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение .....	5
Сельский туризм сегодня: состояние, перспективы развития.....	7
1.1. Ключевые понятия, основные документы развития .....	7
1.2. Развитие сельского туризма в Алтайском крае .....	11
Ресурсы и активы сельского туризма: оценка потенциала и доступности .....	13
2.1. Туристско-рекреационный потенциал.....	14
2.2. Общая и туристская инфраструктура .....	16
2.3. Кадровый потенциал. Физические и эмоциональные возможности .....	24
Экономические основы сельского туризма .....	26
3.1. Планирование, прогнозирование .....	26
3.2. Ценообразование в туристском бизнесе.....	30
3.3. Форма хозяйствования, юридическое оформление, финансирование ..	31
3.4. Показатели эффективности. Мониторинг .....	34
Обустройство сельского гостевого дома и прилегающей территории.....	35
4.1. Территория сельского гостевого дома.....	35
4.2. Оснащение сельского гостевого дома .....	38
4.3. Интерьер сельского гостевого дома.....	39
4.4. Помещения сельского гостевого дома.....	40
Организация и технология обслуживания в сфере сельского туризма. основные требования .....	47
5.1. Организация проживания.....	47
5.2. Организация питания.....	49
5.3. Дополнительные услуги сельского гостевого дома .....	51
5.4. Требования безопасности сельского гостевого дома.....	57

5.5. Противопожарная безопасность.....	57
5.6. Санитарно-гигиенические показатели.....	58
5.7. Травмоопасность.....	59
5.8. Требования к персоналу сельского гостевого дома .....	60
5.9. Правила приема гостей, эффективное общение .....	61
5.10. Туристская информация.....	66
Маркетинг и продажи в сельском туризме.....	67
Стандарты качества. Ассоциация «Крестьянское гостеприимство» .....	77
Государственная поддержка сельского туризма в Алтайском крае .....	81
Заключение .....	94
Полезные ссылки, нормативные документы.....	95
Глоссарий .....	98

## **Введение**

Методические Рекомендации разработаны в рамках реализации государственной программы Алтайского края «Развитие туризма в Алтайском крае» на 2015 - 2020 годы» в целях систематизации, обобщения имеющегося опыта, оказания методической помощи будущим, действующим владельцам гостевых домов, местным администрациям в развитии сельского туризма на своих территориях, а также позволят:

оценить потенциал и доступность ресурсов для развития туризма в своей местности;

обустроить дом и прилегающую территорию;

продумать вопрос о питании туристов;

организовать досуг туристов

обеспечить безопасность пребывания туристов;

изучить принципы и технологии организации обслуживания, правила приема гостей в сфере сельского туризма;

провести планирование и прогнозирование деятельности по развитию бизнеса в сфере сельского туризма;

провести маркетинговые исследования рынка услуг сельского туризма;

выявить аспекты ценообразования на предоставляемые услуги, определить форму хозяйствования и источники финансирования;

донести информацию до потребителя.

При подготовке рекомендаций использован практический опыт по развитию сельского туризма в Алтайском крае, материалы конференций и форумов, информационные материалы, размещенные на туристских сайтах регионов, ассоциаций по сельскому туризму.

Благодарим за предоставленные материалы управление Алтайского края по внешним связям, туризму и курортному делу, Министерство экономического развития Алтайского края.

Электронная версия Рекомендаций размещена на официальном сайте по туризму в Алтайском крае [vizitalтай.рф](http://vizitalтай.рф) в разделе Документы и регламенты.

Контактные данные для обращений:

Краевое государственное бюджетное учреждение «Туристский центр Алтайского края (Алтайтурцентр)»

визиталтай.рф +7 3852 201 037 info@visitaltai.info

# **Сельский туризм сегодня: состояние, перспективы развития**

## **1.1. Ключевые понятия, основные документы развития**

Сельский туризм - деятельность по организации отдыха в сельской местности или в малых городах (при отсутствии промышленных зон и многоэтажной застройки) с предоставлением услуг гостеприимства в частном секторе, ориентированная на использование природных, культурно-исторических и других ресурсов, традиционных для данной местности.

Сельский туризм - это уникальный сектор туристской отрасли, использующий природные, культурно-исторические, социальные и иные ресурсы сельской местности для создания комплексного турпродукта.

Главными компонентами туристского предложения на селе являются домашняя атмосфера, окружающая гостей и повышенное персональное внимание к ним со стороны хозяев, что делает сельский туризм отличным от других его видов и представляет определенные конкурентные преимущества. Доступная цена данного продукта также является немаловажным фактором в конкурентной борьбе за рынок.

Сельский туризм занимает устойчивую позицию на мировом туристском рынке благодаря особенностям своего предложения и не случайно, что уже 30% европейцев проводят свои отпуска в деревнях, предпочитая разнообразие сельской жизни, другим видам отдыха.

Вместе с тем, возрастает требовательность туристов к условиям сельской рекреации. Сегодня в Европе не просто существуют сельские дома и фермы, а функционирует целая инфраструктура сельского туризма, в которой работают люди не только принимающие туристов, но и оказывающие им различные услуги. В обслуживание гостей и создание атмосферы отдыха, так или иначе, вовлечены практически все жители деревни и близлежащих хуторов. Одни предоставляют жилье и питание, другие устраивают развлекательные мероприятия, третьи организуют экскурсии и различные поездки по окрестностям и т.д. При этом туристы пользуются как уже существующей в деревне инфраструктурой, так и специально созданной для них, которая включает: места проживания и питания, пункты проката велосипедов и спортивного

инвентаря, приспособлений для пикника на природе, места проведения досуга и т.д.

Лидерами в сфере сельского туризма считается Чехия, Франция, Великобритания и Венгрия. В Европе организация агротуров приносит стабильный и растущий доход. В странах Евросоюза он составляет, по примерной оценке, 20-25 % от общего дохода туриндустрии.

Россия располагает значительным потенциалом для развития сельского туризма: большая территория с разнообразной природой, заповедники, национальные парки. Наряду с природными ресурсами основой для сельского туризма является и сельскохозяйственное производство, которое формирует сельский ландшафт, где сочетаются различные виды производства, предприятий, поселений и архитектурных сооружений. Все это многообразие представляет собой историческое и культурное наследие сельской местности и нуждается в сохранении.

Сельскому хозяйству мы обязаны также обширным этнологическим наследием, используемым в сельском туризме: сельскохозяйственные орудия и машины, ремесленные профессии и мастерские, кузницы, карьеры, запруды, самобытная архитектура и фольклор, разнообразная народная кухня, не говоря о богатстве человеческого потенциала. Это и культура местности, «в деревенской глубинке» сохраняются в уникальном первозданном виде народные сказки, песни, танцы, произведения декоративно-прикладного искусства и архитектуры. Сельский туризм позволяет познакомиться с особенностями жизни народа, представляет большой познавательный и художественный интерес.

Сельский туризм многофункционален по своей природе и позволяет комплексно задействовать значительные, но пока далеко не полностью используемые потенциалы сельских территорий. Он стимулирует развитие смежных с ним отраслей: сельского хозяйства, связи, строительства, сферы услуг, культуры, местных ремесел и др. Для многих регионов он может стать, малозатратной, конкурентоспособной отраслью сельской экономики, имеющей положительный социокультурный эффект как для сельских сообществ (новые источники дохода; привлекательные рабочие места; дополнительный сбыт сельскохозяйственной продукции; усиление культурного, информационного, экономического обмена с городами и зарубежьем и др.), так и для и российского общества в целом (новые рекреационные возможности; ознакомление с народ-



ными культурой, традициями и бытом; возможности для покупки недорогих экопродуктов и др.).

По сравнению с другими секторами туриндустрии (особенно, связанными с развитием крупного гостиничного хозяйства и инфраструктуры) микроэкономическая модель сельского туризма мало затратная, а значит, он может конкурировать по показателю «цена-качество» с другими турпродуктами. Сельский туризм позволяет сельским жителям сочетать диверсификацию сельскохозяйственной деятельности с повышением стоимости производимой ими продукции и имеющейся у них недвижимой собственности. Он тесно взаимосвязан с состоянием окружающей среды, развитием сельского хозяйства, сельской культуры.

Вместе с тем, говорить о сельском туризме в России как полностью сформировавшемся секторе туристского рынка пока рано. Во-первых, инфраструктура сельской местности недостаточно развита, чтобы полностью обеспечивать потребности туристов, что значительно сужает круг потребителей данного продукта. Во-вторых, количество людей, предлагающих отдых в сельской местности и работающих легально не так значительно. В-третьих, отсутствует заинтересованность большинства туристических предприятий в продвижении данного продукта на рынке ввиду его несформированности. В-четвертых, местное население не готово активно сотрудничать с органами местного самоуправления и между собой и объединяться для организации полноценного отдыха гостей.

Вместе с тем, недавно проведенные опросы свидетельствуют о высокой заинтересованности на селе в развитии туризма как дополнительного источника дохода. Для сельских жителей - это возможность улучшить свое жилище и хозяйство. Для местных властей - это приток дополнительных средств, развитие инфраструктуры, самозанятость местного населения, создание новых рабочих мест. Во многих регионах молодые семьи с удовольствием занимаются сельским туризмом, позволяющим иметь сопоставимые заработки с городскими жителями, много общаться с приезжими, в т.ч. иностранцами, более творчески относиться к развитию своего бизнеса. К тому же не все сельские жители стремятся работать в аграрной сфере. Здесь сельский туризм является привлекательной альтернативой сельхозпроизводству или же удачным дополнением к нему.

В Стратегии развития туризма в Российской Федерации до 2020 года, в Федеральной целевой программе «Развитие внутреннего и въездного туризма в

РФ (2011-2018 годы)» сельский и экологический туризм определены как перспективное направление большинства регионов России. В Концепции устойчивого развития сельских территорий Российской Федерации на период до 2020 года и Федеральной целевой программе «Устойчивое развитие сельских территорий в Российской Федерации на период до 2020 года» определены задачи стимулирования увеличения рабочих мест в несельскохозяйственных сферах деятельности во всех возможных организационных формах, особенно в сфере рекреационной и природоохранной деятельности, агро-и экологическом туризме, сельском гостиничном бизнесе. Для улучшения культурного обслуживания сельского населения, сохранения и развития культурного наследия и повышения творческого потенциала сельских жителей определена задача восстановления имеющихся культурно-историческое значение усадеб и других архитектурных и природных памятников, создание музеев, усадебно-этнографических комплексов и прочих объектов инфраструктуры сельского туризма.

Сельский туризм назван одним из основных направлений несельскохозяйственных видов деятельности и в Стратегии устойчивого развития сельских территорий на период до 2030 года. Стратегия направлена на создание условий для обеспечения стабильного повышения качества и уровня жизни сельского населения на основе преимуществ сельского образа жизни, где сельский туризм выполняет важные социально-экономические функции по созданию привлекательных рабочих мест, в том числе для сельской молодежи и женщин; по обустройству сельских территорий; по комплексному использованию природных и культурных потенциалов сельских территорий.

Предусматривает мероприятия, направленные на создание условий для развития сельского туризма и подпрограмма «Туризм» государственной программы РФ «Развитие культуры и туризма» на 2013-2020 годы. Такой подход предполагает решение целого комплекса вопросов: создание и продвижение туристского продукта, рациональное использование природного и культурного наследия, учет интересов региональной экономики, поддержку сельского предпринимательства, самозанятость и вовлечение населения в развитие туризма, увязку интересов бизнеса и местных жителей на основе взаимовыгодного сотрудничества. Уже сегодня во многих российских регионах, в том числе в Алтайском крае, приоритетность развития сельского туризма подтверждена действиями и вполне ощутимыми результатами.

## **1.2. Развитие сельского туризма в Алтайском крае**

Алтайский край – один из крупнейших аграрных регионов России, который обладает уникальными природно-историческими ресурсами, имеет значительный потенциал для развития сельского туризма.

Толчок современному развитию сельского туризма в Алтайском крае дан в начале 2000-х годов. С 2008 года Администрацией края усилены меры по развитию этого туристического сектора. Реализация региональной программы «Развитие сельского туризма в Алтайском крае» позволила поддержать свыше 20 крестьянских (фермерских) и личных подсобных хозяйств. Общая сумма бюджетных, собственных и кредитных ресурсов участников программы по сельскому туризму составила около 100 млн. рублей. Только за 2013-2014 годы оказана грантовая поддержка в объеме 8,2 млн. рублей 10 предпринимателям, развивающим свой бизнес.

С 2014 года поддержка сельского туризма в регионе осуществляется в рамках реализации государственной программы Алтайского края «Развитие туризма в Алтайском крае» на 2015 - 2020 годы». Органом исполнительной власти Алтайского края, осуществляющим функции по реализации государственной политики, координации деятельности по развитию сельского туризма на территории Алтайского края, является управление Алтайского края по внешним связям, туризму и курортному делу.

По данным управления Алтайского края по внешним связям, туризму и курортному делу в настоящее время услуги по сельскому туризму оказываются гостевыми домами более чем в 20 муниципальных районах Алтайского края. Всего в крае функционирует 180 сельских домов, тогда как пять лет назад, в 2010 году, насчитывалось менее 150 субъектов.

Ежегодно из краевого бюджета выделяются субсидии на строительство и реконструкцию гостевых домов, включая работы, связанные с подведением газа, воды, устройством канализации и электросетей. За два года такую поддержку получили 10 субъектов сельского туризма.

В рамках реализации государственной программы Алтайского края «Развитие туризма в Алтайском крае» на 2015 - 2020 годы» краевым государственным бюджетным учреждением «Туристский центр Алтайского края» проводятся круглые столы, секционные заседания, посвященные проблемам и перспективам развития сельского туризма в регионе. За последние два года в ре-

гионе проведено более 20 пресс-туров для региональных и федеральных СМИ, практически в каждом из которых объектами посещения становились сельские гостевые дома.

В результате данной работы турпоток в сельские усадьбы увеличился с 22 тыс. в 2010 году до 100 тыс. человек в 2016г.

В 2016 году в регионе сформирована рабочая группа по сельскому туризму в Алтайском крае, которая призвана обеспечить совместную работу субъектов предпринимательства, органов исполнительной власти Алтайского края, органов местного самоуправления, научных и общественных организаций.

В 2016 году Центр устойчивого развития сельских территорий провел в Алтайском крае масштабное научное исследование, в результате которого был оценен потенциал 21 населенного пункта Алтайского края. По итогам исследования Алтайскому краю было рекомендовано сконцентрироваться на двух популярных мировых брендах «Ассоциация самых красивых деревень» и международная агротуристическая федерация «Крестьянское гостеприимство» («Accueil Paysan»). Позже эти исследования вошли в сборник успешных проектов сельского туризма, подготовленных Министерством культуры России.

Во время научных исследований, проводимых в Алтайском крае, была организована работа и экспертов из Франции, которые поделились опытом развития сельского туризма, посетили сельские дома нескольких районов в целях обучения владельцев сельских домов и проведения сертификации гостевых домов для вступления в международную агротуристическую федерацию «Крестьянское гостеприимство» («Accueil Paysan»). В результате 6 владельцев сельских гостевых домов Алтайского края создали Ассоциацию развития сельского туризма «Крестьянское гостеприимство» и подписали соглашение о сотрудничестве с международной ассоциацией. Основная цель алтайской ассоциации развития сельского туризма «Крестьянское гостеприимство» - представление интересов субъектов сельского туризма в профессиональном туристском сообществе, продвижение услуг сельского туризма, формирование правовых инициатив и нормотворчество, оказание информационно-методической помощи в развитии сотрудничества с турбизнесом и клиентами, совместное продвижение оказываемых услуг.

## Ресурсы и активы сельского туризма: оценка потенциала и доступности

На основе сложившейся практики можно выделить несколько типов услуг гостеприимства в сфере сельского туризма в России:

Наименование услуги	Описание	Ваши комментарии
сдача в наем домов и комнат в сельских гостевых домах	проживание в малых специализированных средствах размещения (часто семейных), расположенных в сельской местности или в малых городах; сельский гостевой дом кроме услуги временного проживания гостей может предлагать дополнительные услуги по организации досуга, питания, экскурсий и другие.	
реализация «сельских» туров	турпакетов (турпродуктов) с проживанием и питанием туристов в сельском гостевом доме, знакомством с традиционным сельским бытом, ремеслами;	
экскурсионные услуги	на базе сельскохозяйственных ферм, фермерских хозяйств, объектов рыболовства, пищевой перерабатывающей промышленности, расположенных в сельской местности, где можно не только познакомиться с процессом производства, но и продегустировать, приобрести готовую продукцию, обучиться некоторым рецептам приготовления	
экскурсионные услуги, обряды, события	на базе сельских учреждений культуры (музеи, культурно-досуговые центры, библиотеки), знакомство с бытом, традициями, участие в сельских праздниках	
создание туристских деревень	на основе существующих сельских поселений с традиционной народной деревянной архитектурой, расположенных в живописной местности.	

Для формирования полноценного комплекса услуг в сфере сельского туризма необходимо произвести оценку имеющихся ресурсов, собственного потенциала. В этом будущем, действующим владельцам гостевых домов и усадеб могут помочь сотрудники информационно-консультационных центров, специалисты органов местного самоуправления, туристско-информационных центров.

## **2.1. Туристско-рекреационный потенциал**

Оценка природного, культурного и исторического потенциала окрестностей позволяет определить целесообразность развития сельского туризма на данной территории. Если место отдыха не привлекательно для туристов, то затраты по организации гостевого дома не окупятся.

Прежде всего, сельский туризм привлекает гостей своей возможностью отдохнуть на природе. Сельский гостевой дом, по возможности, должен находиться в живописном месте недалеко от водоема. Это может быть дом в деревне, дом или кемпинг на пасеке, дом или кемпинг на ферме.

Благоприятная экологическая обстановка, наличие водных объектов (реки, озера, пруды, родники, водопады), лесные массивы, богатые ягодами, грибами, цветами и красивыми растениями, горы с наличием ущелий, причудливых скал, мест для занятия горнолыжным, велосипедным и другими видами спорта – все это привлечет туристов.

Гостевой дом будет работать более эффективно, если он расположен в популярном для туристов месте с сильным природным «магнитом» (легендарной горой, водопадом, красивым водоемом, сильной рекой и пр.).

Нежелательно наличие поблизости производственных объектов, разрушенных строений, источников постоянного громкого шума и неприятного запаха. Немаловажным является климат. Необходимо оценить в какое время года услуги сельского туризма будут наиболее популярными.

Местными администрациями, Туристским центром Алтайского края ведется работа по формированию Туристских паспортов региона, районов, поселений, которые могут стать надежными источниками для оценки туристской привлекательности территорий.

## Как провести оценку привлекательности территории для отдыха?

### Шаг 1.

#### Собрать информацию:

- ✓ природные, исторические и культурные достопримечательности территории;
- ✓ время проведения ежегодных праздников на территории;
- ✓ программы пребывания туристов;
- ✓ количество туристов, посещающих территорию;
- ✓ состав туристов (группы, индивидуалы, молодежь, семьи и т.д.);
- ✓ загруженность местных мест проживания, условия проживания и стоимость;
- ✓ наиболее посещаемые достопримечательности;
- ✓ продолжительность пребывания туристов (один день, два или больше);
- ✓ продолжительность туристического сезона;
- ✓ уровень развития туризма в приграничных районах и областях (достопримечательности, уровень популярности у туристов, программы и продолжительность пребывания туристов, недостатки и т.д.).

#### Источники:

- ▲ собственные знания о территории;
- ▲ туристическая литература;
- ▲ местная печать;
- ▲ туристические рекламные журналы;
- ▲ собственные наблюдения на улице за туристами;
- ▲ местные туристические агентства;
- ▲ впечатления друзей и знакомых о посещении приграничных территорий;
- ▲ Центр развития муниципального округа/специалист по туризму Администрации м.о.

### Шаг 2.

#### Просмотреть и выявить:

- ✓ наиболее интересные достопримечательности с исторической, природной и рекреационной точки зрения, расположенные в окрестностях;
- ✓ развитость общей инфраструктуры территории;
- ✓ уровень популярности территории у туристов и дачников;
- ✓ уровень безопасности пребывания гостей на территории;
- ✓ мероприятия по проведению досуга;

Определить группы потенциальных потребителей

### Шаг 3.

#### Определить степень привлекательности территории:

##### Высокая

- ✓ территория богата природными и рекреационными ресурсами;
- ✓ хорошо развита инфраструктура;
- ✓ территория обладает туристическим имиджем;
- ✓ большое число индивидуальных туристов и дачников предпочитает бывать здесь.

##### Средняя

- ✓ территория богата природными и рекреационными ресурсами;
- ✓ инфраструктура развита средне;
- ✓ территория не обладает туристическим имиджем.

##### Слабая

- ✓ территория бедна природными и рекреационными ресурсами;
- ✓ средне/плохо развита инфраструктура.

Целесообразность развития сельского туризма

Для оценки потенциала территории нужно собрать как можно больше информации:

тип местности, рельеф, лесные, водные и иные природные ресурсы, минеральные источники; достопримечательности: исторические, археологические,

культурные объекты (музеи, выставки, фольклорные центры, дома культуры и др.);

Для выявления привлекательности местности для любителей поохотиться или половить рыбу необходимо выяснить численность поголовья охотничье-промысловых видов животных, правила охоты, наличие рыбных ресурсов, возможности и затраты на зарыбление прудов.

Оценка экологического состояния территории включает информацию о сбросах загрязняющих веществ, качестве воды, воздуха, уровне радиации.

Необходимо также оценить возможности улучшения экологической обстановки и благоустройства территории, организации подходов и подъездов к местам привлекательных природных объектов.

Для комплексной оценки историко-культурного потенциала территории собирается информация об историко-архитектурных объектах (музеях, монастырях, церквях, архитектурных ансамблях, монументах и т.д.) и памятниках археологии на территории, выявляется их количество, дата создания, значимость, современное состояние и использование, посещаемость.

Кроме этого, полезно знать о времени проведения ежегодных праздников, заполняемости местных гостиниц и продолжительности туристского сезона, изучить программы пребывания туристов и их состав (группы, индивидуалы, молодежь, семьи).

### **Полезные ссылки**

Официальный сайт по туризму в Алтайском крае (создан и наполняется Туристским центром Алтайского края)	<a href="http://www.visitaltai.info/">http://www.visitaltai.info/</a> <a href="http://www.visitaltai.info/where_visit/tourist_areas/">http://www.visitaltai.info/where_visit/tourist_areas/</a>
Туристские паспорта районов Алтайского края (можно скачать)	<a href="http://expo.visitaltai.info/conf2015/about/news/Turistskie_pasporta_rayonov_Altayskogo_kraya/">http://expo.visitaltai.info/conf2015/about/news/Turistskie_pasporta_rayonov_Altayskogo_kraya/</a>
Событийный календарь Алтайского края	<a href="http://www.visitaltai.info/events/">http://www.visitaltai.info/events/</a>

## **2.2. Общая и туристская инфраструктура**

Для развития сельского туризма, помимо наличия на территории туристских ресурсов, принципиально важным является наличие средств размещения



(свободного или условно свободного жилого фонда) в сельской местности, включая малые города.

Каким основным условиям должна соответствовать усадьба и принимающая семья, чтобы они могли стать «сельским гостевым домом»?

Сельский гостевой дом - малое специализированное средство размещения (часто семейное), расположенное в сельской местности или в малых городах, предоставляющее гостям услуги временного проживания, а также дополнительные услуги по организации досуга, питания, экскурсий и другие.

Примечание - К сельским гостевым домам могут относиться мини-гостиницы, агротуристские фермы, дома рыбака и охотника, заимки, бунгало и другие малые средства размещения. Сельский гостевой дом могут называть сельской усадьбой.

Для гостевого дома обязательны безукоризненная чистота, безопасные условия проживания, аккуратный и красивый приусадебный участок.

Комнаты для гостей должны быть изолированы от жилых помещений владельца жилья. Гостям предоставляются изолированные комнаты с входом с улицы, мансарды, веранды или отдельный дом.

Гостям должна быть предоставлена возможность готовить пищу (оборудованная по минимуму кухня в каждом гостевом доме) в помещении без общего прохода.

Внимательное отношение принимающей семьи к гостям (это должно быть главным качеством всех членов семьи, если этого качества нет, то дело начинать не следует).

Гостевой дом также должен иметь удобные подъездные пути и пешеходные доступы к входу, необходимые справочно-информационные указатели.

Прилегающая территория должна иметь искусственное освещение в вечернее время.

На практике, большинство сельских гостевых домов имеют собственные фермы, на которых производят сыры, мед, выращивают овощи и ароматные травы для приправ. Стоимость отдыха в таких домах бывает, сравнима со стоимостью отдыха в пятизвездочных отелях. Бизнес в сфере деревенского туризма сравнительно малозатратен. Действительно, самая главная инфраструктура создана самой природой, остается внести некоторые штрихи, чтобы извлекать доход.

Дополнительные условия, повышающие конкурентоспособность гостевого дома таковы:

Умение оказывать экскурсионные услуги. Этому умению необходимо постоянно учиться: на курсах, через книги, овладевая народными ремеслами, перенимая опыт других людей. Если в принимающей семье отсутствует человек, способный оказать качественные экскурсионные услуги, следует поискать его в ближайшем окружении (среди родственников, соседей, друзей) и побудить его обучиться на экскурсовода-проводника или обратиться в ближайший музей. Оригинальная экскурсионная услуга – это сильный магнит этого гостевого дома и дополнительный источник дохода.

Возможность оказать транспортные услуги. Если есть собственный транспорт, то он должен быть исправен, чист и безопасен. Если нет, то необходимо найти в своем ближайшем окружении водителя с личным автомобилем и договориться с ним об оказании услуг своим гостям.

Туристским администрациям для осуществления поддержки развития сельского туризма на территориях важно создать свой реестр объектов сельского гостеприимства. Простейший способ отбора домов для размещения туристов – это проведение анкетирования хозяев и на основе собранных данных выбора наиболее приемлемых помещений. Одновременно описывается территория, где расположены гостевые дома.

Информация, собранная в ходе анкетирования, систематизируется по следующим позициям.

Данные о семьях	
состав семьи, образование и профессия членов семьи, где работают, есть ли в семье безработные.	
Потенциальные услуги, которые может предложить хозяин гостевого дома	
питание	
туристский и спортивный инвентарь на прокат, рыболовные снасти и охотничье снаряжение	
прокат лошадей	
услуги проводника к местам рыбной ловли, сбора грибов	

и ягод, охотничьим угожьям	
возможность сопровождения туристов по достопримечательным местам и др.	
<b>Информация о доме</b>	
количество мест для размещения туристов	
возможность пользования кухней, стиральной машиной	
подъезд (подход) к дому	
расположение дома относительно природных объектов (реки, озера, леса и т.д)	
внешний вид жилья	
благоустроенность двора (тротуары, цветники, огород и т.д)	
наличие и содержание домашних животных	
устройство туалета и мусоросборников	
состояние питьевых источников	
наличие бани, душа	
обеспечение безопасности	
возможность парковки автотранспорта и т.д.	
<b>Информация о территории</b>	
объекты бытовой инфраструктуры (магазины, дома быта, предприятия общественного питания, ремонтные мастерские и др.)	
дорожная сеть и движение общественного транспорта;	
медицинские учреждения и аптеки,	
узлы связи, управления внутренних дел и т.д.	

Условия проживания – это важный фактор, во многом определяющий качество туристического обслуживания на территории. Однако в подавляющем большинстве сельские районы не располагают развитым гостиничным сервисом. Даже в тех немногочисленных районах, где есть приемлемые отели и туристские базы, всегда желающих отдохнуть находится больше, чем можно поселить в имеющихся гостиницах и на турбазах.

Гости, принадлежащие к разным сегментам туристского рынка, имеют различные предпочтения относительно жилья. Одним из удобств нужно только самое необходимое, другим – намного больше. Предоставляемая информация должна позволять сделать разумный выбор. Главное, чтобы у туриста не сложилось ложного впечатления: если клиент не ожидает, что он будет размещен в номере класса «люкс», то у него не будет эффекта обманутого ожидания.

#### Категории сельских гостевых домов

Жилой (сельский) дом	<p>здание (строение), предназначенное для жилья или временного проживания туристов, сдаваемое в наем/аренду, которое состоит из комнат, а также помещений вспомогательного назначения, предназначенных для удовлетворения бытовых и иных нужд туристов, связанных с проживанием.</p> <p>Это размещение в доме семьи, имеющей свое личное подсобное хозяйство. В распоряжении гостей меблированные комнаты или отдельные помещения дома. Хозяева проживают в этом же доме, однако для гостей желательно оборудовать отдельный вход. Имеется кухонное оборудование или хозяева предлагают еду и развлечения в свободное время (баня, лодки, рыбалка, прогулки верхом и т.д.) и советуют, что можно посмотреть в окрестностях.</p>
Коттедж	<p>загородный или городской индивидуальный жилой дом с прилегающей огороженной территорией с участком земли.</p> <p>Чаще всего под коттеджем понимают отдельный дом для гостей. Обычно есть спальни, жилые комнаты, оборудованные кухня и удобства, возможности для развлечений в свободное время.</p>
Шале, бунгало	отдельно стоящие домики с кухонным оборудованием.
Хостел	экономичное средство размещения, предназначенное для временного проживания, преимущественно для малобюджетного туризма, имеющее номера/комнаты различной вместимости и санузлы, как правило, за пределами номера/комнаты, а также помещения

	(зоны, места) для общения гостей.
Меблированные комнаты	помещения, предназначенные для проживания туристов, с ограниченным перечнем оказываемых услуг, как правило, без услуг питания и других дополнительных услуг.
Дом охотника	специализированное средство размещения круглогодичного или сезонного использования, расположенное в лесной зоне или вблизи водоемов и предоставляющее услуги туристам – любителям охоты.
Дом рыбака	специализированное средство размещения круглогодичного или сезонного использования, расположенное вблизи водоемов и предоставляющее услуги туристам – любителям рыбной ловли.
Мини-гостиница	Предприятие, предоставляющее гостям комплекс услуг, важнейшими среди которых (комлексообразующими) в равной степени являются услуги размещения и питания. Мини-гостиницы могут называться база отдыха (туристская база); центр отдыха; туристская деревня (деревня отдыха), туристский комплекс.
Усадьба	Комплекс жилых, хозяйственных, парковых и других построек, составляющих одно хозяйственное и архитектурное целое. Традиционные крестьянские усадьбы включали избу, гумно, хлев, конюшню и др. В 17-19 вв. сложился тип помещичьей усадьбы (барский дом, обслуживающие постройки, парк, церковь и т. д.)
Кемпинг	ограниченная территория с санитарными объектами, на которой располагаются шале, бунгало, палатки, автофургоны, автоприцепы, передвижные автодома, а также оборудованные площадки для размещения палаток, автофургонов и пр.
Туристский приют, стоянка	специализированное средство размещения круглогодичного или сезонного действия, предназначенное для размещения следующих по маршрутам организованных групп туристов в палатках или стационарных зданиях с оборудованием мест для ночлега.
Горный приют	изолированный дом, расположенный в горной местности. В горном приюте должны быть условия для размещения группы туристов.

## Категории качества обслуживания

Минимальные удобства	Проживание в доме с хозяевами. Комнаты небольшие, обустроены просто – кровать, стул, вешалка для верхней одежды. Баня или возможность принять душ – в другом помещении вне дома. Туалет, кухня могут находиться в доме или вне его
Стандартные удобства	В распоряжении гостей находятся спальни, другие помещения могут находиться в общем пользовании с хозяевами. Кухня, душевая/ванная комната и туалет расположены в доме и, обычно, также находятся в общем пользовании с хозяевами или другими гостями. Помещения более просторные, и обстановка комнат более удобная, чем в предыдущей категории. Около дома есть место для отдыха на природе
Хорошее качество	Гостям предоставляется отдельная жилая комната. В спальне есть кровать, шкаф для одежды или вешалка, кресла, стол. Кухня, ванная и туалет могут находиться в общем пользовании со всеми гостями (со входом из общего помещения) или же могут предоставляться отдельно для каждой спальни. Домашний и удобный интерьер. Прилегающая территория специально обустроена для удобства гостей. Как правило, предоставляются дополнительные услуги и удобства, возможности для активного отдыха
Высокое качество	Все помещения – спальни, жилая комната, ванные и т.п. – просторные, удобно обустроенные. Качественная мебель и другие предметы обстановки. Представлены разнообразные виды отдыха и качественный инвентарь

Такая градация по категориям сельских гостевых домов, по категориям качества обслуживания очень важна как для самих владельцев гостевых домов, местных администраций, туроператоров/турагентов – так и для потенциальных туристов. Потенциальный турист не может заранее увидеть предлагаемое жилье, а устоявшиеся названия категорий дают возможность точнее соответствовать ожиданиям туристов.

### Соответствие категорий жилья и качества

Категория жилья	Возможные категории качества	Ваши комментарии
Сельский дом	Минимальные удобства, Стандартные удобства	

Коттедж/ гостевой дом	Стандартные удобства, Хорошее качество, Высокое качество	
Гостиница	Стандартные удобства, Хорошее качество, Высокое качество	
Усадьба	Хорошее качество. Высокое качество	
Кемпинг	Минимальные удобства, Стандартные удобства	

Принадлежность к одной из принятых категорий, четкое и понятное описание инфраструктуры, оснащения номеров необходимо не просто донести до потребителя. Очень важно, чтобы информация постоянно обновлялась и оставалась надежной. Качество должно оставаться неизменным всегда и желательно его улучшать. Для того чтобы информация о предлагаемом жилье не устаревала, необходимо периодически инспектировать все свои информационные ресурсы (особенно перед началом туристского сезона).

Для развития сельского туризма не достаточно одного желания владельцев принимать гостей на своей усадьбе. Желающие поехать на отдых в сельскую местность появятся, если для них будет создана необходимая инфраструктура и благоприятные условия пребывания. Чтобы создать эти условия необходимо, чтобы результативно функционировал сервисный комплекс, включающий как минимум 12 под отраслей - это предприятия и организации питания, транспорта, торговли, связи, здравоохранения и др.

Развитие инфраструктуры - это вопрос, прежде всего, государственный.

За счет бюджета решаются такие вопросы как строительство и развитие сети дорог, аэропортов, подключение к сетям энергоснабжения, газоснабжения, водоснабжения, канализации, связи, Интернета и т.д.

Когда дело касается обустройства мест купания – необходима очистка водоемов, берегоукрепление, строительство очистных сооружений, противопаводковые работы.

Все это инфраструктура, и ее развитие - это общегосударственная задача. Индивидуальные предприниматели, тем более главы крестьянских хозяйств или владельцы личных подсобных хозяйств решать такие вопросы не могут.

Однако предприниматели должны оценить возможности инфраструктуры, выяснить перспективы ее развития для принятия решения заниматься сельским туризмом.

Наиболее перспективным для развития сельского туризма будет местность, к которой проложена дорога с твердым покрытием, достаточно близкая от уникальных историко-культурных, религиозных и природных (особенно водных) объектов.

При этом должен быть учтен немаловажный экологический фактор, то есть антропогенная нагрузка на этой территории должна быть как можно меньше.

### **2.3. Кадровый потенциал. Физические и эмоциональные возможности**

Прием гостей весьма трудоемкий и эмоционально напряженный труд, в котором принимают участие все члены семьи.

Прежде чем принять решение заняться данным видом бизнеса, будущим владельцам гостевых домов и усадеб необходимо выяснить мнение всех членов семьи, чтобы впоследствии избежать серьезных проблем, которые могут отрицательно отразиться не только на благополучии семьи, но и на качестве предоставляемых услуг.

Прием гостей изменит привычный уклад жизни, так как обслуживание гостей требует определенных временных затрат, которые будут сокращать время, уделяемое семье.

Чтобы удовлетворить желания гостей, будущим владельцам гостевых домов и усадеб, как принимающей стороне, придется одновременно быть персоналом гостиницы, поварами, официантами и массовиками - затейниками, т.е. играть несколько ролей одновременно.

Специалистами подсчитано, что на одного гостя при размещении его с полным пансионом уходит 60 минут рабочего времени в день, а при размещении только с завтраком – 30 минут. При этом рабочее время увеличивается, если гостю предлагаются дополнительные услуги (совместный пикник, баня и т.д.). В данном случае в расчетах учитывается время, потраченное на организацию пребывания гостя, без учета времени для общения с ним.



Качества, которыми необходимо обладать владельцу гостевого дома:

Качество	Описание	Ваши комментарии
Гостеприимство	«...искусство дать почувствовать людям, что им рады»  Основными составляющими гостеприимства являются достоинство, уважение и любезность людей, обслуживающих туриста.	
Внимательность	по принципу: что мы можем еще сделать для Вас?	
Доброжелательность	во всех действиях при обслуживании гостя, должно чувствоваться доброе отношение к нему, даже при условии недоброжелательного тона гостя в разговоре с Вами.	
Терпение и сдержанность	всегда необходимо сдерживать свои эмоции и  разговаривать с гостями спокойным тоном. Данные качества очень важны при работе с людьми.	
Дипломатичность	в случае возникновения между гостями или гостем и местным населением конфликта необходимо его  уладить как можно быстрее, не принимая ничью	
Талант импровизации	к в случае появления скуки у гостя необходимо предложить ему на выбор различные варианты развлечения	

## **Экономические основы сельского туризма**

Практика показывает, что в условиях рыночной экономики без соответствующей самооценки, прогнозирования и планирования деятельности очень рискованно начинать или вести какое-либо дело: заключать договоры, получать гранты, брать деньги в кредит, закладывать имущество и т.п.

### **3.1. Планирование, прогнозирование**

Прогнозирование и планирование своей деятельности сельский предприниматель начинает с разработки бизнес-плана – стандартного документа, являющегося инструментом для обеспечения финансирования проекта развития бизнеса. В бизнес-плане излагаются идеи бизнеса, определяется необходимость ресурсов, надлежащее их размещение и использование, обосновывается эффективность бизнеса, выявляются слабые места для сокращения возможных рисков и неопределенностей. Бизнес-план - это документ, где детально оговариваются основы существующего и планируемого бизнеса, круг потребителей, конкуренция, система сбыта, а также руководство, финансирование, отчетность и другие аспекты.

При составлении бизнес-плана учитывается, что:

- это детальный, подтвержденный фактами документ, который позволяет добиться поддержки в форме грантовой поддержки, инвестиций, выделения ресурсов, согласованности действий покупателя и продавца;
- он должен быть понятен инвестору и освещать Ваш замысел, убеждая, зачем и как следует выполнять этот проект;
- в нем определяется: доля и рост объема продаж, чистая прибыль основные зоны риска.

Бизнес-план по своему назначению и содержанию является перспективным документом. План разрабатывается на среднесрочный период (от 3 до 5 лет) и лишь в отдельных случаях он охватывает период продолжительностью свыше 5 лет. Для первого года основные показатели бизнес-плана рекомендуется рассчитывать ежемесячно. Для инвесторов это будет означать, что уже в самом начале своей деятельности предприниматель не только планирует реализацию услуг, но и имеет гарантированный сбыт по установившейся це-

не. На второй год расчеты производятся поквартально, на третий и последующие – в целом за год.

### Общая характеристика

Дается оценка потенциала для развития вида деятельности по предоставлению услуг сельского туризма

При описании туристских услуг особое внимание уделяется формированию оптимального набора оказываемых услуг, сезонности спроса.

Необходимо четко и лаконично ответить на вопросы:

Вопросы	Ваши комментарии
наличие собственных и арендуемых земельных угодий и их использовании	
наличие собственных и арендуемых жилых и подсобных помещений	
наличие необходимого для бизнеса имущества, его износ	
наличие водоснабжения	
наличие водоотведения	
наличие связи	
какие потребности призвана удовлетворить услуга;	
особенность и отличительные качества, которые позволят предпочесть эти услуги услугам конкурентов.	
прогноз цен с учетом уровня, сложившегося на рынке, и тех затрат, которые потребуются при оказании услуг.	

Исследование рынка туристских и гостиничных услуг, проводимое при подготовке бизнес-плана, должно содержать анализ конкурентов, их сильных и слабых сторон, а также оценку доли рынка, которая может быть освоена.

Рассматриваются основные характеристики спроса и предложения, определяются основные тенденции, присущие рынку, а также прогнозируются возможные пути дальнейшего развития интересующего рынка.

Информация о потенциальных потребителях имеет большое значение при выборе целевого сегмента и определении набора предоставляемых услуг. Знание социальной и демографической структуры потенциальных клиентов, а также предпочитаемых ими видов отдыха и источников информации, которыми они пользуются при выборе места отдыха, помогает не только сформировать оптимальный набор оказываемых услуг, но и разработать эффективную маркетинговую стратегию.

В бизнес-плане отдельный раздел посвящается описанию рекламной кампании и маркетинговых мероприятий, необходимых для продвижения услуг туристских фирмы на целевом рынке. Здесь же должна быть представлена оценка расходов, необходимых для реализации маркетинговой стратегии.

Производственный план - здесь может быть представлен план работ по реконструкции или строительству помещений, обустройству усадьбы, включающий объемы, сроки, материальные затраты, привлечение персонала и т.д. Представляется план закупки дополнительной мебели, оборудования, инвентаря. Описывается процесс подготовки и оказания услуг. Кто из членов семьи, какие работы выполняет, кто привлекается дополнительно, какие потребуются ресурсы. Завершается раздел оценкой издержек по статьям и их динамика на перспективу.

Финансовый план и стратегия финансирования - здесь собирается вся необходимая информация, отражающая ожидаемые финансовые результаты деятельности по оказанию услуг сельского туризма. Именно из этого раздела инвесторы узнают о том, на какую прибыль они могут рассчитывать, кредиторы – о способностях потенциального заемщика обслуживать долг, гранты. Для оценки доходов от деятельности в рамках бизнес-плана проводится анализ структуры стоимости услуг. Должен быть представлен ежемесячный отчет о движении денежных средств, а также информация о необходимом финансировании проекта и сроках погашения задолженности. Предусматривается, во всяком случае, два варианта расчетов: оптимистичный и неоптимистичный. Финансовый план должен включать подробный оперативный анализ доходов и расходов, формирование чистой прибыли, определение точки безубыточности, т.е. минимального объема услуг, при котором выручка от реализации конкретного вида услуг равна ее себестоимости, т.е. предприниматель в этом случае не получает прибыли и не несет убытков. При превышении этой критической точки предприниматель начнет получать прибыль от оказания услуг.

Определяя стратегию финансирования, необходимо дать ответы на следующие вопросы:

Вопросы	Ваши комментарии
Сколько необходимо средств для реализации проекта?	
Из каких источников намечается получить эти средства и в какой форме?	
Когда можно ожидать полного возврата вложенных средств и получение инвесторами дохода на них?	
Каким будет доход?	

Организационный план - в этом разделе описывается количество и требования к персоналу, распределение ответственности. Учитывая, что человеческий фактор играет решающую роль в сфере услуг, при составлении бизнес-плана нужно предусмотреть расходы на проведение мероприятий, направленных на повышение квалификации участвующих в обслуживании туристов. Представляются партнеры по бизнесу, порядок и сроки установления договорных отношений. Готовится график реализации проекта, где учитывается постепенный рост объемов деятельности по мере увеличения числа клиентов.

Юридический план - в этом разделе представляется юридическое оформление деятельности по сельскому туризму.

В связи с тем, что в процессе реализации проекта существует риск отклонения реальных показателей проекта от планируемых, проводится анализ рисков проекта. Целью данного анализа является определение степени чувствительности ключевых финансовых показателей к изменениям внешней и внутренней среды. На основе информации, полученной в ходе анализа рисков проекта, делается вывод о возможном изменении значений финансовых показателей проекта.

Инвесторы и кредиторы придают большое значение оценке рисков, чувствительности проекта к изменяющимся условиям среды. Поэтому при разработке бизнес-плана целесообразно указать состав возможных рисков и какие потери при их наступлении могут произойти, по каким видам рисков и на ка-

кую сумму следует застраховать имущество. Среди рисков, с которыми можно столкнуться при занятии услугами сельского туризма можно назвать риск падения спроса на услуги, риск роста текущих расходов, а также форс-мажорные обстоятельства (пожар, стихийное или техногенное бедствие) и т.д. При анализе рисков проводится оценка чувствительности основных показателей деятельности компании (прибыль, годовой чистый поток денежных средств) по отношению к изменениям таких параметров как количество клиентов, стоимость услуг. Также в рамках анализа рисков может быть проведен сценарный анализ, который позволяет выявить, какие негативные изменения могут привести к убыточности, а какие не окажут существенного влияния на основные показатели эффективности. В этом же разделе указываются организации, с которыми заключены договоры на страхование и на какие суммы.

### 3.2. Ценообразование в туристском бизнесе

Рыночной ценой товара (работы, услуги) признается цена, сложившаяся при взаимодействии спроса и предложения на рынке идентичных (а при их отсутствии - однородных) товаров (работ, услуг) в сопоставимых экономических (коммерческих) условиях (п. 4 ст. 40 НК РФ). Для того чтобы определить цену на услуги необходимо изучить:

спрос	очерчивает верхний уровень цены, которую владелец может установить
цены у конкурентов	
издержки	сумма постоянных и переменных издержек. Определяют минимальную ее величину. Это важно учитывать, если планируется понизить цены. Низкие цены на уровне издержек можно удерживать только в короткий период проникновения на рынок.

Калькуляция издержек может включать следующие статьи:

Наименование издержек	Ваши комментарии
затраты на топливо, энергию, воду (коммунальные платежи);	
материальные расходы (продукты, постельное белье и т.п.);	
расходы на оплату труда (вместе с отчислениями на социальное страхование);	

транспортные услуги;	
услуги связи;	
прочие услуги (информационные, маркетинговые);	
коммерческие расходы (реклама и др.);	
налоги и отчисления;	
выплаты и проценты по кредитам;	
прочие расходы.	

Наиболее простой и распространенной считается методика «средние издержки плюс прибыль», которая заключается в начислении наценки на себестоимость услуг. Но стандартная наценка не позволяет в каждом конкретном случае учесть особенности популярного спроса и конкуренции, а, следовательно, определить цену. При этом стоит учитывать психологическое восприятие услуги покупателем.

Например, для многих потребителей информация о качестве услуги заключена в цене, то есть цена выступает показателем качества. Известно немало случаев, когда с ростом цен увеличивались объемы продаж.

Цена должна возместить владельцу гостевого дома его затраты и обеспечить такой размер прибыли, который позволит ему работать по принципу самофинансирования и постепенно вкладывать средства в благоустройство усадьбы. Цена должна быть гибкой и соответствовать спросу на данные услуги, который во многом определяется сезонностью. Существенное влияние на цену оказывает поведение конкурентов и цена на их услуги. Необходимо сравнить их цены и качество предоставляемых услуг.

### **3.3. Форма хозяйствования, юридическое оформление, финансирование**

Первоочередной вопрос, интересующий желающих предоставлять услуги в сфере сельского туризма – официальная регистрация. В отсутствие специальных нормативно-правовых актов приходится руководствоваться правовыми нормами, устанавливаемыми законодательством более высокого порядка и применимыми к сельскому туризму, и нормативно-правовыми актами, регулирующими отдельные аспекты деятельности сельского туризма.

Официально осуществлять деятельность в сфере сельского туризма возможно по нескольким вариантам.

#### 1 вариант

Физическое лицо – владелец жилого помещения заключает договор аренды (найма) жилого помещения непосредственно с физическими лицами – туристами). Доходы, полученные по таким договорам, являются доходами, облагаемыми налогом на доходы физических лиц (ст. 207, 208 гл. 23 Налогового Кодекса РФ) по ставке 13% (ст.224 НК РФ). В соответствии со ст. 228 Налогового Кодекса РФ налогоплательщики, получившие доходы по договорам аренды (найма) самостоятельно исчисляют суммы налога, подлежащие уплате в бюджет.

Для этого необходимо:

- по окончании календарного года (в котором получен доход) составить декларацию по налогу на доходы физических лиц по форме 3-НДФЛ. Не позднее 30 апреля представить ее в налоговую инспекцию по месту жительства
- сумму налога, подлежащую уплате (доплате) по декларации нужно перечислить в бюджет не позднее 15 июля года, следующего за истекшим налоговым периодом.

#### 2 вариант

Физическое лицо регистрируется в качестве субъекта малого и среднего предпринимательства и оказывает услуги по временному размещению туристов, деятельность туристических агентств и прочих организаций, предоставляющих услуги в сфере туризма, деятельность зрелищно-развлекательную и т.п. К субъектам малого и среднего предпринимательства относятся зарегистрированные в соответствии с законодательством Российской Федерации хозяйственные общества, хозяйственные партнерства, производственные кооперативы, потребительские кооперативы, крестьянские (фермерские) хозяйства и индивидуальные предприниматели, соответствующие условиям, установленным частью 1.1 статьи 4 Федерального закона от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» и состоящие в Едином реестре <https://rmsp.nalog.ru/>

Важно иметь в виду, что деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта (комплекса услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену, независимо от включения в общую цену



стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) может осуществляться исключительно юридическим лицом, состоящим в Едином федеральном реестре туроператоров России  
<https://www.russiatourism.ru/operators/>

Виды экономической деятельности в сфере сельского туризма, классифицируемые в соответствии с Общероссийским классификатором видов экономической деятельности ОК 029-2014 по следующим группам (ОКВЭД)  
[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_163320/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_163320/)

Код группировки	Название группировки
55.10	Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания
55.20	Деятельность по предоставлению мест для краткосрочного проживания
55.30	Деятельность по предоставлению мест для временного проживания в кемпингах, жилых автофургонах и туристических автоприцепах
55.90	Деятельность по предоставлению прочих мест для временного проживания (в части касающейся)
79	деятельность туристических агентств и прочих организаций, предоставляющих услуги в сфере туризма
93.29	деятельность зрелищно-развлекательная прочая

3 вариант.

Владелец дома заключает договор на оказание услуг по краткосрочному проживанию с рыночным интегратором (турфирмой, туристским центром) по приёму туристов. Владелец гостевого дома, выступает как физическое лицо, подаёт декларацию о полученных доходах для начисления и уплаты налогов (также, как и в варианте 1). Удобство этой формы для владельца гостевого дома заключается в том, что все взаимоотношения с исполнительными органами власти и другими организациями (страховые компании, рекламные агентства, фирмы, занимающиеся продвижением турпродукта и др.) возлагаются на интегратора. Рыночным интегратором может выступать физическое лицо, зарегистрированное как индивидуальный предприниматель, или любое юридическое лицо, в том числе турфирма, некоммерческая организация, унитарное предприятие, учрежденное местной администрацией для оказания туристских услуг, музеев и др. Преимущества варианта: поиском клиентов и рекламой гостевого дома, оформлением контрактов и бухгалтерской отчетностью занимается организация, с которой заключен договор; у собственни-

ков жилья отсутствуют заботы, связанные с ответами на телефонные звонки, рекламой гостевого дома, обработкой почты и т.п.; турист общается с посредником (работником организации), который, учитывая все пожелания клиента, облегчает поиск нужного жилья.

### **3.4. Показатели эффективности. Мониторинг**

Основные показатели деятельности. Мониторинг.

Общее количество обслуженных туристов (граждан России и иностранных граждан, путешествующих по территории России).

Общее количество обслуженных экскурсантов

Количество номеров (комнат)

Количество мест для проживания туристов

Общее количество ночевок за год (для круглогодичных) и за сезон (для сезонных), определяется на основании книги учета проживающих.

Среднесписочная численность работников, размер их заработной платы, отсутствие просроченной задолженности по ее выплате

Выручка (доход) от предоставленных услуг (полную сумму денежных средств, полученная от реализации всей или части оказанных услуг)

Инвестиции в основной капитал: затраты на строительство, реконструкцию (включая расширение и модернизацию) объектов, которые приводят к увеличению их первоначальной стоимости, приобретение машин, оборудования, транспортных средств, производственного и хозяйственного инвентаря, бухгалтерский учет которых осуществляется в порядке, установленном для учета вложений во внеоборотные активы.

Налоговые и неналоговые отчисления в бюджеты муниципалитета, субъекта РФ и Российской Федерации, произведенные в отчетном периоде.

Фонд оплаты труда включаются суммы оплаты труда в денежной и не денежной формах за отработанное и неотработанное время, компенсационные выплаты, доплаты и надбавки, премии, единовременные поощрительные выплаты, а также оплата питания и проживания, имеющая систематический характер).

## **Обустройство сельского гостевого дома и прилегающей территории**

Растущие требования туристов к комфорту мест размещения с некоторых пор стали определять развитие туризма в том или ином месте.

Для продукта «крестьянское гостеприимство» внутреннее и внешнее качество мест размещения играет роль проводника для развития. Однако улучшение качества требует иногда значительных инвестиций, поэтому оптимальным решением на первых порах будет стремление привести в надлежащий вид то, что имеется.

Дом для организации приема гостей и прилегающий к нему земельный участок должны быть аккуратными и зрительно привлекательными, а также соответствовать нормам безопасности.

Главным требованием к обустройству земельного участка и дома для приема гостей является их приспособленность для полноценного отдыха. При взгляде на дом и участок важно, чтобы они хорошо вписывались в окружающий ландшафт и облик деревни, что создает ощущение уюта и атмосферы отдыха у гостя.

### **4.1. Территория сельского гостевого дома**

К сельским гостевым домам рекомендуется обеспечить пешеходные дорожки, тропы, подъездные пути для транспорта различных видов, характерных для данной местности, - машин, автобусов, катеров и т.д. В случае невозможности соблюдения этого требования гости должны быть заранее проинформированы об отсутствии подъездных путей, а также о способах подхода/подъезда к гостевому дому.

На участке должно быть предусмотрено место для парковки автомобилей гостей. Желательно изготовить для парковки навес, который защитит машину от дождя и солнца.

Территория должна гармонизировать с домом.

Впечатление от усадьбы создается при входе на участок, поэтому нужно уделить внимание воротам и ограждению. Лучше если они будут сделаны в соответствии с традициями и обычаями из натуральных материалов.

Территорию гостевого дома рекомендуется огораживать. Материал ограждений может быть любым: металл, камень, дерево, глина, кирпич, живая изгородь. Если территория вокруг дома огорожена забором, то он должен быть ровным и аккуратным, можно посадить вьющиеся растения, которые могут скрыть недостатки забора (при наличии таковых).

На территории гостевого дома рекомендуется условно выделять рекреационную и хозяйственную зоны. Рекреационная и хозяйственная зоны должны быть аккуратными и незахламленными, желательно с отдельными подходами.

В хозяйственной зоне рекомендуется располагать строения и помещения для скота и птицы, места для их выгула, хранения кормов, огород. Место содержания домашних животных должно быть чистым, удобным для подхода и кормления животных.

В рекреационной зоне рекомендуется располагать места для отдыха, занятий спортом, игровые площадки для детей, бассейны, в т.ч. временные, зону (место) для костра, сооружения для приготовления пищи на огне.

Рекреационная зона - это место отдыха гостя. В зону входит палисадник перед домом и сад, который обычно используется для игр и отдыха. Палисадник с цветами и декоративными деревьями лучше разбить таким образом, чтобы перед входом в дом образовалась достаточно просторная площадка, где могут играть дети. В саду за домом создайте тихий уголок для отдыха, где можно в тишине провести время, а при желании покушать. В этой части сада неплохо поставить или сделать садовую мебель, повесить гамак, качели, поставить мангал.

Для оформления сада наиболее приемлемым является ландшафтный стиль, который основан на принципе естественных растительных ландшафтов и характеризуется отсутствием геометрических построений.

Основными признаками ландшафтного стиля являются:

- преобладание извилистых тропинок в ландшафтном дизайне;
- неправильная форма водоёмов и площадок, являющихся неотъемлемой частью ландшафтного дизайна;
- свободная группировка деревьев, кустарников и цветов, имитирующая естественное произрастание в природном ландшафте.

Самым высоким примером ландшафтного дизайна в ландшафтном стиле является сама природа. Не будьте слишком прямолинейны в своём желании иметь идеально ухоженный сад. Уход за садом, конечно, обязателен, но кусочки природы, неухоженной, необработанной земли в ландшафтном дизайне Вашего сада будет приятен сам по себе. К тому же заброшенный островок, предусмотренный в дизайн проекте ландшафта сада, участка станет приютом живых существ: птиц, насекомых, ящериц, мелких животных.

Не обязательно иметь в ландшафтном дизайне сада много элементов озеленения - деревья, кустарники, живая изгородь, клумбы, цветы. Важно, чтобы эти элементы благоустройства и озеленения гармонично объединялись в эстетически ценный ансамбль. В зоне отдыха можно установить скамью, цветники, а также беседку для отдыха. Вторую скамью можно сделать на мощеной площадке, закрыть посадками высоких кустарников и декорировать балюстрадой с 2-х сторон. Дорожки и площадки сопровождаются цветниками из многолетних растений. Моделируйте ландшафтный дизайн Вашего сада, участка земли по своему вкусу, познакомившись с основными стилями ландшафтного дизайна и используйте деревенскую утварь. Цветники можно организовать в плетеных корзинах, глиняных кувшинах, деревянных лодках, телегах и т.д.

Элементы ландшафтного дизайна сада складываются из взаимодействия объектов благоустройства и озеленения:

каменистый склон с прудом или другим водоёмом, окружённый цветами;

уголок отдыха с беседкой и цветником;

террасированный японский садик с камнями, отгороженный живой изгородью;

двухуровневая зона отдыха с подпорной стенкой из натурального камня с цветами.

Постарайтесь проявлять больше фантазии в оформлении сада или палисадника, а главное - стремитесь создавать красоту, что обязательно будет замечено гостями.

Полезные ссылки	
60 идей ландшафтного дизайна	<a href="http://roomester.ru/landshaft/landshaftnyj-dizajn.html">http://roomester.ru/landshaft/landshaftnyj-dizajn.html</a>
Основы ландшафтного дизайна для самостоятельного проектирования	<a href="http://stroychik.ru/landshaftnyj-dizajn/osnovy-landshaftnogo-dizajna">http://stroychik.ru/landshaftnyj-dizajn/osnovy-landshaftnogo-dizajna</a>

## 4.2. Оснащение сельского гостевого дома

Во время пребывания гость должен чувствовать себя комфортно, поэтому очень важно, чтобы "дом на время" был не менее комфортабельным, чем собственный дом гостя. Каждый человек, каждая семья имеют разные представления об уровне комфорта, которые зависят от уровня дохода, личного опыта и пристрастий. Как показывает международная практика, продукт «крестьянское гостеприимство» пользуется спросом у людей со средним и низким доходом, следовательно, можно определить, какой уровень комфорта ожидают гости. В большинстве случаев для людей со средним доходом обязательным требованием будет проживание в доме со всеми удобствами изолировано или частично изолировано от хозяев (например, отдельный дом или этаж). Вход и ванная комната могут быть общими. Людей с более низкими доходами или не слишком притязательных не будут смущать отсутствие горячей и холодной воды в доме, а также туалет на улице, но важно предусмотреть организацию возможности мыться каждый день (баня, летний душ), содержать туалет в чистоте и т.п. Стоит подумать о небольшой переделке части дома, например, оборудование ванной комнаты в доме или дополнительной на втором этаже, где будут проживать гости. При этом важно просчитать экономическую целесообразность перепланировки, а точнее - окупаемость затрат.

В гостевых домах рекомендуется иметь следующее оснащение:

Наименование	Ваши комментарии
любое искусственное освещение в жилых и общих помещениях. в случае невозможности соблюдения этого требования гости должны быть заранее проинформированы об этом;	
аварийное освещение (аккумулятор/фонари, свечи) на случай отключения электроосвещения	

холодное водоснабжение из централизованных или автономных источников с запасом воды не менее чем на одни сутки. При использовании автономных источников водоснабжения рекомендуется применять любые приспособления для фильтрации и очистки воды и/или иметь запас бутилированной воды не менее чем на сутки;	
горячее водоснабжение (при его отсутствии обеспечить возможность нагрева воды);	
отопление в холодное время года с помощью безопасных приборов и устройств;	
телефонная связь коллективного пользования (телефон, мобильный телефон, рация), доступная для гостей	

### 4.3. Интерьер сельского гостевого дома

Продуманная и тщательная наружная отделка придает дому привлекательный и законченный вид и повышает его эксплуатационные качества. Здесь можно использовать резные деревянные ставни, карнизы и фронтоны. Деревянная отделка дома - идеальный вариант сельского дома для размещения гостей. Обратите внимание на внутренний облик дома: насколько он привлекательный, требуется ли внутренняя перепланировка, косметический ремонт помещений, замена штор, части мебели и т.д. Очень важно иметь свежие обои, чистый и аккуратный потолок, пусть не новую, но в хорошем состоянии мебель.

Внутренняя обстановка должна производить на гостя приятное расслабляющее воздействие. Важно тщательно и критически оценить все помещения, в которых гость будет проживать либо так или иначе ими пользоваться.

В оформлении гостевого дома рекомендуется использовать колорит народного творчества и современные архитектурно-художественные традиции. Для комфортности и удобства комнаты для проживания желательно отделать натуральными материалами (деревом) или побелить, покрасить, оклеить обоями.

В помещениях, ориентированных на юг, желательно использовать материалы неярких холодных (голубых, зеленых) оттенков, а на север – теплых (оранжевых, лимонных, желтых). Цвет стен, потолка и фактура ткани, освещение и озеленение помещений по-разному оказывают влияние на самочувствие че-

ловека - бодрят или гнетут. Красивый интерьер вызывает у человека чувство эстетического наслаждения. В украшении комнат жилого дома желательно использовать предметы народного творчества: вышитые скатерти, подушки, полотенца, домотканые половики, изделия из дерева, металла или шкуры.

Полезные ссылки	
Проекты домов и коттеджей	<a href="http://www.plans.ru/">http://www.plans.ru/</a>
75 идей интерьера сельских домов	<a href="http://dizainvfoto.ru/interer/sozdaem-originalnyj-interer-doma-v-derevne.html">http://dizainvfoto.ru/interer/sozdaem-originalnyj-interer-doma-v-derevne.html</a>
Деревенский и сельский стиль в интерьере	<a href="http://inhomes.ru/public/43-obzor/951-derevenskiy-i-selskiy-stili-v-interyere.html">http://inhomes.ru/public/43-obzor/951-derevenskiy-i-selskiy-stili-v-interyere.html</a>
Интерьер деревенского дома	<a href="http://happymodern.ru/interer-derevenskogo-doma/">http://happymodern.ru/interer-derevenskogo-doma/</a>

#### **4.4. Помещения сельского гостевого дома**

Помещения для приема гостей должны быть отдельными от жилья владельцев. Если гостям предоставляется отдельная комната в доме, то у нее должен быть отдельный вход с улицы. Если гостям предоставляется отдельный дом, то владельцам лучше проживать в другом строении в некотором отдалении на участке. Как правило, сельский гостевой дом состоит из двух основных частей - жилой и подсобной. В жилую часть входят общая комната, столовая, спальни. Подсобную часть составляют кухня, санитарный узел, передняя, хозяйственные кладовые, шкафы. В составе сельского жилого дома могут также быть хозяйственная комната, постирочно-моечная, котельная, гараж и другие помещения. Площадь комнат гостевого дома должна позволять гостю свободно, удобно и безопасно передвигаться и использовать все оборудование и мебель. При обозначении функций отдельных помещений жилого дома и их меблировки следует учитывать, как они будут использованы для расселения гостей. По возможности, следует функционально разделить помещения гостевого дома: для сна, отдыха и развлечений, приготовления и принятия пищи, личной гигиены и т.д.

Основные требования к комнатам, которые предназначены для спален – это удобство, тишина и санитарно-гигиенические условия. Комнаты должны быть теплыми, иметь форточки или открываемые окна для проветривания помещения в любое время года и защищенные москитной сеткой. Если стены не обиты деревом, их можно поклеить нейтральными обоями или отштукатурить,



покрасив в пастельные цвета. Полы в комнатах могут быть просто деревянными. Спальные комнаты лучше делать двухместными с дополнительными местами за счет раскладного дивана или кресел. В этом случае можно легко разместить как двух гостей, так и семью с детьми. в одноместных номерах - не Минимальные размеры для одноместной комнаты – 9 кв.м, для двухместной и многоместной комнаты - не менее 6 кв.м из расчета на каждого проживающего при круглогодичном функционировании, при сезонном – не менее 4,5 кв.м (например, для двуспальной комнаты сезонной загрузки минимальная необходимая площадь 4,5 кв.м.х 2 чел = 9 кв.м).

В спальнях помещениях оборудуют не только зону для сна, но и место для хранения личных вещей и белья, рабочее место. При этом свободная площадь спальни почти не уменьшается, так как письменный стол обычно располагают у окна, а эту площадь редко используют для расстановки спальной мебели. В спальне может быть мебель передвижная, встроенная или трансформируемая.

Спальная комната должна иметь следующее оборудование:

Оборудование	Ваши комментарии
кровати (лучше иметь односпальные, которые можно легко сдвинуть и сделать одной двуспальной, размеры односпальной кровати – не менее 80х190 см, двуспальной – не менее 140х190 см, допустимо для диванов 130х190 см )	
тумбочка или прикроватный столик	
гардероб, шкаф или место для хранения одежды с вешалкой и полками	
прикроватный коврик у каждой кровати при отсутствии коврового покрытия	
зеркало	
стол	
стулья по числу проживающих	
плотные занавески или жалюзи, обеспечивающие затемнение помещения;	
комплект постельных принадлежностей и белья по числу проживающих (матрац с намотрасником, подушка, одеяло, покрывало на кро-	

вать, простыня, пододеяльник, наволочка)	
полотенца не менее двух на каждого проживающего	
потолочные (настенные) и/или прикроватные, напольные светильники	
электророзетки с указанием напряжения	
дверной замок с предохранителем или щеколдой	
план эвакуации во время пожара	
инструкция о действиях в чрезвычайных ситуациях и во время пожара	

Гигиена и комфорт сельского жилья во многом зависит от планирования и благоустройства санитарного узла (унитаз, душ или ванну, умывальник). В домах с наличием воды и канализации, санузлы желательно размещать возле кухни или в глубине дома рядом со спальными комнатами. Ванная комната должна иметь достаточные размеры для свободного передвижения в ней, хорошую вытяжку. В местах крепления санитарно-технического оборудования стену на высоте 1,8 м необходимо выложить кафельной плиткой или другими водостойкими материалами, доступными для мытья и дезинфекции. При совместном пользовании гостем и хозяевами ванной комнатой лучше иметь отдельный санузел. В гостевых домах, принимающих гостей только в летний период, допускается оборудование душевой кабины и бани во дворе гостевого дома. Допускается использование надворных туалетов выгребного типа, канализованных надворных туалетов и стационарных биотуалетов. Туалеты, находящиеся вне дома, должны быть чистыми, оборудованными.

Туалетная комната должна иметь следующее оборудование:

Оборудование туалетной комнаты	Ваши комментарии
умывальник с зеркалом и полочкой для туалетных принадлежностей;	
унитаз с крышкой;	
ванна или душевая кабина;	
корзина для мусора;	
занавес (кроме душевых кабин, угловых ванн или джакузи);	
полотенцедержатель, крючки для одежды;	

коврик;	
щетка для унитаза в футляре;	
туалетная бумага с держателем и запасным рулоном;	
туалетное мыло или диспенсер с жидким мылом (с заменой по мере использования).	

Общая комната - это наибольшее по площади жилое помещение. В ней можно выделить две функциональные зоны: отдыха и обеденную. В зоне отдыха размещают тахту (диван), кресла, журнальный столик, телевизор, радиоаппаратуру, шкаф или полки для книг. Очень привлекательным будет устройство в общей комнате камина, который является традиционным в сельском доме. По своим теплотехническим качествам камин не заменяет отопительную печь и в большинстве случаев выступает в роли очага открытого огня, создавая дополнительный комфорт в жилом помещении. В обеденной зоне ставят стол, стулья, сервант. Эту зону располагают ближе к двери, ведущей в кухню, что сокращает переходы при подаче готовых блюд на стол, уборке посуды.

Кухня - важный компонент инфраструктуры дома. Гость может пользоваться кухней, в случае отказа от услуг по предоставлению питания. В зависимости от того, предлагается ли гостю полностью отдельный дом, его часть или только комната, необходимо обустраивать кухню. При предоставлении для проживания отдельного дома оптимальным будет обустройство кухни в нем. В случае использования части дома или проживания в комнате существуют несколько вариантов:

предоставлять собственную кухню во временное пользование по определенным часам;

организовать на участке летнюю кухню с минимальным оборудованием;

сделать маленькую кухню в части дома, предоставляемой для проживания гостей, если позволяют площадь и технические условия.

В любой кухне сохраняется примерно один и тот же технологический порядок проведения работ: хранение продуктов и кухонных приборов; чистка, мойка и обработка продуктов; тепловая обработка; принятие пищи; мойка и сушка посуды. Каждая операция организуется на специально приспособленном месте, оснащенном соответствующим оборудованием. Указанная выше

последовательность операций лежит в основе расстановки элементов оборудования и определяет место их расположения. Рабочий фронт начинается с места хранения продуктов и приборов, включающего холодильник и шкаф. Зона подготовки продуктов совмещается с местом уборки после еды. Сюда входят рабочий стол, мойка, шкафы для хранения посуды и приборов. В кухнях шириной не менее 2,1 м и в кухнях с пропорциями, близкими к квадрату, удобно располагать оборудование в два ряда по противоположным сторонам. Оборудование при этом распределяют так, чтобы избежать лишних хождений от одного фронта оборудования к другому. При двухрядном расположении оборудование размещают в следующем порядке: в одном ряду - мойка, рабочий стол, плита, в другом - шкафы для продуктов и посуды, холодильник. Обеденное место предусматривают в торце кухни, у окна.

Оборудование кухни/мини-кухни/кухонного уголка	Ваши комментарии
плита/печь  Примечание - При использовании газовой плиты помещение кухни должно быть проветриваемым естественным путем либо оборудовано вытяжной вентиляцией;	
холодильник (при невозможности установки холодильника оборудовать места - погреб, яма и т.п. - для хранения скоропортящихся продуктов);	
моечная раковина;	
кухонные шкафчики и другая необходимая мебель	
чайник	
столовые приборы	
посуда	
место (полкой или шкафом) для хранения продуктов;	
мусорное ведро для пищевых отходов;	
моющие средства для обработки посуды	
комплект тряпок (ветошь).	

По усмотрению собственников гостевого дома кухня может быть оснащена дополнительно другим оборудованием, приспособлениями или приборами (например, микроволновой печью). Желательно предусмотреть на кухне

стеклянные банки, крышки и закаточные машинки для заготовки овощей и фруктов, сушилку для трав, овощей, грибов и фруктов.

В комнатах (для проживания, отдыха), кухнях, санузлах желательно иметь форточки, фрамуги, специальные отверстия для проветривания, которые закрываются сетками. Еще лучше, если эти помещения имеют бытовые кондиционеры. Один раз в год, а при необходимости и чаще, проводится осмотр и ремонт отопительной и вентиляционной системы. Полная комфортность помещений в доме достигается нормальной температурой, достаточно влажным и чистым воздухом, нормальным природным и искусственным освещением, хорошей звукоизоляцией. Комфортными являются условиями, когда температура помещения устанавливается в 20-22С° с относительной влажностью воздуха 40-60%. Суточные колебания температуры воздуха в помещении с печным отоплением не должны превышать 4-6 С°, а с центральным отоплением 2-3 С°. Необходимо обратить особое внимание на расположение и количество розеток в комнатах. Они должны быть исправны, доступны и располагаться в местах наибольшей вероятности их использования. Например, рядом с кроватью их должно быть минимум две, одна для бра, другая - для подзарядки мобильного телефона. Наличие розетки необходимо рядом с зеркалом для удобства пользования феном или другими электроприборами. В районе журнального или письменного стола также важно иметь доступ к электросети.

Важным элементом сельского жилого дома являются веранды, террасы. Они служат, для отдыха, приема пищи, проведения досуга в теплое время года, для хозяйственных целей (обработки продуктов, временного хранения предметов быта). При приеме туристов желательно использовать веранды и террасы для отдыха. Тип летнего помещения определяют с учетом климатических и местных условий. В умеренном климате наиболее целесообразны веранды.

В гостевом доме должна быть укомплектована аптечка для оказания первой доврачебной помощи. Аптечку необходимо периодически обновлять и пополнять содержимое, проверяя сроки годности медикаментов.

При приеме гостей с ограниченными физическими возможностями рекомендуется: организовать предоставление туристских услуг в соответствии с требованиями ГОСТ 32613;

оборудовать жилые, бытовые и иные помещения, а также территорию дома для пребывания гостей с ограниченными физическими возможностями с учетом требований ГОСТ Р 55699;

организовывать гостям помощь в решении бытовых проблем (стирка, глажение, сушка и т.п.).

## **Организация и технология обслуживания в сфере сельского туризма. основные требования**

Услуги гостевых домов должны включать следующие критерии:

безопасность предоставляемых услуг;

транспортная доступность;

полноценность, достаточность, достоверность информации о сельском гостевом доме и предоставляемых услугах;

готовность персонала гостевого дома к оказанию услуг.

Основные услуги, предоставляемые гостям хозяевами гостевых домов – это проживание и питание. Им нужно уделить особое внимание, предусмотреть все необходимое для комфортного и безопасного отдыха.

В гостевом доме рекомендуется предоставлять следующие основные услуги:

прием гостей для размещения продолжительностью не менее восьми часов в сутки;

услуги питания или создание условий для самостоятельного приготовления пищи;

периодическую санитарную уборку жилых комнат, в т.ч. к заезду гостей; смену постельного белья, полотенец

### **5.1. Организация проживания**

Основными правилами по организации проживания гостей являются чистота, простота и безопасность. Важно обеспечить отсутствие мусора, грязи и пыли в труднодоступных местах, так как всегда есть вероятность, что гость обратит на это внимание.

Главное требование к оборудованию помещений, используемых гостем при проживании, это простота в эксплуатации и уходе, безопасность.

Необходимо тщательно следить за состоянием мебели, посуды, техники, которой пользуется гость, и своевременно устранять неполадки, поломки и повреждения.

Количество мебели в комнатах должно быть оптимальным для комфорта проживания гостя, при этом важно правильно ее расставить, чтобы оставить как можно больше пространства для передвижения по комнате.

Не стоит стремиться покупать дорогую мебель, она должна быть простой, прочной и удобной при уборке. Например, пыль постоянно скапливается на выступающих деталях мебели, выполняющих декоративную функцию.

Важно обращать внимание на мелкие детали, такие как наличие достаточного количества вешалок в шкафу, затемняющих штор в спальне, кровати без задней спинки и т.д.

С помощью мелких деталей интерьера можно создать уют и придать специфичности дому, что запомнится гостю. Например, живые цветы в вазах, фигурки животных и людей, сделанные из природных материалов и т.д.

Особое внимание необходимо уделить постельному белью. Оно должно быть чистым, без повреждений. Каждый гость должен иметь три полотенца разных размеров: небольшое для рук или ног, среднее для лица и большое для ванны.

Все помещения необходимо содержать в чистоте, ежедневно проводить влажную уборку, включая заправку постелей.

Смена белья проводится не менее одного раза в неделю и при заезде новых гостей;

Смена полотенец не менее одного раза в пять дней и при заезде новых гостей.

Примечание: возможно предоставление сменного комплекта постельного белья и полотенец.

Всем членам семьи владельцев сельского гостевого дома нужно принять тот факт, что дом перестает принадлежать им, когда сдается. Входить без разрешения гостей в дом нельзя. Все посещения дома без гостей, в том числе в целях уборки оговариваются с гостями заранее. Имущество гостей во время уборки нельзя переставлять на другое место



## 5.2. Организация питания

Одним из компонентов продукта «крестьянское гостеприимство» является предоставление услуг питания. Данная услуга не является обязательной, однако продукт «крестьянское гостеприимство» можно считать незавершенным при отсутствии предложения по питанию, так как одним из ожиданий гостя является потребление натуральных деревенских продуктов питания.

Лучше заранее предусмотреть различные варианты режима питания гостей, выбрать несколько оптимальных и предлагать их гостю для выбора.

Вопрос питания гостей необходимо обговаривать отдельно и предлагать несколько вариантов:

Варианты питания	Условия	Ваши комментарии
в пунктах общественного питания		
самостоятельное приготовление	самостоятельное приготовление из привезенных продуктов или из продуктов, купленных у хозяев гостевого дома, либо у местных жителей  В распоряжении гостя находятся оборудованная кухня	
питание готовят хозяева	из своих продуктов или из продуктов, привезенных туристами; Принимающая сторона обладает свободным временем для обслуживания гостя в течение дня, учитываются особенности программы пребывания гостя, специфика предложения	
приготовление традиционных национальных блюд		

В ситуации, когда гости предпочитают готовить самостоятельно, создайте для этого комфортные условия и предложите покупать продукты из собственного подсобного хозяйства (молоко, кисломолочные продукты, мясо, яйца, овощи и т.д.).

Если пищу готовит хозяйка дома, то она делает это на своей кухне и приносит гостям в комнату, дом или накрывает стол в саду, убирает и моет после еды посуду. Тип питания зависит от ожиданий и предпочтений различных целевых групп (семьи с детьми, рыбаки и охотники, транзитные туристы и т.п.).

Тип питания	Предпочтения целевых групп
Завтрак	Гость останавливается не более одной ночи; поблизости имеется точка общественного питания; гость путешествует большую часть дня.
Полупансион (завтрак и ужин)	Принимающая сторона не имеет свободного времени на приготовление обеда; поблизости находится точка общественного питания; имеется оборудованная кухня, которой может воспользоваться гость в случае необходимости.
Полный пансион (завтрак, обед и ужин)	Создание гостю комфортных условий (но необходимо помнить о программе пребывания: люди не хотят платить за услуги, которыми не пользовались).

Очень важный вопрос, которым задаются многие: какие блюда готовить, что подавать на завтрак, обед, ужин, как подавать и т. д. Однозначный и емкий ответ на данный вопрос дать сложно, так как в зависимости от пристрастий людей и их здоровья меняются и вкусы, но можно определить основные правила организации питания:

Основные правила организации питания:	Ваши комментарии
узнайте пожелания и кулинарные пристрастия гостей (возможно у гостя аллергия на определенные продукты);	
предложите гостю попробовать фирменные блюда домашней кухни;	
используйте при приготовлении завтраков, обедов и ужинов натуральные продукты из личного подсобного хозяйства;	
безалкогольные напитки, употребляемые при приеме пищи, лучше включать в стоимость питания;	
при сервировке стола старайтесь меньше использовать пластиковую посуду, а для детей ставьте специальную посуду;	
питание должно быть разнообразным и здоровым: не забывайте о безопасности гостей готовьте только из свежих, хорошо обработанных продуктов и соблюдайте технологию приготовления.	

Для приготовления пищи используются экологически чистые продукты, лучше из личного подсобного хозяйства. Если владелец держит корову, птицу, то обязательно должна быть справка, выданная врачом специалистом. На кухне не допускается наличие мух, тараканов, грызунов.

### 5.3. Дополнительные услуги сельского гостевого дома

Нахождение на усадьбе в качестве туристов будет намного интересней и приятней, если хозяева смогут организовать активный отдых, организацию досуговых программ или (и) оздоровление.

Рекомендуемые дополнительные услуги гостевого дома

Виды дополнительных услуг	Примечания
Услуги квалифицированного или подготовленного гида, экскурсовода и/или гида-переводчика, предоставление возможности бронирования экскурсионных услуг	При наличии гида, экскурсовода и/или гида-переводчика собственники гостевого дома могут предложить гостям экскурсии по местности, культурным и историческим памятникам, сооружениям, выставкам и т.д.
Приготовление обеда (ланча), полдника, ужина. Организация выездных пикников (шашлыки, барбекю и пр.) и банкетов	Для предоставления услуг питания необходимо владеть умениями и навыками, рекомендуется расширенное меню из национальной (этнической) или традиционной для данной местности кухни
Организация культурно-игровых программ, соответствующих местным традициям и национальным особенностям	народные праздники, гуляния, гадания, игрища, демонстрацию и участие в народных ремеслах, этно вечера и т.п.  традиционные обряды (помолвка, свадьба и т.п.); музыкальные вечера у костра; мастер-классы (по народным промыслам, приготовлению еды в русской печи, традиционной народной кухне, дегустации домашних вин, пива, кваса, соков, приготовлению творога, масла, процессу изготовления льняных изделий); мини-музеи (ремесел, деревенского быта, коллекции древней сельхозтехники, домашних заготовок); фотографирование в деревенских старинных костюмах

Организация сбора дикорастущих ягод, плодов, грибов, организация рыбалки, охоты на дичь, различного рода пеших и конных маршрутов, сплавов и т.д.	При наличии разрешений на виды деятельности, которые установлены законодательством Российской Федерации
Участие в сельскохозяйственных работах	обучение вождению сельхозтехники, уход и наблюдение за домашними животными, сельскохозяйственные работы (посадка овощей, окучивание картошки, сбор овощей и фруктов и т.д.), сенокос и прочее. Предоставление условий для общения и игр с домашними животными, обеспечение безопасного контакта с ними
Прокат, аренда	Предоставление игрового инвентаря. Предоставление пространства для развлечений в доме и во дворе, оборудованных площадок для спортивных и иных игр; прокат детских велосипедов, самокатов и т.д. Предоставление мест для организации пикников, велосипедных прогулок, конкурсов и т.д.
Оздоровительные услуги	Посещение деревенской (белой, черной) бани, фитотерапия, апитерапия, ипотерапия, водолечение (русская баня, сауна, бассейн, спа и т.д.), лечебные грязи; массаж

Приведенный в таблице перечень основных и дополнительных услуг может быть сокращен, дополнен или расширен собственниками гостевого дома - исполнителями услуг.

Состав дополнительных услуг зависит от местных природно-климатических и этнографических особенностей, специфики сельскохозяйственного производства (животноводство, растениеводство), наличия и состояния флоры и фауны, условий для охоты и рыбалки и т.д.

Очень важно продумать варианты проведения досуга заранее, чтобы быть готовыми их предложить гостю. Возможность выбора позволит гостю чувствовать себя комфортно и всегда быть уверенным, что будет интересно.

Можно заранее составить несколько программ пребывания гостя или сформировать их из заранее подготовленных мероприятий в первые часы его пребывания. В рекламных целях важно указывать в информационных материа-

лах на возможности для проведения досуга, которые предлагаются гостю. Это значительно повысит привлекательность туристического предложения.

Сложность программы и уровень ее насыщенности будут зависеть от имеющихся в наличии ресурсов (природные условия, удаленность от достопримечательностей, свободное личное время принимающей семьи, необходимое оборудование и знания) и времени года. Здесь можно рассмотреть вариант использования помощи посторонних людей (соседей, друзей), которые способны организовать для гостей увеселительные, познавательные и спортивные мероприятия.

Составление любой программы пребывания, даже самой простой, необходимо начинать с составления списка потенциальных возможностей для проведения досуга. Удобнее использовать список, составленный при проведении оценки привлекательности, который всегда можно дополнить.

Если городские жители приезжают, чтобы заняться рыбалкой, понадобятся рыболовные снасти и охотничье снаряжение, услуги проводника к местам рыбной ловли. После рыбалки им можно предоставить возможность приготовить улов. По заказу посетителей выловленную рыбу можно закоптить и упаковать в вакууме, чтобы привезти домой.

Многих интересуют походы за грибами и ягодами. Если туристы захотят сделать заготовки впрок, то им нужно предоставить условия для варения, соления, сушки, доставки продукции.

Объекты сельского туризма могут специализироваться на активных видах отдыха, связанных с занятием спортом. Они преимущественно приспособлены для прогулок на лошадях, путешествий на байдарке, занятий плаванием, велоспортом, теннисом, зимой – катаний на лыжах и коньках.

Этот вид туризма интересен молодым компаниям, выезжающим на кратковременный отдых в кругу друзей; группам людей, связанных общим интересом в сфере самосовершенствования и оздоровления. Такие усадьбы должны быть обеспечены туристским и спортивным инвентарем на прокат, содержать лошадей, иметь опытных инструкторов и сопровождающих.

Туристам будет интересна организация приключенческих маршрутов с осмотром местных достопримечательностей, связанных с историей, архитектурой, природными объектами. Для этого необходимо разработать программы и маршруты, предусмотреть обеспечение транспортом. Для пешех и лодоч-

ных походов (возможно двух-, трехдневных с палатками) понадобится специальное оборудование. Походы интересны любителям понаблюдать за редкими видами животных и птиц. Опытные инструкторы могут организовать наблюдение с биноклями. Хозяева сами должны хорошо знать интересные объекты, уметь рассказать о них или доставить туристов к месту, провести экскурсию.

Очень важный вопрос при организации любой поездки – предоставление гида или проводника. Его услугами желательно пользоваться в случае отсутствия свободного времени для сопровождения гостей в поездке или недостатка знаний по теме поездки, согласовав этот вопрос с гостем. Для решения данной проблемы можно привлечь местных жителей, учителей, руководителей краеведческих кружков или воспользоваться услугами местных туристических фирм.

При составлении дневной программы следует учитывать расстояния между объектами, время экскурсии и самостоятельного осмотра. Поэтому необходимо

составлять программы посещения с минимальными временными затратами на переезды, а место питания лучше предусматривать там, где заканчивается утренняя часть программы или где начинается программа второй половины дня.

Некоторые фермеры выращивают диких и редких животных и необычные растения, тем самым привлекают любителей экзотики. Так, нередко выращивают норок, страусов и оленей, даже содержат мини-зоопарки.

Очень важно продумать варианты проведения досуга заранее, чтобы быть готовыми их предложить гостю. Туристы должны быть не только зрителями, но и полноценными участниками. Например: принять участие в уходе за животными, сельхозработах и др. Часто туристы готовы сами платить за то, чтобы научиться как правильно топить печь, колоть дрова, ухаживать за домашними животными, выращивать овощи, косить траву и убирать сено.

Отдельно необходимо упомянуть об увеселительных мероприятиях, включение которых позволит создать незабываемый отдых. Если не планировать специально организованные развлекательные программы, то большое значение играет календарь местных праздников, отмечаемых ежегодно. Однако более притягательно выглядит продукт, который включает в себя праздник, специально подготовленный для отдыхающих

Туристам могут быть предложены самые разнообразные досуговые программы: деревенские праздники; традиционные обряды (помолвка, свадьба и т.п.); корпоративные мероприятия; спортивные соревнования и игры. Организовать праздник, соревнование, пикник и т.д. можно путем кооперирования с другими семьями, принимающими у себя гостей, а также привлекая местное население, например, учителей, которые имеют определенный опыт в данной области. Важно, чтобы гости чувствовали себя участниками мероприятия.

Барометр настроения у многих отпускников поднимается и снижается вместе с температурой воздуха и чистотой неба. Любой отпуск может быть испорчен плохой погодой, когда за окном льет дождь или свистит холодный ветер. В этом случае типичной картиной будет хмурый гость, сидящий у телевизора и сожалеющий о том, что не отправился на юг. Поэтому важно предусмотреть на время плохой погоды особые услуги для гостей.

Это могут быть мастер-классы, фольклорный вечер с чаепитием или различные развлекательные мероприятия, организованные для детей и взрослых совместно с другими семьями (конкурс рисунка, костюмированный праздник, соревнования на лучшую выпечку и т.д.). Другие хорошие идеи можно найти в соответствующих изданиях. Для принимающей стороны необходимо продумать программы, в которых не требуется ее участия. Например, можно предложить играть в настольные игры или сходить в музей. Другим вариантом будет найм человека, который за определенную плату будет развлекать гостей во время плохой погоды. В этом случае соответствующие расходы должны быть перераспределены или, что еще лучше, заранее предусмотрены при калькуляции цен.

Пребывая на отдыхе гости хотят совместить приятное с полезным, поправить свое здоровье, набраться сил. К услугам оздоровления, которые могут быть предложены отдыхающим, можно отнести:

Наименование	Описание
фитотерапия	<p>травяные чаи и настои, процедуры с использованием лекарственных трав.</p> <p>С давних времён людям известны целебные свойства растений. Различные растения во всевозможных сочетаниях, пропорциях и видах применяются человеком от различных недугов. Например, пихта сибирская обладает лечебными свойствами. Её кора насыщена эфирными маслами и смолами. Очень давно люди научились получать «хвойное масло» пу-</p>

	<p>тём пропускания горячего пара через хвойную лапку и его охлаждения. О целебных свойствах пихтового масла и пихтовой воды ходят не только легенды, но учёными проведены серьёзные исследования и клинические испытания. Они используются для лечения суставных заболеваний, всех видов хондрозов, простуд и множества других заболеваний. Через две, три процедуры лечения хвойным паром человек, даже ничем не болеющий, просто омолаживается и оздоравливается, в теле появляется лёгкость и радость от движений. Фитотерапия применяется и совместно с водными процедурами, например, с баней. При насморке, болях в горле особенно хороший эффект даёт распаренный эвкалиптовый веник. В парной его прижимают к лицу и дышат 4-5 минут носом. Полезный пар готовят из настоя ромашки, чабреца. Определённые травяные ингаляции могут оказывать как успокаивающее, так и тонизирующее воздействие.</p>
апитерапия	<p>лечение продуктами пчеловодства</p> <p>Пчелиное молочко, пчелиный яд, перга, забрус, мёртвые пчёлы и многое другое от продуктов пчеловодства - всё это мощные лекарственные средства, которые при правильном их применении, дают человеку здоровье, продлевают его жизнь. Есть организмы, бурно реагирующие на молочко и яд, поэтому обязательно необходимо провести биологическую пробу. При лечении этими продуктами можно установить индивидуальную дозу, необходимую для применения при различных заболеваниях: опухолях, радикулите, ревматизме, суставных заболеваниях, ослаблении иммунной системы организма. Эфирные масла прополиса, мёда и воска, маточного молочка и перги, ароматы и фитонциды цветков, нектара и воска, выделяемые из улья, заселённого пчёлами, дезинфицируют воздух вокруг пасеки в радиусе до 200 м. Биополе отдельной пчелосемьи в совокупности со многими другими семьями, стоящими на пасеке образуют единое энергетическое пространство. Такой микроклимат улучшает состояние больных, изменяет характер их поведения, увеличивает аппетит, улучшает сон и настроение, а в целом - удлиняет жизнь.</p>
ипотерапия	лечебная конная верховая езда
водолечение	<p>русская баня, сауна, бассейн, спа и др.</p> <p>Правильно организованные водные процедуры имеют оздоравливающее воздействие. Наиболее популярным видом является баня. Переоценить значение бани для человека невозможно. Баня – это самый лучший способ снять усталость, и не только физическую, но и умственную. Улучшается физическое самочувствие, сон, эмоциональное напряжение, усиливается обмен веществ в организме. Баня обладает целой массой полезных свойств, приносящих человеку не только удовольствие, но и здоровье. Хозяева должны знать и ознакомить гостей с основными правилами посещения бани, подготовки веников, банного массажа, закаливания и т.д.</p>



#### **5.4. Требования безопасности сельского гостевого дома**

Услуги гостевых домов должны обеспечивать безопасные условия для жизни и здоровья проживающих гостей, сохранность их имущества при соблюдении ими правил и требований, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации [1], [2], [3], [4] и федеральными органами исполнительной власти, в том числе ГОСТ 32611.

Собственники гостевых домов должны обеспечить минимальный уровень риска для жизни и здоровья гостей.

При предоставлении услуг гостевых домов к факторам риска относят: пожароопасность, санитарно-гигиенические показатели, травмоопасность.

Под безопасностью туризма понимается личная безопасность туристов, сохранность их имущества и ненанесение ущерба окружающей природной среде при совершении путешествий (Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" Глава VII, Статья 14, №132-ФЗ от 14 октября 1996 г.).

Хозяева гостевых домов обязаны предоставить туристам исчерпывающие сведения об особенностях прилегающей местности, а также об опасностях, с которыми они могут встретиться во время пребывания и при совершении путешествий в окрестностях.

Для этого лучше устно и письменно информировать их о потенциальных опасностях и правилах поведения для предотвращения нанесения вреда.

Подобные Правила могут быть расширены или сужены в зависимости от обстановки. Подпись под Правилами побуждает к большей ответственности гостей.

#### **5.5. Противопожарная безопасность**

Собственники гостевых домов несут полную ответственность за безопасность принятых ими гостей и обязаны обеспечить противопожарную безопасность дома в соответствии с требованиями действующего законодательства. В каждом гостевом доме рекомендуется иметь инструкции о мерах пожарной безопасности и первичные средства пожаротушения. Все прибывающие в гостевой дом должны быть ознакомлены с инструкцией о мерах пожарной безопасности, включая поведение при пожаре и в чрезвычайных си-

туациях. Обслуживающий персонал, хозяева гостевых домов должны знать меры пожарной безопасности, соблюдать их, а также уметь пользоваться первичными средствами пожаротушения. Важно соблюдать основные требования пожарной безопасности к содержанию территорий, зданий, жилых домов и хозяйственных построек, меры пожарной безопасности в жилых домах при эксплуатации печей, каминов, газовых отопительных и нагревательных приборов, электрооборудования, телевизоров, при хранении препаратов бытовой химии. Особое внимание нужно уделить обеспечению технического обслуживания и правильной эксплуатации инженерно-технических устройств, представляющих пожаровзрывоопасность. Разведение костров, сжигание отходов и тары разрешается не ближе 50 м до зданий и сооружений в безветренную погоду в специально отведенных для этих целей местах под контролем персонала собственника гостевого дома. Каждый гражданин при обнаружении пожара или признаков горения, задымление, запах гари, повышение температуры и т.п.) должен:

- незамедлительно сообщить об этом по телефону в пожарную охрану (при этом необходимо назвать адрес объекта, место возникновения пожара, а также сообщить свою фамилию);
- принять по возможности меры по эвакуации людей, тушению пожара и сохранности материальных ценностей.

В гостевых домах должны быть вывешены планы эвакуации. В границах своего дома владелец несёт полную ответственность за безопасность принятых им гостей. Место для размещения бани выбирается в соответствии с правилами санитарной и противопожарной безопасности. Баня должна находиться на определенном расстоянии от жилых построек, также необходимо тщательно следить за состоянием дымохода.

## **5.6. Санитарно-гигиенические показатели**

Для обеспечения жизни и здоровья гостей необходимо соблюдать санитарно-эпидемиологические требования согласно действующего законодательства, в т.ч. по содержанию санитарно-технического оборудования, инвентаря, защите от насекомых и грызунов, обработке белья (стирка, глажение и хранение белья). Питательная вода, используемая для хозяйственно-питьевых целей, должна соответствовать гигиеническим требованиям, быть безопасной в эпидемиологическом отношении и безвредной по химическому составу. При от-

сутствии гарантии подачи качественной питьевой воды необходимо обеспечить дополнительные мероприятия по ее очистке и обеззараживанию. Собственнику гостевых домов или администрации поселений (районов) необходимо обеспечить выполнение лабораторных исследований за качеством питьевой воды и источников водоснабжения (скважины, колодцы, родники). Чистка колодцев должна производиться не реже одного раза в год с одновременным текущим его ремонтом. Собственник гостевого дома должен регулярно проводить уборку прилегающей к дому территории, мест общего пользования, помещений домов, обеспечить своевременный сбор (наличие выгребных ям, контейнерных площадок) и вывоз жидких и твердых отходов. Собственник гостевого дома должен регулярно проводить мероприятия по обработке территории вокруг дома по всему периметру от клещей, информировать гостей об опасности укусов клещей (памятки, взаимоосмотр). При отдельном расположении хозяйственных построек для скота и птицы санитарные органы требуют соблюдения разрыва между домом постройкой не менее 15 м и размещения последней в глубине хозяйственного двора. В случае блокировки помещения для скота и птицы должны отстоять от окон жилых комнат и веранд также не менее, чем на 15 м. Блокировку построек для скота и птицы с жилым домом необходимо осуществлять через три помещения. При этом первое из них надлежит оборудовать скребком для обуви. Второе помещение (расположенное ближе к дому) может иметь как коммуникационное, так функциональное назначение, не связанное с гигиеническим процессом жизнедеятельности (например, помещение для хранения инвентаря).

Особое внимание нужно уделять санитарному состоянию мест купания людей (своевременно проводить мероприятия по уборке и благоустройству территории, обеспечению проведения лабораторного контроля за качеством воды в местах купания).

## **5.7. Травмоопасность**

Для снижения риска травмоопасности гостей собственнику гостевого дома рекомендуется ознакомить их с правилами проживания, техникой безопасности и другими факторами риска и мерами по предупреждению травм в данной местности. Владелец или члены семьи должны обладать знаниями по оказанию первой медицинской помощи отдыхающим. В доме, а также на организованных выходах туристов на природу должна быть укомплектованная необходимыми лекарствами аптечка скорой помощи, которую постоянно

нужно проверять и обновлять. Основной формой предоставления гарантий оплаты оказания медицинской помощи туристам является страхование жизни и здоровья, поэтому гостям нужно рекомендовать самостоятельно застраховаться от несчастных случаев. Владелец гостевого дома может также по договору со страховой компанией заниматься страхованием своих гостей.

## 5.8. Требования к персоналу сельского гостевого дома

Для предоставления услуг сельского туризма, местные жители должны быть подготовлены к работе и обслуживанию гостей, обладать рядом навыков,

Требования к персоналу сельского гостевого дома	Ваши комментарии
иметь навыки по проведению и организации уборок;	
иметь навыки по приготовлению пищи и обслуживанию гостей (при оказании услуг питания);	
владеть необходимой туристской информацией о регионе, в котором расположен гостевой дом;	
владеть навыками использования сельскохозяйственной техники (при наличии) и знать технику ее безопасности	
уметь обращаться с домашними животными (при наличии), знать технику безопасности;	
иметь базовые знания, навыки и умения по оказанию первой доврачебной помощи;	
владеть навыками по применению первичных средств пожаротушения и эвакуации людей при чрезвычайных ситуациях;	
знать этику общения с гостями, проявлять приветливость, доброжелательность, предупредительность;	
обладать необходимыми знаниями для ведения предпринимательства, например, навыками управления маленьким предприятием типа «ночлег и завтрак»	
проходить периодические медицинские освидетельствования.	

## 5.9. Правила приема гостей, эффективное общение

Процесс обслуживания туристов может быть разделен на четыре фазы: до прибытия, по прибытии, во время пребывания и во время отъезда. В каждой из этих фаз хозяин или обслуживающий персонал должны выполнять разные обязанности.

До прибытия	предоставление информации, принятие заказа, резервирование (бронирование).
По прибытии	осмотр дома или комнаты, доставка багажа в комнату, регистрация, выдача ключей, ознакомление гостей с внутренним распорядком, прием платы за проживание.
Во время пребывания	различные профессиональные и дополнительные услуги.
Во время отъезда	оплата дополнительных услуг, освобождение комнаты, вынос багажа.

### Обслуживание гостей до прибытия

До прибытия будущий гость может связаться с хозяином по телефону, электронной почте, в социальных сетях. Этот первый контакт с хозяином обычно определяет решение туриста, останавливаться в этом месте или нет. Поэтому очень важно поступать так: отвечать на каждый запрос, даже если у Вас в данный момент нет возможности принять гостя.

При запросах по электронной почте отвечайте быстро (в течение 2-3 часов). Если Вы опаздываете с ответом, то производите плохое первое впечатление, и турист может решить поехать куда-либо в другое место. Если он получает быстрый ответ, то чувствует себя желанным гостем и, скорее всего, зарезервирует номер.

Если Вы принимаете заказ по телефону, то следует быть очень точным и вежливым. Всегда подходя к звонящему телефону и поднимая трубку, надо быть готовым, что звонит потенциальный гость. Нужно использовать шанс произвести приятное впечатление. При разговоре важно точно назвать цены, даты и время возможного заезда, предложение по размещению. В случае желания звонящего воспользоваться предложением, необходимо получить от него всю информацию (имя, контактные телефоны, количество приезжаю-

щих и т.д.). Рекомендуется предварительно подготовить лист заявки, который будет напоминать Вам о важных вопросах, которые необходимо задать;

когда Вы получили заказ, Вы должны забронировать комнату и сделать соответствующую отметку в листе по бронированию; в противном случае можете об этом забыть и дважды зарезервировать одну и ту же комнату.

Если Вам звонит представитель партнерской турфирмы и спрашивает о возможности размещения туристов, следует помнить, какие заказы уже сделаны, и незамедлительно ответить на любой вопрос турфирмы. Если Вы не помните, то говорите, что позвоните сами через 3 минуты, и сделайте это. Не просите перезвонить Вам через пару минут. Если Вы собираетесь отсутствовать какое-то время и будете недоступны для телефонных звонков, то Вам необходимо оставить вместо себя другого человека, проинформировав его полностью о состоянии бронирования дома, или сообщить своему деловому партнеру, что до такого-то числа он сам принимает решение о загрузке гостевого дома; если клиент заказывает приготовление пищи хозяйкой гостевого дома, то поинтересуйтесь привычками питания, обсудите меню на первый день; уточните при заявке, необходимо ли в день приезда приготовить баню и к какому часу; поинтересуйтесь временем прибытия клиентов и составом группы; если есть возможность, отправьте электронной почтой клиенту договор оказания услуг, чтобы он мог ознакомиться со всеми условиями заранее и внести поправки, если пожелает; если заявка поступает за 10 дней и более, можно попросить клиента о предоплате услуг размещения. Для этого в договоре должны быть указаны реквизиты для перечисления и сумма оплаты. Это освободит хозяина от беспокойств из-за возможного незаезда клиента.

### Обслуживание гостей во время прибытия

Каждое утро проверяйте заявочный лист, на котором собрана вся информация о прибывающей сегодня группе. Это необходимо для напоминания себе о том, какие договоренности были об обслуживании этой группы.Guests можно встречать не только у своего дома, но и на автобусной остановке, если туристы едут на общественном транспорте.

Важно показать гостю, что ему действительно рады, поэтому будьте дома к положенному времени и закончите все приготовления заранее. Будьте приветливы и обходительны, встречая гостей. Помните о том, насколько важно первое впечатление. Большинство людей делают свои выводы в первые несколько секунд. Приветствуйте гостя по имени и с помощью рукопожатия;

если присутствуют члены Вашей семьи, представьте их гостям. Проводите гостей в дом, покажите им комнату, этаж, где они будут проживать, а также спальню, ванную комнату и т.д. Удостоверившись, что гости остались довольны, откройте ворота, чтобы машина гостей въехала на участок, и предложите им помочь внести багаж в дом. Покажите всем гостям особенности дверных замков, где находится туалет, где стоит мусорное ведро и пр. Договоритесь с гостями о периодичности уборки гостевого дома. Вручите ключи от дома старшему группы и оставьте гостей одних.

Многие гости сначала хотят распаковать чемоданы и остаться в тишине, другие наоборот полны энергии и желают осмотреть двор и окрестности.

Покидая гостя, не забудьте сообщить ему, где и в какое время он может получить более подробную информацию о программе своего пребывания, а также кого и где он может найти в случае необходимости. Для создания атмосферы радушия, можно оставить в комнате маленькие знаки внимания (цветы, фрукты, ягоды и т.д.).

Не забудьте положить также папку с информацией о времени приема пищи, программах, достопримечательностях, расписании общественного транспорта, адресах и времени работы музеев, магазинов, ближайшей аптеки, больницы, фельдшерского пункта, возможных маршрутах, пользовании телефоном. При последующих разговорах с гостем предложите свои услуги по организации досуга, посоветуйте, что и где он может посмотреть или посетить, выясните его кулинарные пристрастия и т.д.

Не рекомендуется сдавать дом одновременно двум-трем разным семьям, если они друг с другом не знакомы. Это нарушит уединение, ради которого, возможно, люди предприняли поездку. Если заявка принята, то свое решение сдать дом маленькой группе надо сдерживать, даже если позже поступила более выгодная заявка на эти же даты.

Обслуживание гостей во время их пребывания

Проживание

Во время отдыха гостя будьте радушным хозяином, не забывайте о мелочах и знаках внимания к нему, следите за чистотой комнат, постельного белья и исправностью оборудования. Отдельно хочется обсудить вопрос о наличии в гостевом доме хозяйских домашних животных. Некоторые туристы, особенно иностранные гости, считают, что домашние животные не должны нахо-

даться в комнате, особенно во время еды. Иногда гости страдают аллергическими реакциями на шерсть кошек и собак. В этих случаях во время проживания туристов надо удалять домашних животных за пределы помещения. Лучше выяснить этот вопрос до прибытия туриста. Если гости желают привезти с собой своих домашних животных, то они должны предварительно уведомить об этом хозяев и получить на это согласие.

О предлагаемых дополнительных услугах гостевого дома переговорите с гостями во время своего следующего визита к ним, обсудите вместе предстоящие экскурсии.

Для обеспечения конкурентоспособности рекомендуем их владельцам договориться между собой о минимальном наборе услуг, оказание которых владельцем обязательно: это проживание, предоставление оборудованной кухни, топка бани 1 раз (если оплачено не менее трех дней проживания и в доме нет душа), парковка автомобиля на территории приусадебного участка, зелень с грядки, если гости готовят пищу сами. Все эти услуги должны входить в стоимость проживания.

Остальные платные услуги могут считаться дополнительными, они необходимы для повышения конкурентоспособности. Состав дополнительных услуг определяется каждым владельцем самостоятельно в зависимости от его ресурсов и спроса со стороны клиента. Основные виды дополнительных услуг гостевых домов представлены в приложении «Дополнительные услуги».

#### Обслуживание гостей во время отъезда

Последние впечатления гостя сопровождают его всю дорогу и держатся вплоть до его дома, поэтому позаботьтесь о том, чтобы гости охотно вспоминали о проведенном времени. Всегда спрашивайте, понравился ли им отдых. Так как не все люди готовы открыто выражать свое недовольство, положите в комнату гостя книгу "Жалоб и предложений". Помните – главным условием успешности ведения бизнеса является внутренняя готовность время от времени критично оценивать качество оказываемых услуг.

Проводите гостей до машины и попрощайтесь с каждым лично. Сердечное рукопожатие, сопровождаемое пожеланиями счастливого пути и новой встречи, приятно завершит удавшийся отдых.

Гости чаще всего выезжают в оговоренное заранее время, если только не было другой предварительной договоренности. Если они хотят провести оста-



ток дня в Вашей местности, то можно предложить им специальную комнату для хранения их багажа.

Когда помогаете гостям выезжать, не забудьте:

поблагодарить их за визит;

попросить их заполнить анкеты (или выслушать их лично). Образец анкеты имеется в приложении для владельцев жилья;

забрать ключи;

проверить счет вместе с гостем и принять деньги за дополнительные услуги;

выдать необходимые расчетные документы по просьбе гостя;

проверить, не оставил ли гость какие-либо личные вещи;

помочь вынести багаж из комнаты;

спросить, не нужно ли их подвезти;

спросить, планируют ли они приехать еще раз;

проводить их до транспорта и пожелать им счастливого пути домой.

В рекламных целях поддерживайте контакт с гостем после его отъезда, для этого регулярно отправляйте по электронной почте, в социальных сетях сообщения, поздравления и т.д. Поводов для посылки материала может быть много: дни рожденья, новый год, появление новой услуги в хозяйстве, особые сезонные предложения и т.п.

В процессе работы накопится собственный опыт по приему и обслуживанию гостей. При этом важно не терять способность замечать недостатки. Для этого необходимо общаться с другими людьми, ведущими данный вид бизнеса, принимать участие в обучающих семинарах, выставках, наблюдать за предложениями конкурентов.

## 5.10. Туристская информация

Минимальное рекомендуемое информационное обеспечение гостевого дома:

Перечень	Ваши комментарии
информация о расстояниях между гостевым домом и ближайшими населенными пунктами и достопримечательностями района;	
информация о местном общественном транспорте и рекомендуемых видах транспорта для совершения различных поездок (расписание движения, место посадки, маршрут и его конечные пункты, стоянки такси, тарифы на проезд, возможность совершения поездки на велосипеде и условия его безопасного использования и хранения в местах, посещаемых туристами и т.д.);	
номера телефонов и адреса ближайших медицинских (лечебных) учреждений и организаций, торговых объектов, объектов общественного питания;	
инструкции о поведении при пожаре и в чрезвычайных ситуациях;	
правила проживания в гостевом доме.	
схема путей эвакуации при пожаре и в чрезвычайных ситуациях (для гостевых домов с двумя и более этажами)	
памятка туриста и, а также могут предоставляться	
анкета гостя	
каталог/каталоги историко-культурных и природных объектов района посещения, содержащие аннотации к объектам	

## **Маркетинг и продажи в сельском туризме**

Многим может показаться, что небольшому сельскому гостевому дому маркетинг не нужен, однако это большое заблуждение. Маркетинг - это идеология, стратегия, политика и тактика деятельности любого бизнеса в конкретной ситуации.

Главная задача маркетинга - уменьшение степени неопределенности и риска, а также обеспечение концентрации ресурсов на выбранных приоритетных направлениях. Маркетинг в сфере туризма имеет свои специфичные особенности по сравнению с другими видами предпринимательской деятельности.

Семья, делающая акцент на удовлетворение желаний потребителей, получает более высокие финансовые результаты, чем другая семья, которая думает вначале о прибыли и лишь потом об уровне обслуживания. Т.е. если гостевой дом будет способен удовлетворить потребности гостей, то, вероятнее всего, он будет прибыльным.

Для более планомерного распределения собственных ресурсов, а также повышения эффективности эксплуатации уже существующих объектов важно составить собственную стратегию маркетинга турпродукта "крестьянское гостеприимство". Благодаря данной стратегии можно постоянно корректировать свои действия по созданию продукта, а также чутко реагировать на изменения спроса.

Определение маркетинговой стратегии зависит от конкретной ситуации, в которой находится гостевой дом, поэтому первым шагом будет всесторонний анализ текущей деятельности.

Затем планируются цели работы гостевого дома: общая цель для принимающей семьи, основная идея продукта, его состав, целевые группы, оптимальная цена, загруженность и прибыль.

Далее принимающая сторона оценивает свое положение сегодня, т.е. насколько достигнуты поставленные в шаге 2 цели, и что необходимо сделать для продвижения вперед.

Для более детального анализа рынка комплексные маркетинговые исследования, которые создают обоснованную базу для принятия решений о стратегии и программе развития предпринимательской деятельности по сельскому туризму региона в целом, экономических зон, отдельных районов и предпри-

ятий. Они позволяют прогнозировать рынок, разрабатывать комплексные стратегии продвижения и планировать своих действий на рынке, формировать рыночный спрос.

Такие широкие комплексные маркетинговые исследования для определенной местности лучше проводить централизованно с привлечением специалистов информационно-консультационных центров, органов местного самоуправления, органов исполнительной власти в сфере управления туризмом. Исследования могут осуществляться за счет государственного финансирования. Кроме этого, можно заказать исследование специализированной фирме или привлечь за определенную плату студентов. Компенсировать данные расходы можно объединившись в ассоциацию владельцев гостевых домов или любую другую общественную организацию. Однако и сами хозяева гостевых домов также должны знать основные направления маркетинговых исследований, чтобы правильно выбрать стратегию и тактику ведения своего дела.

Изучение спроса на услуги сельского туризма. Определение потенциальных клиентов

Важно знать и ориентировать свой продукт на определенную группу потребителей. На основании требований, предъявляемых к отдыху различными целевыми группами, можно оценить свои возможности и уровень затрат для создания соответствующих условий. Очень важно определиться, какого гостя хочется видеть в собственном доме.

**По возрасту** выделяют пять групп: до 17 лет, от 17 до 27, от 27 до 35, от 35 до 50, от 50 и более.

Для сельского туризма наиболее характерными являются клиенты с детьми и пожилые люди. Пожилые люди любят покой и тишину, поэтому им понравится теплый дом с садом. Особый интерес пожилые люди проявляют к природе и культуре, следовательно, для них важна организация не слишком утомительных экскурсий по окрестностям, посещение музеев, участие в фольклорных вечерах, где они могут петь сами. Не рекомендуется одновременное пребывание в доме семьи с детьми и пожилых людей, так как от этого страдает вожеленный спокойный климат пенсионной жизни, исключение составляют пожилые люди с внуками. Особое внимание при приеме пожилых людей, надо обращать на качество и вкус пищи. Она должна быть диетической и легко усвояемой.

Самые молодые чаще выезжают для занятия активными видами спорта. Они могут обойтись минимумом удобств и даже жить в палатке или на сеновале. К дому и его окружению особых требований не имеют. Однако в зависимости от желания людей провести отдых активно или спокойно требуется соответствующая организация досуга. Так, для активного отдыха желательно наличие спортивного инвентаря, например, велосипедов. Данная группа потребителей будет предпочитать проводить много времени в поездках и походах, поэтому необходимо снабдить их картами территории, описанием маршрутов, а также информационной литературой и продуктами питания в виде пакетов с бутербродами и овощами.

Возрастную группу 27 -35 лет можно охарактеризовать, как «стандартная группа», она более устойчива. Это люди, находящиеся на уже относительно стабильном жизненном этапе, с довольно постоянными и «усредненными» требованиями. Они определились в жизни, получили необходимое образование, а заботы о здоровье пока не стали для них приоритетными. Они молоды и энергичны, их будоражат новые впечатления.

Группа от 35 до 50 лет характеризуется повышенным интересом к таким целям поездки, как лечение и деловые встречи. Более детально сегментировать бессмысленно из-за малочисленности потенциальных туристов.

**По доходности** среди потенциальных клиентов можно выделить людей с малым доходом, со средним, с уровнем дохода выше среднего.

Потенциальные клиенты с малым доходом не требовательны к удобствам. Им важен свежий воздух, качественные и недорогие продукты, уют и чистота. Они, как правило, для занятий спортом привозят свое снаряжение.

Клиенты со средним доходом также предпочитают выбирать недорогой отдых, однако более требовательны к удобствам, они тщательнее выбирают и сравнивают предложения, исходя из соотношения «цена-качество». Эти клиенты, как правило, копят деньги на отдых, они заранее знают сколько и на что они хотят потратить. Именно эта часть населения позволяет прогнозировать спрос на срок до года, причем половина из них имеют отпуск, как правило, летом.

Туристы с уровнем дохода выше среднего определились в жизни, имеют постоянный доход. Они уже объездили все знаменитые заграничные курорты и хотят новых впечатлений на природе в России, любят отдыхать в экзотических местах. Они выбирают индивидуальный отдых и часто заказывают до-

полнительные услуги (аренда автомобиля, снегохода, посещение какого-то определенного ресторана и т. д.). Для таких потребителей уровень сервиса играет первоочередное значение, вытесняя на второе место цену. На отдых они тратят деньги, предназначенные на текущие расходы и могут позволить себе турпоездку чаще. Они не привязаны к конкретному сезону и выезжают на менее продолжительный срок. Кроме того, география и цель поездок существенно разнятся у туристов с разным уровнем дохода.

Еще можно выделить группы **по составу семьи**.

Семьи с маленькими детьми, семьи с подростками, женщины с детьми. Если планируется прием туристов с маленькими детьми, необходимо предусмотреть все необходимые условия, питание и соответствующий досуг (оборудовать детские площадки, приобрести игрушки, детские велосипеды, и т.д.). Для привлечения этой категории туристов можно предусмотреть скидки для детей до определенного возраста. Гостевой дом, специализирующийся на приеме семей с детьми, должен отвечать интересам детей, молодежи и взрослых. Родителям детей придется по душе предложение хозяев присмотреть за детьми, пока взрослые ушли за грибами или хотят побыть одни. Это существенно отличает продукт «крестьянское гостеприимство» от проживания в гостинице. Отдых семьи с детьми оживят различные мероприятия, которые надолго сохраняются в памяти у детей. Дети любят помогать по хозяйству, кормить животных, поэтому подумайте, как их можно привлекать к уходу за животными. Например, регулярно предлагайте детям совместно кормить кур или ухаживать за кроликами и т.д.

Особенность корпоративного туризма, то есть отдыха в трудовом коллективе, состоит в том, что организует и оплачивает в нем все расходы не частное лицо или группа лиц, а компания. Выгод здесь значительно больше, чем затрат. Во-первых, таким образом, компания как бы неформально «награждает» тех своих сотрудников, в чьей эффективности она заинтересована в течении всего будущего года. Одновременно с этим поездка на отдых с коллегами - очень действенный способ создания неофициальных отношений в производственных группах. Для приема группы необходимо наличие достаточного места для размещения, праздничного стола, развлечений (танцев, игр). Они захотят посетить баню, купель, бассейн. Традиционное время для такого вида туризма - это зима, весна и осень, то есть, как раз массово - туристическое «межсезонье».

Самая неприхотливая группа в отношении условий проживания, но требовательная к природным условиям – охотники и рыбаки. Особенностью данной группы является потребность получения раннего завтрака и желание получить второй завтрак по возвращении, когда время обеда еще не наступило, а также поздний ужин, что требует в промежутке между обедом и ужином наличие полдника.

При создании собственного продукта знание потенциальных клиентов позволит заранее подготовиться к работе с определенной категорией туристов, при этом лучше ориентироваться на формирование смешанного предложения, ориентированного на несколько групп потребителей, так как смешанное предложение гарантирует дополнительную нагрузку.

Изучение рынка предложений.

На рынке туристских услуг, услуг по предоставлению проживания и питания, экскурсионному обслуживанию, сопровождению групп работают как организации, так и индивидуальные предприниматели. Они являются конкурентами для хозяев гостевых домов.

Конкуренция - это соперничество между людьми, фирмами, организациями, заинтересованными в достижении одной и той же цели. Она обеспечивает постоянное повышение качества услуг и высокие темпы обновления ассортимента. Поскольку в каждом уже состоявшемся сегменте есть конкурент, то необходимо определить позиции всех имеющихся конкурентов, выявить свою рыночную нишу и принять меры к ее заполнению, разработать мероприятия по повышению конкурентоспособности своих услуг, выбрать партнеров для сотрудничества, составить программу выхода на новые рынки, изучить конкурентов, их положение на рынке.

Среди факторов, которые необходимо иметь в виду при изучении конкурентов, важно выделить основные: уровень сервиса, предлагаемый конкурентами; политика цен у конкурентов.

Такой анализ позволяет определить ключевые факторы конкурента, выявить его слабые стороны и разработать меры для отвоевания своей ниши на рынке. Определение места в конкретной нише рынка является одной из важнейших предпосылок успеха в работе.

Покупатель покупает не услугу, а способность удовлетворять одну или несколько потребностей. Следовательно, на рынке покупатель приобретает

средства удовлетворения. Поэтому покупателю необходимо иметь сведения о потребительских свойствах услуги. Если на рынке такие услуги предлагаются несколькими продавцами, то покупатель должен иметь информацию об их достоинствах и недостатках, чтобы сделать выбор. Поэтому нужно принять меры о доведении информации о преимуществах Вашей услуги.

Стимулирование покупки услуг.

Под стимулированием покупки услуг понимают кратковременные побудительные меры поощрения ее покупки. В комплекс стимулирования сбыта включают: рекламу, взаимодействие с СМИ, спонсорство, мероприятия по содействию продаже, отклики прессы. Назначение комплекса стимулирования состоит в представлении новых услуг и выходе на новый рынок.

Мероприятия по стимулированию сбыта, обращены, в основном, к покупателю. Каждое из них выполняет определенную, только для него предназначенную функцию.

Набор средств стимулирования сбыта обладает тремя характеристиками: привлекательность и информативность, побуждение совершению покупки (льготы содействия, представляющие ценность для потребителя); приглашение к совершению покупки.

Цели стимулирования сбыта: увеличить число потребителей услуг; увеличить количества услуг, приобретаемых каждым клиентом; повысить оборачиваемость денег; придать регулированность сбыту услуг;

Мероприятия по отношению к покупателям состоят в предложении коммерческой выгоды тем, кто приобретает услугу на оговоренных условиях:

Варианты скидок	Примечание	Ваши комментарии
скидки персональные	постоянным клиентам (при первом посещении выдается купон на скидку при последующем приезде (5–10%);	
	скидки клиентам, привлекающим новых гостей (рассказать друзьям, по рекомендации, оставившим отзыв на сайте);	
	предоставление бесплатного обслуживания на определенный период	



	(если гость живет более 20 дней, то на период от 1 до 3 дней можно предоставить бесплатное обслуживание);	
скидки групповые	при приезде 15 человек - один размещается бесплатно	
корпоративные скидки		
скидки сезонные	В низкий сезон, первым приезжающим клиентам перед началом нового сезона	

## Реклама.

Нужно продумать каким образом вы донесете информацию о своем гостевом доме до потребителей. Для этого применяется реклама. С помощью рекламы в сознании потенциального покупателя формируется образ услуги. Реклама - это оплаченная форма неличной передачи информации о товарах (услугах) с целью стимулирования продаж.

Потенциальными каналами сбыта могут быть турфирмы и другие организации, которые потенциально могут рассказать о данном продукте туристу, а также продать его за определенные комиссионные. Можно рекламировать гостевой дом самостоятельно.

Необходимо иметь в виду, что в первые годы работы расходы на рекламу будут весьма высокими, так как отсутствует возможность использовать бесплатные источники, такие как устная реклама гостей, воспользовавшихся услугами.

Важно помнить, что потенциальный турист не может заранее увидеть предлагаемое жильё, поэтому следует подготовить информацию таким образом, чтобы она давала максимально чёткое и детальное представление, достаточное для осознанного выбора.

Туристы и отдыхающие, принадлежащие к разным сегментам туристского рынка, имеют различные предпочтения относительно жилья. Одним туристам из удобств нужно только самое необходимое, другим - намного больше. Предоставляемая информация должна позволять сделать разумный выбор.

Главное, чтобы у туриста не сложилось ложное впечатление: если клиент не ожидает, что он будет размещен в номере класса "люкс", то у него не будет эффекта обманутого ожидания.

Реклама – это форма влияния, побуждающая людей добровольно принимать решения о покупке товаров и услуг, которые предлагает рекламодатель.

Принимая решение о рекламировании своего продукта «крестьянское гостеприимство», принимающая сторона должна подумать о том, где она будет это делать и как. При этом немаловажное значение имеет оценка собственных возможностей и оптимальность использования рекламных инструментов.

Необходимо иметь в виду, что в первые годы работы предприятия расходы на рекламу будут весьма высокими, так как отсутствует возможность использовать бесплатные источники, такие как устная реклама гостей, воспользовавшихся услугами.

Долгосрочность успеха рекламы зависит от правильности переданной информации. Успешной можно считать ту рекламу, которая эффективна, достоверна и рентабельна.

Реклама должна увеличить спрос на услугу, благодаря чему повышается уровень загрузки, являющийся важным критерием рентабельности работы.

Составление собственной рекламной концепции позволит избежать ненужных затрат, так как позволит определить приоритетные рекламные средства (визитные карточки, объявления, проспекты и т.д.), места рекламирования и т.д.

По оценкам специалистов, в среднем необходимо тратить на рекламу отдыха в сельской местности 3-5% от общего оборота. При рекламировании собственного продукта важно сформировать единую картину у гостя, которая отражает философию предлагаемого продукта «крестьянское гостеприимство», профиль фермерского хозяйства и т.п.

Потребитель должен всегда узнавать, что речь идет о данном предприятии, а не о другом. Для этого можно использовать корпоративный дизайн, который подразумевает единый цвет, форму, формат рекламного средства, а также фирменный знак или региональную марку.

Вид рекламы	Описание	Ваши комментарии
Прямая реклама (direct mail (DM) или direct sale).	является рекламным методом прямой почтовой рассылки - наиболее простой, доходчивый («адресный») и минимальный по затратам способ выхода на рынок. Такую рекламу можно рассылать по электронной почте на предприятия и фирмы города, а также конкретным людям. Список адресов составляется на основании справочников (отраслевых, фирменных, телефонных). Помощь могут оказать рекламные и торговые организации. В качестве приложения к деловому письму могут фигурировать проспекты, каталоги, а также сувениры. Письма отсылаются одним и тем же адресатам несколько раз.	
Реклама в прессе	в журналах и газетах специализированного назначения; в журналах и газетах общего пользования; в деловых и телефонных справочниках.	
Печатная реклама	ежегодный выпуск путеводителей, включающих информацию о гостевых домах с полным описанием оказываемых посетителям услуг; издание рекламных проспектов (на русском и иностранных языках); каталоги; буклеты; открытки; календари; плакаты; аннотации; листовки (флайеры).	
Экранная реклама:	кинореклама, видеореклама, телереклама, слайды.	
Радио реклама.		
Наружная реклама:	указатели на дорогах, крупногабаритные щиты, размещенные на крышах и стенах зданий. Они размещаются с разрешения городского муниципального центра рекламы.	

Реклама на транспортных средствах.		
Реклама на месте проживания	вывеска, указатель).	
Выставки и ярмарки.		
Сувениры с логотипом.		
Интернет	сайты, рассылка по электронной почте, социальные сети, мессенджеры).	

Каждый из видов рекламы имеет свои позитивные и негативные стороны. Необходимо проанализировать, какие виды рекламы доступны по цене и будут наиболее эффективно воздействовать на потенциальных клиентов. Владельцы сельских гостевых домов, предоставляющие услуги по размещению туристов, обычно не в состоянии сами рекламировать свои услуги. Объединение усилий тех, кто предоставляет эти услуги и доставляет туристов в регион, совместная реклама в общей брошюре, буклете или на WEB-сайте позволит сэкономить на затратах.

## **Стандарты качества.**

### **Ассоциация «Крестьянское гостеприимство»**

Соответствие определенным требованиям (критериям) влечет несомненно, улучшение качества предоставляемых услуг. С этой целью Администрацией Алтайского края был предпринят ряд шагов по разработке системы требований по сертификации сельских гостевых домов.

В 2015-2016 гг. во время научных исследований, проводимых в Алтайском крае, была организована работа экспертов из Франции, которые поделились опытом развития сельского туризма, посетили сельские дома нескольких районов в целях обучения владельцев сельских домов и проведения сертификации гостевых домов для вступления в международную агротуристическую федерацию «Крестьянское гостеприимство» («Accueil Paysan»).

Международная агротуристическая федерация «Крестьянское гостеприимство» («Accueil Paysan») - это знак качества для туристов всего мира. Это хорошо узнаваемый международный бренд.

Федерация является международной организацией, созданной во Франции, объединяет владельцев сельских гостевых домов, соответствующих самым высоким требованиям для приема туристов в сельской местности. Идея ее основателей заключалась в том, чтобы позволить туристам познакомиться с их работой, образом жизни и окружающей средой, природой и культурой через гостеприимство и взаимный обмен.

Сейчас в составе федерации 51 ассоциативный и 1500 индивидуальных членов из 31 страны мира. Особенно активное участие принимают члены из стран Европы (Армения, Болгария, Хорватия, Испания, Грузия, Норвегия, Венгрия, Италия, Польша, Португалия, Румыния, Россия, Словакия), Латинской Америки (Чили; Коста-Рика; Эквадор; Мексика; Уругвай), Африки (Бенин, Буркина Фасо, Мали, Марокко, Мавритания, Сенегал, Того, Тунис, Мадагаскар), Азия (Индия, Вьетнам). Члены федерации ежегодно принимают туристов более чем на миллион ночевков.

Международная агротуристическая федерация «Крестьянское гостеприимство» («Accueil Paysan») имеет свою защищенную марку и разработанный логотип, которым могут пользоваться только действующие члены федерации. В агротуристической федерации разработаны свои внутренние правила. Эти адаптированные правила являются знаком качества, гарантией специфично-

сти Крестьянского гостеприимства и его ценностей. В отличие от других известных международных агротуристических сетей, вступление в которые для большинства российских сельских гостевых домов затруднительно из-за строгих стандартов, концепция Международной агротуристической федерации «Крестьянское гостеприимство» («Accueil Paysan») заключается в том, чтобы излишние стандарты не снижали разнообразия сельской жизни. Современный тренд сельского туризма – это когда гостям предлагается пожить в сельских домах местных крестьян, получить всё богатство и подлинность местной жизни, простого сельского быта. Такой подход лег в основу быстро набирающего популярность в мире ответственного и солидарного туризма. Поэтому процесс сертификации сельских гостевых домов на принципах Международной агротуристической федерации «Крестьянское гостеприимство» («Accueil Paysan») относительно прост. Он осуществляется через признание технических требований, содержащихся в Хартии Крестьянского гостеприимства.

Этическая хартия Международной агротуристической федерации «Крестьянское гостеприимство» («Accueil Paysan»)

1. Крестьянское гостеприимство является составной частью сельскохозяйственной деятельности. Оно объединяет в солидарности и уважении к окружающей среде крестьян, других тружеников села и рыбаков.
2. Крестьянское гостеприимство является естественной составляющей сельской жизни. Принимающий гостя знакомит его со своей работой, окружением и связью с землей.
3. Крестьянское гостеприимство придумано, организовано и воплощено в жизнь теми, кто этим живёт.
4. Крестьянским гостеприимством занимаются в духе обмена и взаимоуважения.
5. Крестьянское гостеприимство является фактором местного развития (местных сообществ) и поддержки сельского образа жизни.
6. Крестьянское гостеприимство открыто и доступно для всех.
7. Принимающий гарантирует качество и происхождение предлагаемых им продуктов.

8. Крестьянское гостеприимство предлагает комфорт, адаптированный к местным жилищным условиям.

9. Объединяя крестьян всего мира, Крестьянское гостеприимство является международной организацией.

Основные правила, установленные для сельских гостевых домов, входящих в Международную агротуристическую федерацию «Крестьянское гостеприимство» («Accueil Paysan»):

- качество размещения гостей (соответствие комнат, гостевых домов);
- качество питания (должно быть организовано в форме крестьянских столов, обедов, блюд местного, регионального крестьянского гостеприимства);
- качество крестьянских продуктов, которые должны предоставляться/продаваться без посредников.

С целью улучшения качества предоставляемых услуг в Алтайском крае в 2016 году создана Ассоциация развития сельского туризма «Крестьянское гостеприимство». Учредителями и первыми членами Ассоциации стали владельцы шести гостевых домов Алтайского края.

Основная цель алтайской Ассоциации развития сельского туризма «Крестьянское гостеприимство» - представление интересов субъектов сельского туризма в профессиональном туристском сообществе, продвижение услуг сельского туризма, формирование правовых инициатив и нормотворчество, оказание информационно-методической помощи в развитии сотрудничества с турбизнесом и клиентами, совместное продвижение оказываемых услуг.

В августе 2016 года Ассоциацией развития сельского туризма «Крестьянское гостеприимство» (Алтайский край) было подписано соглашение о сотрудничестве с Международной агротуристической федерацией «Крестьянское гостеприимство» («Accueil Paysan»).

Механизмы сотрудничества с Международной агротуристической федерацией «Крестьянское гостеприимство» («Accueil Paysan»).

<p>Правовое использование узнаваемого международного бренда «Крестьянское гостеприимство» как защищенной марки, знака качества для туристов всего мира</p>	
<p>Установление внутренних правил для владельцев сельских гостевых домов Алтайского края на основе действующих международных правил как гарантии специфичности Крестьянского гостеприимства и его ценностей</p>	<p>В 2015-2016 гг. шесть сельских гостевых домов Алтайского края прошли сертификацию экспертами Международной ассоциации и подтвердили соответствие уровня и качества оказываемых ими услуг принятым мировым стандартам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- качество размещения гостей;</li> <li>- качество питания;</li> <li>- качество продуктов.</li> </ul>
<p>Процесс сертификации сельских гостевых домов Алтайского края на соответствие техническим требованиям Международной агротуристической федерации «Крестьянское гостеприимство» («Accueil Paysan»)</p>	<p>В 2015-2016 гг. шесть владельцев сельских гостевых домов Алтайского края прошли обучение и стали сертифицированными специалистами и имеют право проводить сертификацию по стандартам Международной агротуристической федерации «Крестьянское гостеприимство» («Accueil Paysan»)</p>
<p>Продвижение сельских гостевых домов Алтайского края на международном уровне</p>	<p>размещение информации о членах Ассоциации на сайте Национальной Федерации, в издаваемой печатной продукции, а также предоставление информации о них и контактных данных туроператорам Франции</p>
<p>Закрепление на работу с Ассоциацией выделенного специалиста</p>	<p>представление интересов Ассоциации на международном уровне полноправным членом Международной агротуристической федерацией «Крестьянское гостеприимство» («Accueil Paysan»); назначение контактного лица, определенного международной комиссией Национальной Федерации для осуществления взаимосвязей с Ассоциацией</p>



## **Государственная поддержка сельского туризма в Алтайском крае**

Государственная поддержка субъектов туристской индустрии Алтайского края осуществляется в рамках реализации государственных программ, направленных на развитие туризма на территории Алтайского края, а также иных нормативных правовых актов Алтайского края.

Государственная поддержка развития туристской индустрии Алтайского края осуществляется в следующих формах:

предоставление за счет средств бюджета края субсидий и грантов;

обеспечение информационно-консультационного содействия;

создание условий для привлечения инвестиций, в том числе иностранных.

Финансирование расходов, связанных с оказанием государственной поддержки субъектам туристской индустрии, указанным в пункте 1 настоящей статьи, осуществляется за счет средств бюджета края.

Инвестиционная деятельность в сфере туризма на территории Алтайского края осуществляется в соответствии с законом Алтайского края от 03 апреля 2014 года № 21-ЗС «Об инвестиционной деятельности в Алтайском крае».

Поддержка субъектов малого и среднего предпринимательства и организаций, образующих инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, включает в себя финансовую, имущественную, информационную, консультационную поддержку таких субъектов и организаций, поддержку в области подготовки, переподготовки и повышения квалификации их работников, поддержку в области инноваций и промышленного производства, ремесленничества, поддержку субъектов малого и среднего предпринимательства, осуществляющих внешнеэкономическую деятельность, поддержку субъектов малого и среднего предпринимательства, осуществляющих сельскохозяйственную деятельность.

Условия и порядок оказания поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства и организациям, образующим инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, устанавливаются федеральными, региональными и муниципальными

программами развития субъектов малого и среднего предпринимательства.

Ведущим организующим объектом инфраструктуры поддержки предпринимательства в Алтайском крае является Алтайский фонд развития малого и среднего предпринимательства. На основании постановления Правительства Алтайского края №135 от 20.04.2018 Алтайский фонд развития малого и среднего предпринимательства наделен функциями единого органа управления и координации деятельности всех организаций инфраструктуры поддержки предпринимательства в регионе.

Финансово-кредитная поддержка: гранты, субсидирование

Управление Алтайского края по внешним связям, туризму и курортному делу	субсидирования части затрат на строительство и реконструкцию сельских гостевых домов, включая работы, связанные с подведением газа, воды, устройством канализации и электросетей;  субсидирования части затрат на оборудование коллективных средств размещения, объектов показа необходимой инфраструктурой для приема туристов с ограниченными возможностями здоровья;
Управление Алтайского края по развитию предпринимательства и рыночной инфраструктуры	грантовая поддержка на реализацию приоритетных проектов, например на развитие придорожного сервиса
Министерство экономического развития Алтайского края	Субсидирование за счет средств краевого бюджета части банковской процентной ставки по кредитам, привлекаемым организациями края и индивидуальными предпринимателями в российских кредитных организациях при осуществлении инвестиционной деятельности
Министерство труда и социальной защиты Алтайского края	Содействие развитию малого предпринимательства и самозанятости безработных граждан (субсидия на открытие собственного дела)  <a href="http://portal.aksp.ru/">http://portal.aksp.ru/</a>

государственные гарантийные организации, которые выдают в Алтайском крае гарантии и поручительства предпринимателям для получения кредитов

<p>Алтайский фонд микрозаймов</p>	<p>некоммерческая организация микрокредитная компания, созданная Администрацией Алтайского края в лице Управления Алтайского края по развитию предпринимательства и рыночной инфраструктуры, с целью развития кредитования субъектов малого и среднего предпринимательства. Оказывает поддержку субъектам малого предпринимательства путем выдачи микрозаймов на выгодных условиях. Заемные средства предоставляются на цели, связанные с развитием предпринимательской деятельности.</p> <p>Барнаул, ул. Мало-Тобольская, 19 (3852) 53-80-70 <a href="mailto:afm@altfond.ru">afm@altfond.ru</a> <a href="http://www.altfond.ru/afm">http://www.altfond.ru/afm</a></p>
<p>Алтайский фонд развития малого и среднего предпринимательства</p>	<p>некоммерческая организация, созданная Правительством Алтайского края в лице Управления Алтайского края по развитию предпринимательства и рыночной инфраструктуры, в том числе с целью обеспечения доступности кредитования субъектов малого и среднего предпринимательства. Центр предоставления гарантий НО «Алтайский фонд МСП» предоставляет субъектам малого и среднего предпринимательства поручительство перед банками, при получении кредитов на расширение производств, внедрение новых технологий, инновационную деятельность и пополнение оборотных средств.</p> <p>656049, г. Барнаул, ул. Мало-Тобольская, 19 8 (385-2) 22-92-59 <a href="http://мойбизнес22.пф">http://мойбизнес22.пф</a></p>

Имущественная поддержка субъектов МСП и организаций, образующих инфраструктуру поддержки субъектов МСП, предусмотренная Федеральным законом от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства» (далее – Закон № 209-ФЗ), осуществляется органами государственной власти, органами местного самоуправления в виде передачи во владение и (или) в пользование государственного или муниципального имущества, в том числе земельных участков, зданий, строений, сооружений, нежилых помещений, оборудования, машин, механизмов, установок, транспортных средств, инвентаря, инструментов:

- на возмездной основе;
- на безвозмездной основе;
- на льготных условиях.

Условия и порядок оказания имущественной поддержки субъектам МСП устанавливаются:

- нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- нормативными правовыми актами субъектов РФ
- муниципальными правовыми актами.

Подробная информация <http://www.altsmb.ru/index.php/working/place>

#### Льготная аренда нежилых помещений

в здании Алтайского фонда развития малого и среднего предпринимательства	18 офисных помещений по 20 м2 с полной организацией 4 рабочих мест, доступом в сеть интернет, телефонной, факсимильной связью, предоставлением юридического адреса и почтово-секретарских услуг  656049, г. Барнаул, ул. Мало-Тобольская, 19  8 (385-2) 22-92-59  <a href="http://мойбизнес22.pф">http://мойбизнес22.pф</a>
в здании Бийского бизнес-инкубатора	<a href="http://www.incubator22.ru/">http://www.incubator22.ru/</a>

#### информационно-консультационная поддержка

<p>Алтайский фонд развития малого и среднего предпринимательства</p> <p>Центр поддержки предпринимательства НО «Алтайский фонд МСП» оказывает полный комплекс информационно-консультационных услуг физическим и юридическим лицам, организует и проводит семинары, тренинги, мастер-классы по вопросам ведения предпринимательской деятельности, а также реализует образовательные программы «Азбука предпринимателя», «Школа предпринимательства», «Мама-предприниматель»</p>
--

<p>Центр компетенций в сфере сельскохозяйственной кооперации</p>	<p>На базе центра поддержки предпринимательства создан Центр компетенций в сфере сельскохозяйственной кооперации, оказывающий комплекс услуг по сопровождению деятельности сельскохозяйственных кооперативов.</p> <p>656049, г. Барнаул, ул. Мало-Тобольская, 19</p> <p>8 (385-2) 22-92-59 <a href="http://мойбизнес22.pф">http://мойбизнес22.pф</a></p>
<p>Центр поддержки экспорта НО «Алтайский фонд МСП»</p>	<p>Центр поддержки экспорта НО «Алтайский фонд МСП» оказывает информационно-консультационные услуги по ведению внешнеэкономической деятельности субъектами МСП; оказывает услуги по переводу коммерческой и рекламной информации на иностранные языки, услуги маркетингового исследования страны-реципиента; содействует выводу продуктов и/или услуг алтайских предприятий на международные рынки, в т.ч. путем организации участия предприятий в международных выставках и бизнес-миссиях; организует и проводит семинары, тренинги, мастер-классы по вопросам ВЭД, реализует образовательные программы «Школы РЭЦ»</p> <p>656049, г. Барнаул, ул. Мало-Тобольская, 19</p> <p>8 (385-2) 22-92-59 <a href="http://мойбизнес22.pф">http://мойбизнес22.pф</a></p>
<p>Центр инноваций социальной сферы НО «Алтайский фонд МСП»</p>	<p>Центр инноваций социальной сферы НО «Алтайский фонд МСП» обеспечивает комплексное сопровождение инициатив социальных предпринимателей и социально ориентированных некоммерческих организаций в таких сферах как образование, социальное обслуживание, здравоохранение, культура, спорт, туризм</p> <p>656049, г. Барнаул, ул. Мало-Тобольская, 19</p> <p>8 (385-2) 22-92-59 <a href="http://мойбизнес22.pф">http://мойбизнес22.pф</a></p>
<p>Муниципальные центры поддержки предпринимательства ИКЦ</p>	<p>обеспечивают комплексное обслуживание предпринимателей муниципальных образований в режиме «одного окна», информационно-аналитическое и организационное взаимодействие с органами местного самоуправления, органами исполнительной власти края, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти и объединениями предпринимателей. <u>База данных информационно-консультационных центров поддержки предпринимательства муниципальных районов, городских округов</u></p>

Многофункциональные центры МФЦ	<a href="https://mfc22.ru/">https://mfc22.ru/</a> <a href="https://mfc22.ru/filials/">https://mfc22.ru/filials/</a>
Бийский бизнес-инкубатор	<p>имеет статус муниципального бюджетного учреждения и создает условия для устойчивого развития предприятий на начальном этапе их деятельности; предоставление предпринимателям, прошедшим конкурсный отбор, материально-технических, информационных, консультационных и других необходимых услуг, комплексное сопровождение бизнес-проектов резидентов 659300, Алтайский край, г. Бийск, ул. Социалистическая, д. 98 (3854) 30-70-1 <a href="mailto:abi@altaicpp.ru">abi@altaicpp.ru</a>  <a href="http://www.incubator22.ru/">http://www.incubator22.ru/</a></p>
Алтайский региональный ресурсный центр	<p>создано для концентрации интеллектуальных ресурсов и их эффективного использования для реализации проектов, способствующих социально-экономическому развитию</p> <p>656043, Алтайский край, г. Барнаул, пр.Социалистический, дом 26 (3852) 63-02-25 <a href="mailto:arrrc@mail.ru">arrrc@mail.ru</a> <a href="http://www.altay-rrc.ru">http://www.altay-rrc.ru</a></p>
Алтайский центр кластерного развития	<p>одействие развитию региональных кластеров на территории Алтайского края, проведению научных исследований, оказание организационных, информационных и аналитических услуг участникам региональных кластеров.</p> <p>656038, г. Барнаул, пр. Комсомольский, 118 (3852) 66-96-44 <a href="mailto:altklaster@inbox.ru">altklaster@inbox.ru</a> <a href="http://ackr22.ru/">http://ackr22.ru/</a></p>
Алтайский центр инвестиций и развития	<p>организация и проведение научных исследований, направленных на решение задач инвестиционной политики по формированию условий для привлечения российских и иностранных инвестиций в проекты по технической и технологической модернизации экономики края.</p> <p>656038, Алтайский край, г. Барнаул, пр. Комсомольский, 118, (3852) 201-960 <a href="mailto:kau_invest@mail.ru">kau_invest@mail.ru</a>  <a href="http://www.altinvest22.ru">http://www.altinvest22.ru</a></p>
Региональный центр инжиниринга Алтайского края	<p>повышение технологической готовности субъектов малого и среднего предпринимательства (МСП) к освоению новых видов продукции, внедрению инноваций и повышению их конкурентоспособности. Предоставляет инжиниринговые, организационно-технические, консультационные и маркетинговые услуги.</p> <p>656038, Алтайский край, г. Барнаул, пр. Комсомольский, 118, кабинет 214 (3852) 66-52-85</p>

	<a href="mailto:rci22@yandex.ru">rci22@yandex.ru</a> , <a href="mailto:rci22@alregn.ru">rci22@alregn.ru</a> <a href="http://altaiengineering.ru/">http://altaiengineering.ru/</a>
Уполномоченный по правам предпринимателей	<a href="http://ombudsmanbiz22.ru/">http://ombudsmanbiz22.ru/</a>

Образовательная поддержка: бесплатные программы обучения предпринимателей

Губернаторская программа подготовки профессиональных кадров для сферы малого и среднего предпринимательства Алтайского края	<a href="http://www.altay-rrc.ru/gubernatorskaya-programma/o_programme">http://www.altay-rrc.ru/gubernatorskaya-programma/o_programme</a>
Президентская программа подготовки управленческих кадров для организаций народного хозяйства РФ	<a href="http://www.altay-rrc.ru/prezidentskaya-programma/o-programme">http://www.altay-rrc.ru/prezidentskaya-programma/o-programme</a>
Семинары, тренинги, мастер-классы, курсы повышения квалификации	<a href="http://ciss22.ru/podderzhka/obuchayushhie-meropriyatiya.html">http://ciss22.ru/podderzhka/obuchayushhie-meropriyatiya.html</a> <a href="http://xn--22-6kcan3a4afmrzq.xn--p1ai/">http://xn--22-6kcan3a4afmrzq.xn--p1ai/</a>
Семинары, мастер-классы, тренинги в сфере туризма	КГБУ «Алтайтурцентр» <a href="http://www.visitaltai.info/">http://www.visitaltai.info/</a>

Правовая поддержка: организации, которые оказывают бесплатную юридическую, консультационную помощь малому и среднему бизнесу

АО «Корпорация «МСП» создана «База правовых решений для субъектов МСП», содержащая описание типовых проблемных ситуаций (кейсов), возникающих при реализации субъектами МСП бизнес-проектов, и юридических механизмов выхода их них.

- создание юридического лица «не выходя из дома»;

-выбор системы налогообложения малыми и средними предприятиями;

-защита прав малых и средних предприятий при проведении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля за соблюдением требований законодательства Российской Федерации;

-критерии отнесения к субъектам МСП;

-порядок внесения сведений в единый реестр субъектов МСП

корпорация малого и среднего предпринимательства АО Корпорация МСП	<a href="http://corpmsp.ru/">http://corpmsp.ru/</a>
портал бизнес-навигатора МСП	<a href="https://smbn.ru/msp/main.htm">https://smbn.ru/msp/main.htm</a>
портал малого и среднего бизнеса Алтайского края	<a href="http://smp22.ru/">http://smp22.ru/</a>
федеральный портал молодого предпринимателя	<a href="http://young.smb.gov.ru/">http://young.smb.gov.ru/</a>

### Общественные организации предпринимателей

Алтайская торгово-промышленная палата	<a href="http://www.alttpp.ru/">http://www.alttpp.ru/</a>
Алтайский союз предпринимателей	<a href="http://asp22.ru/">http://asp22.ru/</a>
Ассоциация крестьянских (фермерских) формирований Алтайского края	<a href="http://www.skffaltay.ru/">http://www.skffaltay.ru/</a>
Ассоциация развития сельского туризма «Крестьянское гостеприимство»	

Важность решаемых задач обуславливает приоритетность проблемы развития сельского туризма, ставит ее в ряд социально-экономических задач, имеющих федеральное и региональное значение. Учитывая это, а также необходимость создания льготного режима для сельских жителей, развития смежных отраслей, находящихся в различной ведомственной подчиненности, поддержка сельского туризма осуществляется программно-целевым методом как на федеральном, региональном, так и муниципальном уровне. В 2011 году была принята краевая целевая программа "Развитие туризма в Алтайском крае" на 2011 - 2016 годы, положившая начало реализации государственной политики в сфере туризма на территории региона программно-целевыми методами.

Постановлением Администрации Алтайского края от 29.12.2014 №589 «Об утверждении государственной программы Алтайского края «Развитие туризма в Алтайском крае» на 2015 - 2020 годы» в редакции Постановления Ад-



министрации Алтайского края от 13.04.2016 N 124, Постановления Правительства Алтайского края от 01.03.2017 N 65)

Задачи государственной программы Алтайского края «Развитие туризма в Алтайском крае» на 2015 - 2020 годы»

Задачи программы	формирование на территории края системы туристских кластеров для обеспечения развития объектов туризма и сопутствующей инфраструктуры, привлечение инвестиций в туристскую индустрию; улучшение качества туристских и сопутствующих услуг; формирование имиджа Алтайского края как центра всесезонного туризма; научное обеспечение развития туристской деятельности; содействие развитию сельского туризма в Алтайском крае; содействие развитию социального туризма в Алтайском крае, в том числе создание условий для беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к туристским объектам, объектам санаторно-курортного комплекса и предоставляемым в них услугам в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов; продвижение турпродукта Алтайского края
------------------	--

В целях развития туристской деятельности планируется реализация комплекса мероприятий, направленных на максимальное использование имеющегося природно-климатического, ресурсного, человеческого потенциала Алтайского края.

Первый блок мероприятий направлен на привлечение инвестиций в туристскую индустрию и включает реализацию целого ряда крупных инвестиционных проектов.

Второй блок мероприятий направлен на улучшение качества туристских и сопутствующих услуг.

Третий блок мероприятий - формирование имиджа Алтайского края как центра всесезонного туризма. В рамках данного направления запланировано проведение "круглых столов", конференций, семинаров по вопросам развития туристской индустрии, мастер-классов и тренингов для гидов, экскурсоводов, выпущена разнообразная печатная продукция, видеофильмы и сюжеты, рекламные ролики об экскурсионных объектах в регионе.

В рамках четвертого блока мероприятий - работа по обустройству туристских маршрутов, а также выполнению научных исследований и разработке методических пособий по тематике развития туризма в Алтайском крае.

Пятый блок мероприятий предусматривает содействие развитию на территории края сельского туризма путем субсидирования части затрат на строительство и реконструкцию гостевых домов, проведение обучающих семинаров в рамках внедрения института "Крестьянское гостеприимство" и издания методического пособия по организации сельского туризма.

Шестой блок мероприятий направлен на содействие развитию социального туризма, в том числе создание условий для беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к туристским объектам, объектам санаторно-курортного комплекса и предоставляемым в них услугам в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов, путем предоставления грантов на организацию туристско-экскурсионных поездок для граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, а также части затрат для оборудования коллективных средств размещения и объектов показа необходимой инфраструктурой для приема туристов с ограниченными возможностями здоровья.

Седьмой блок мероприятий направлен на продвижение турпродукта Алтайского края. В его рамках проводится работа по участию организаций туристской индустрии края в международных, региональных выставках и экономических форумах.

Мероприятия государственной программы Алтайского края

«Развитие туризма в Алтайском крае» на 2015 - 2020 годы»

Проведение пресс-туров, "круглых столов", конференций, семинаров по вопросам развития туристской индустрии	управление Алтайского края по внешним связям, туризму и курортному делу <a href="http://alttur22.ru/">http://alttur22.ru/</a> КГБУ «Алтайтурцентр» <a href="http://www.visitaltai.info/">http://www.visitaltai.info/</a>
--	---

Организация тренингов и мастер-классов для гидов, экскурсоводов и специалистов сферы гостеприимства	управление Алтайского края по внешним связям, туризму и курортному делу  <a href="http://alttur22.ru/">http://alttur22.ru/</a>  КГБУ «Алтайтурцентр» <a href="http://www.visitaltai.info/">http://www.visitaltai.info/</a>
Обустройство туристских маршрутов	КГБУ "Алтайтурцентр"
Выполнение научных исследований по тематике развития туризма в Алтайском крае	на конкурсной основе
Оказание государственной поддержки путем субсидирования части затрат на строительство и реконструкцию гостевых домов, включая работы, связанные с подведением газа, воды, устройством канализации и электросетей	управление Алтайского края по внешним связям, туризму и курортному делу  <a href="http://alttur22.ru/">http://alttur22.ru/</a>
Проведение обучающих семинаров в рамках внедрения института "Крестьянское гостеприимство"	КГБУ «Алтайтурцентр» <a href="http://www.visitaltai.info/">http://www.visitaltai.info/</a>
Издание и тиражирование методического пособия по организации сельского туризма	КГБУ «Алтайтурцентр» <a href="http://www.visitaltai.info/">http://www.visitaltai.info/</a>
Оказание государственной поддержки путем предоставления грантов на организацию туристско-экскурсионных поездок по Алтайскому краю для граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации	управление Алтайского края по внешним связям, туризму и курортному делу  <a href="http://alttur22.ru/">http://alttur22.ru/</a>
Оказание государственной поддержки путем субсидирования части затрат на оборудование коллективных средств размещения, объектов показа необходимой инфраструктурой для приема туристов с ограниченными возможностями здоровья	управление Алтайского края по внешним связям, туризму и курортному делу  <a href="http://alttur22.ru/">http://alttur22.ru/</a>
Участие организаций туристской индустрии края в выставках и экономических форумах	КГБУ «Алтайтурцентр» <a href="http://www.visitaltai.info/">http://www.visitaltai.info/</a>

Ответственным исполнителем государственной программы является управление Алтайского края по внешним связям, туризму и курортному делу, а также его подведомственное учреждение КГБУ "Туристский центр Алтайского края", КГКУ "Алтайавтодор", Министерство строительства, транспор-

та, жилищно-коммунального хозяйства Алтайского края; по согласованию - органы местного самоуправления, субъекты туристской индустрии, их ассоциации.

К сегодняшнему моменту органами государственной власти проделана большая работа в сфере развития туризма. Все больше уголков Алтайского края становятся доступными для туристов, регулярно проводятся международные отраслевые выставки, форумы по различным перспективным для региона видам туризма, созданы профессиональные сообщества, идет работа по формированию положительного имиджа края как одной из основных туристских дестинаций России.

Не меньше усилий по развитию сельского туризма должны прикладывать и местные муниципалитеты, отдельные поселения – от этого зависит качество туристского предложения всей территории.

Местные органы власти должны оказывать содействие развитию туризма в сельских муниципальных районах при наличии благоприятных условий.

Однако на поддержку со стороны властей можно рассчитывать лишь при условии осознания ими туризма как важной отрасли местной экономики, приносящей доход в бюджет.

Местный бюджет строит, в первую очередь, из налогов, которые платят местные предприниматели. Продолжая работать не в правовом поле, владельцам сельских гостевых домов не стоит рассчитывать на существенную поддержку властей, так как власть не видит существенного увеличения доходов от данного вида деятельности. Но со стороны власти ошибочно полагать, что без программ поддержки развития различных видов туризма будет наблюдаться быстрое самостоятельное развитие туризма. К тому же полностью обособленное развитие может привести к серьезному урону в будущем, как экологическому, так и экономическому. Это связано с тем, что развитие туризма зачастую ограничивают факторы, устранение которых возможно только со стороны власти. Например, газификация населенных пунктов, улучшение транспортной сети или создание крупных туристических маршрутов и т.д.

Необходимо эффективное и взаимовыгодное взаимодействие власти и предпринимательства, а также поддержка властью инициатив местного населения, не противоречащих стратегическим направлениям развития территории.

Муниципальные органы власти могут оказать следующие виды содействия развитию сельского туризма:

Наименование	Ваши комментарии
разработка Программ развития туризма на территории	
оценка туристско-рекреационного потенциала территории, формирование Туристских паспортов	
формирование качественного туристского предложения в районе путем улучшения туристской инфраструктуры, а также внешней привлекательности территории для туриста;	
повышение туристического имиджа территории, создание специфического, уникального туристского продукта, отвечающего всем запросам потребителя;	
продвижение территории на туристском рынке (выпуск рекламной продукции, участие в выставках и т.д.);	
улучшение развития общей инфраструктуры территории;	
проведение обучающих мероприятий, мероприятий по обмену опытом и повышению квалификации (конференции, семинары, информационные поездки и т.д.);	
планирование строительства новых промышленных и рекреационных предприятий с учетом интересов предпринимателей, занимающихся развитием туризма и экологических ограничений;	
формирование доступной информации по развитию туризма: требования и работа государственных надзорных органов, налогообложение и т.д.	
ведение реестров, мониторинг экономической эффективности сферы туризма	

Одним из инструментов поддержки развития территории в целом и туризма в частности является информационно-консультационный центр (ИКЦ). Он не только создает и инициирует диалог между предпринимателями и местной администрацией, но и оказывает посильную помощь предпринимателям в поиске единомышленников, кооперации и организации их деятельности.

## **Заключение**

Сельский туризм, являясь дополнительным источником дохода, может стать одним из элементов оживления местной экономики. Он решает проблему занятости на селе и еще ряд задач регионального и национального значения, поэтому требует действенных мер со стороны органов государственной власти, субъектов Российской Федерации и местного самоуправления. Проведенные опросы свидетельствуют о высокой заинтересованности на селе в развитии сельского туризма. Для сельских жителей - это возможность улучшить свое жилище и хозяйство. Для местных властей - это приток дополнительных средств, развитие инфраструктуры.

Для организации сельского туризма владельцам сельских гостевых домов необходимо оценить потенциал и доступность ресурсов для развития туризма в своей местности; обустроить дом и прилегающую территорию; продумать вопрос о питании туристов; организовать досуг туристов; обеспечить безопасность пребывания туристов; изучить принципы и технологии организации обслуживания, правила приема гостей в сфере сельского туризма; провести планирование и прогнозирование деятельности по развитию бизнеса в сфере сельского туризма; провести маркетинговые исследования рынка услуг сельского туризма; выявить аспекты ценообразования на предоставляемые услуги, определить форму хозяйствования и источники финансирования; донести информацию до потребителя.

Для развития сельского туризма должны быть созданы экономические и организационные предпосылки. Самостоятельная работа сельских жителей не будет иметь успеха, если они не будут обучены и включены в туристскую систему региона, где высококвалифицированные менеджеры централизованно решают многие проблемы. Для продвижения сельского туризма нужен комплексный подход, должно быть желание местных органов власти развивать это движение, эффективно использовать имеющиеся ресурсы. В настоящее время в Алтайском крае сельский туризм определен как перспективное направление, которому уделяется большое внимание и значимая государственная поддержка. Система государственной поддержки сельского туризма способна оказать действенную помощь при планировании и прогнозировании бизнеса, изучении спроса на услуги сельского туризма, анализе рынка предложений, организации рекламы и продвижения.

## Полезные ссылки, нормативные документы

Федеральный закон РФ	<u>от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"</u> в редакции федеральных законов с изменениями и дополнениями
Федеральный закон РФ	<u>от 22 июля 2008 г. N 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности"</u>
Федеральный закон РФ	от 24.07.2007 года № 209-ФЗ (с изменениями) «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации»
Федеральный закон РФ	<u>"О защите прав потребителей"</u> от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 в редакции федеральных законов с изменениями и дополнениями
Распоряжение Правительства РФ	от 31 мая 2014 года №941-р «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2020 года» (редакция от 26.10.2016г.)
Распоряжение Правительства РФ	от 11 ноября 2014 года №2246-р «О плане мероприятий по реализации Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2020 года».
Постановление Правительства РФ	от 15.04.2014 №317 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие культуры и туризма" на 2013-2020 годы».
Постановление Правительства РФ	от 02.08.2011 №644 «О федеральной целевой программе «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2018 годы)» (редакция от 11.06.2016г.)
Постановление Правительства РФ	от 02.08.2011 №644 «О федеральной целевой программе «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2018 годы)» (редакция от 11.06.2016г.)
Постановление Правительства РФ	№598 от 15.07.2013 г «О федеральной целевой программе «Устойчивое развитие сельских территорий на 2014-2017 годы и на период до 2020 года»
Закон Алтайского края	от 21.11.2012 №86-ЗС «Об утверждении стратегии социально-экономического развития Алтайского края до 2025 года».
Закон Алтайского края	<u>Проект Закона Алтайского края "О туризме в Алтайском крае"</u> <u>19 сент. 2017</u>

Постановление Администрации Алтайского края	Ад-Ал-	от 29.12.2014 №589 «Об утверждении государственной программы Алтайского края «Развитие туризма в Алтайском крае» на 2015 - 2020 годы» в редакции <u>Постановления Администрации Алтайского края от 13.04.2016 N 124, Постановления Правительства Алтайского края от 01.03.2017 N 65)</u>
Постановление Правительства Алтайского края	Ал-	от 27.03.2017 № 95 «Об утверждении порядка оказания государственной поддержки развитию сельского туризма в Алтайском крае путем субсидирования части затрат на строительство и реконструкцию сельских гостевых домов, включая работы, связанные с подведением газа, воды, устройством канализации и электросетей»,
Постановление Правительства Алтайского края	Ал-	от 30 июня 2017 года № 238 «Об утверждении порядка оказания государственной поддержки развитию социального туризма в Алтайском крае путем субсидирования части затрат на оборудование коллективных средств размещения, объектов показа необходимой инфраструктурой для приема туристов с ограниченными возможностями здоровья»
Постановление Администрации Алтайского края	Ад-Ал-	<u>от 21.07.2016 № 245 "О создании рабочей группы по вопросам развития сельского туризма в Алтайском крае"</u>
Постановление Администрации Алтайского края	Ад-Ал-	<u>Об утверждении Схемы размещения объектов дорожного сервиса в Алтайском крае</u>
ГОСТ Р 56641-2015		Услуги средств размещения. Сельские гостевые дома. Общие требования
<u>ГОСТ 32611-2014</u>		Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов
<u>ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003)</u>		Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения
<u>ГОСТ 32613-2014</u>		Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования
<u>ГОСТ Р 55699-2013</u>		Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования
ГОСТ Р 54599-2011		Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха



ГОСТ Р 54606-2011	Услуги малых средств размещения. Общие требования
ГОСТ Р 55319-2012	Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения
ГОСТ Р 55817-2013	Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения
ГОСТ Р 56184-2014	Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам
<u>СанПиН 2.1.2.2645-10</u>	Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях

## Глоссарий

Сельский туризм	<p>деятельность по организации отдыха в сельской местности или в малых городах (при отсутствии промышленных зон и многоэтажной застройки) с предоставлением услуг гостеприимства в частном секторе, ориентированная на использование природных, культурно-исторических и других ресурсов, традиционных для данной местности.</p> <p>Примечание - Малые города являются центром либо входят в состав сельского административного района.</p>
Турист	лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания.
Экскурсант	лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в познавательных целях на период менее 24 часов без ночевки в стране (месте) временного пребывания и использующее услуги экскурсовода (гида), гида-переводчика.
Туристская деятельность	туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий.
Туристский продукт	комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.
Туроператорская деятельность	деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом (далее - туроператор).
Турагентская деятельность	деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (далее - турагент).
Формирование туристского продукта	деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие).
Продвижение туристского продукта	комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта (реклама, участие в специализированных выставках, яр-

	марках, организация туристских информационных центров, издание каталогов, буклетов и другое).
Реализация туристского продукта	деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором.
Средство размещения	объект туристской индустрии, включающий в себя здание/здания/часть здания/строения/сооружения, в которых расположены одно или несколько оборудованных жилых комнат/помещений, предназначенных для размещения и временного проживания туристов.
Размещение	предоставление туристам условий/удобств для отдыха, сна и гигиены.
Временное проживание	проживание туристов сроком менее шести месяцев.
Коллективные средства размещения (КСР)	средства размещения (здания, часть здания, помещения) используемые для предоставления услуг средств размещения юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями.
Номерной фонд	общее количество номеров (жилых комнат для проживания) в средстве размещения.
Номер в средстве размещения	одна или несколько жилых комнат/помещений с мебелью, оборудованием и инвентарем, необходимым для временного проживания.
Гостиница (отель)	объект туристской индустрии, представляющий собой коллективное средство размещения с определенным количеством номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее определенный набор услуг и сгруппированное в категории в зависимости от оборудования номеров и других помещений и уровня сервиса. В гостинице минимальным набором услуг является заправка постелей, уборка номеров и санузла, предоставление завтрака или условий для приготовления пищи.
Специализированные средства размещения	объекты туристской индустрии, оказывающие услуги размещения (проживания) и дополнительные услуги в соответствии с назначением, специализацией, профилем работы и/или направлением деятельности, в том числе: туристские, оздоровительные, спортивные, физкультурно-оздоровительные и другие.

Подписано в печать 11.09.2018.

Формат 60x90/8. Заказ 321. Тираж 100 экз.

Отпечатано в типографии ООО «АПОСТРОФ»

г. Барнаул, ул. Партизанская, 17 кв. 5

E-mail: [apostrof.ooo@mail.ru](mailto:apostrof.ooo@mail.ru)