

СЕКРЕТЫ СЕЛЬСКОГО ОТЕЛЬЕРА

ПРАКТИЧЕСКИЕ СОВЕТЫ
ДЛЯ ВЛАДЕЛЬЦЕВ ГОСТЕВЫХ ДОМОВ



Федеральное государственное
бюджетное учреждение
КЕНОЗЕРСКИЙ
национальный парк



КЛУБ
ДРУЗЕЙ
КЕНОЗЕРСКИЙ
национальный парк

СОДЕРЖАНИЕ

4

ОСНАЩЕНИЕ
ГОСТЕВОГО ДОМА

11

БЕЗОПАСНОСТЬ
ВАШЕГО ГОСТЯ

15

ПРАВИЛА
ВАШЕГО ДОМА

19

ЗАЧЕМ НУЖНА
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

23

КНИГА
УЧЁТА ГОСТЕЙ

25

СТАНДАРТ
ПРЕЗЕНТАЦИИ НОМЕРА

29

СТАНДАРТ ТЕКУЩЕЙ
УБОРКИ НОМЕРА

33

ПОДГОТОВКА
К ФОТОСЪЁМКЕ

39

ПРОДВИЖЕНИЕ
ГОСТЕВОГО ДОМА

42

ПОЛЕЗНЫЕ
ССЫЛКИ



Пособие разработано и издано в рамках проекта «Школа сельского отеля и ремесленника» при финансовой поддержке гранта Губернаторского центра Архангельского области



МИНИСТЕРСТВО ПРИРОДНЫХ
РЕСУРСОВ И ЭКОЛОГИИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



Поддержка территориальных
инициатив развития
КЕНОЗЕРСКИЙ
национальный парк



гцао

ПРИ ПОДДЕРЖКЕ
ГУБЕРНАТОРСКИЙ ЦЕНТР
АРХАНГЕЛЬСКАЯ ОБЛАСТЬ



КЛУБ
ДРУЗЕЙ
КЕНОЗЕРСКИЙ
национальный парк

Не секрет, что сельским туризмом занимаются люди активные, влюблённые в свою родную землю, вкладывающие душу (и материальные средства) в развитие своего дела. И совершенно очевидно, что для качественного путешествия недостаточно только знакомства с удивительным историко-культурным и природным наследием на турмаршрутах, в музеях и на мастер-классах. Необходимо позаботиться и о бытовой стороне — где будет жить наш гость?

Гостевой дом — самый популярный вид объектов для размещения путешественников в сельской местности.

Начинающие сельские отельеры зачастую не имеют профессионального опыта в гостиничном деле, развиваются интуитивно. Скептики заметят: «Ведь гостевой дом — не гостиница в городе, в нём всё от души, всё по-домашнему. Нужны ли им профессиональные знания?» Это так, в гостевом доме действительно можно создать неповторимую атмосферу домашнего уюта, встречать гостей как родных людей. Но всё-таки — это бизнес. И задача сельского отеля — предоставлять клиентам (Гостям) качественный

продукт, получая доход от своего дела.

В Кенозерском национальном парке действуют более 30 собственных объектов размещения (гостиниц, гостевых домов, турприютов) и 30 частных гостевых домов. Парк непрерывно идёт по пути совершенствования туристической инфраструктуры, повышения качества обслуживания, формирования сопутствующих услуг, их продвижения. В Кенозерье на регулярной основе реализуются обучающие программы, семинары от бизнес-тренеров, представителей гостиничного и ресторанного бизнеса для сотрудников и местных жителей, занятых в сельском туризме.

«Секреты сельского отельера» — это возможность поделиться накопленным опытом и проверенными инструментами с теми, кто делает первые шаги в управлении гостевыми домами.

Авторский коллектив надеется, что собранные практические советы помогут сельским отельерам в создании действительно качественного продукта — лучшего Гостевого Дома.

ОСНАЩЕНИЕ ГОСТЕВОГО ДОМА

Уют, чистота, качественное обустройство и безопасность — неотъемлемые «ингредиенты» в «рецепте» успешного гостевого дома.

При оснащении жилых комнат, кухни, общих и хозяйственных помещений необходимо продумать все детали, которые сделают это пространство комфортным для гостей, а его содержание для вас — удобным.

Чек-лист содержит рекомендуемый и проверенный на опыте функционирования гостевых домов Кенозерского национального парка перечень предметов для обустройства гостевого дома.

Чек-лист переводится как «проверочный/контрольный список». Стандартно это перечень пунктов, напротив которых ставятся галочки — когда тот или иной будет выполнен. Так легко отследить, что и в каком объёме осталось сделать

Чек-лист ОСНАЩЕНИЕ ГОСТЕВОГО ДОМА

ЖИЛАЯ КОМНАТА

- ✓ **Кровати с матрасами** по числу проживающих людей. Кровать — основное спальное место, диваны лучше использовать в качестве дополнительных мест.
- ✓ **Прикроватные тумбочки** или полочки, куда гости могут положить телефон, книгу, часы.
- ✓ **Шкаф или комод.** Гостям не всегда комфортно использовать на отдыхе сумку или чемодан для хранения одежды. Даже небольшой стеллаж или настенные мебельные крючки с вешалками-плечиками добавят комфорта в гостевую комнату.
- ✓ **Зеркало.** При выборе зеркала ориентируйтесь на размеры комнаты, её стилистику, так чтобы этот предмет органично вписывался в интерьер, а также позволял гостю увидеть своё отражение хотя бы по пояс, ещё лучше — в полный рост.
- ✓ **Стол и стулья** или табуретки. Предусмотрите эти предметы мебели, если позволяет площадь комнаты, а также, если в гостевом доме допускается возможность проживания разных групп гостей в разных номерах, или в одном помещении совмещён функционал жилой комнаты и гостиной.
- ✓ **Покрывало, постельное бельё и полотенца.** Используйте новые комплекты полотенца, белья и покрывала, подходящие по стилистике вашему дому. В гостевом доме можно предоставлять набор из двух полотенца — банного (70*140 см) и для лица (50*90 см).
- ✓ **Наматрасники.** Защищают матрасы от различных загрязнений, а также обеспечивают гигиеничность постели. Помните, что постирать или заменить наматрасник гораздо проще, чем привести в надлежащий вид испорченный или загрязнившийся матрас.
- ✓ **Прикроватные коврики.** Только представьте, как приятно утром после хорошего сна на удобной кровати встать ногами на тёплый коврик...
- ✓ **Занавески.** Ещё один текстильный элемент, который выполняет не только защитную функцию, но и способен повлиять на атмосферу, подчеркнуть стиль, добавить тепла и уюта.
- ✓ **Основное освещение.** Обратите внимание, чтобы потолочный светильник был с плафонами или абажуром (лампочка «без прикрытия» небезопасна и неэстетична).
- ✓ **Прикроватные светильники.** Дадут возможность вашему гостю пользоваться индивидуальным освещением, не мешая своим спутникам. Можно использовать как настенные бра, так и настольные светильники.
- ✓ **Антимоскитная сетка, фумигатор.** В летнее время — обязательные атрибуты.

БЕЗОПАСНОСТЬ ВАШЕГО ГОСТЯ

На обеспечение безопасности в гостевом доме оказывают влияние как внешние факторы, которые могут не зависеть от хозяина, так и внутренние, которые непосредственно зависят от действий (или бездействия) домовладельца.

К таким факторам относятся вопросы противопожарной и противозаразительной безопасности, технической исправности дома и его инженерного обустройства, соблюдение санитарно-гигиенических требований, контроль за безопасностью использования бытовых электроприборов.

Хозяину гостевого дома необходимо не просто обеспечить исправность всех систем в доме, но и проинформировать гостя о правилах пожарной безопасности, использования электрооборудования через памятки, информационные папки.

Безопасность жизни и здоровья гостя — ключевой аспект оснащения гостевого дома. Регулярно проверяйте исправность инженерных систем дома, электрооборудования.

Понятие «безопасность клиента» относится практически ко всем сторонам деятельности. Помимо впечатлений, полученных от посещения привлекательных окрестностей, для любого туриста важным условием качественного путешествия является его собственная и имущественная безопасность

Чек-лист БЕЗОПАСНОСТЬ

ЧТО ПРОВЕРИТЬ, ЧТОБЫ БЫТЬ
УВЕРЕННЫМ В БЕЗОПАСНОСТИ
ВАШЕГО ДОМА:

- ✓ **Исправное электроосвещение** в жилых и других помещениях (туалетах, кладовках). Предусмотрите своевременную замену перегоревших лампочек.
- ✓ **Исправные электророзетки** в жилом помещении и на кухне.
- ✓ **Исправные штекеры бытовых электроприборов.**
- ✓ **Переносные фонари** на случай отключения электроосвещения, а также наличие в них заряженных батареек.
- ✓ **Исправные лестницы, мостки** и прочие инженерные конструкции.
- ✓ **Огнетушитель** с актуальным сроком действия.
- ✓ **Укомплектованная аптечка** первой помощи.

ХОЗЯИНУ ГОСТЕВОГО ДОМА
НЕОБХОДИМО ОБЕСПЕЧИТЬ:

- ✓ **Запас холодной питьевой воды** не менее, чем на одни сутки.
- ✓ **Возможность нагрева воды**, если нет центрального горячего водоснабжения или бойлера.
- ✓ **Возможность пользоваться баней**, если нет душевой кабины.
- ✓ **Обогрев помещений** (электрообогреватель, печка, запас дров), обеспечивающий температуру не ниже 18,5 °С.
- ✓ **Возможность пользоваться стиральной машиной** (или создать условия для стирки, если нет машины).

ДОПОЛНИТЕ ЧЕК-ЛИСТ БЕЗОПАСНОСТИ СОБСТВЕННЫМИ
ПУНКТАМИ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ГОСТЕВОГО ДОМА

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____



ПРАВИЛА ВАШЕГО ДОМА

Порой можно заметить, что хозяева гостевого дома пренебрегают разработкой Правил проживания в гостевом доме, а устанавливают их на ходу — в момент проживания гостей (к неудовольствию или удивлению последних). Или, напротив, смиренно терпят то, с чем внутренне не согласны. Так нужны ли правила проживания в гостевом доме? И если да, то зачем?

Наша команда считает, что такой документ нужен для определения границ допустимого, возможного и необходимого между гостем и хозяином.

Отдых должен быть приятным для путешественника и не должен быть «разрушительным» для хозяина. Правила дома — это возможность оговорить условия проживания и параметры взаимодействия заранее.

Правила можно рассматривать как инструмент предотвращения конфликтных ситуаций или их разрешения. Очень важно предусмотреть в правилах не только запреты для гостей и их обязанности, но и их права, а также права и обязанности (!) хозяев.

! Правила проживания для гостей оформляются на русском и на иностранном языках (на усмотрение хозяина дома). Информация должна быть размещена в общем помещении (холл, прихожая, кухня) таким образом, чтобы гость мог свободно ознакомиться с ней в течение всего времени проживания

Шаблон ПРАВИЛА ГОСТЕВОГО ДОМА

Дорогие гости!

Я — Ирина Николаева — хозяйка гостевого дома «Рассвет» приветствую вас и благодарю за то, что выбрали наш гостевой дом. Чтобы ваш отдых проходил спокойно и комфортно, прошу вас ознакомиться с Правилами проживания в гостевом доме «Рассвет».

- Время заезда _____
- Время выезда _____
- Гостям предоставляются следующие услуги без дополнительной платы: уют, медицинская аптечка, беспроводной интернет.
- Место для парковки автомобиля находится на территории гостевого дома.

В нашем гостевом доме Вы можете:

- Получить от хозяев полную и достоверную информацию о правилах проживания, стоимости и перечне оказываемых дополнительных услуг (питание, экскурсии, мастер-классы, этнографические программы). Наш телефон: _____
- Пользоваться оборудованной мангальной площадкой, а также беседкой и качелями;
- Разместиться в гостевом доме с домашним питомцем, заранее предупредив нас и взяв с собой коврик, лоток для туалета и посуду для кормления.

В целях соблюдения правил пожарной безопасности, а также обеспечения безопасности запрещается:

- Курить в комнатах, кухне и других местах, не предназначенных для курения. Место для курения находится во дворе и оборудовано пепельницей;
- Перевешивать, перемещать и использовать не по назначению электроприборы, находящиеся в доме;

- Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, токсичные, ядовитые и прочие вещества и материалы и иные опасные предметы, представляющие угрозу здоровью и жизни Гостей и хозяев дома;
- Переставлять, передвигать, выносить из гостевого дома мебель, постельные принадлежности и иное имущество;
- Совершать действия, нарушающие тишину, в ночное время с 23.00 часов до 8.00 часов;
- Находиться на общей территории гостевого дома в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- Загрязнять территорию гостевого дома;
- Самостоятельно топить печи в бане и в гостевом доме.

Просим вас:

- Закрывать водозаборные краны по окончании использования;
- При уходе из гостевого дома выключать электроприборы, освещение, закрывать окна.

Хозяева гостевого дома обязаны:

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям оплаченные услуги;
- Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях;
- Своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению неисправностей и поломок в гостевом доме в кратчайшие сроки.

Хозяин вправе:

- Входить в гостевой дом для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих правил;
- Отказать Гостю в размещении в гостевом доме в случае грубого нарушения Правил.

Желаем вам приятного отдыха!

ЗАЧЕМ НУЖНА ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ



ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ОТ ГОСТЕЙ — РАДУЕТ, ПУГАЕТ ИЛИ МОТИВИРУЕТ?

Отзывы о гостевом доме и его услугах вы можете собирать в отдельной тетради, размещённой в доме, а также на тех интернет-ресурсах, где представлена информация о гостевом доме (Авито, Суточно.ру, ВКонтакте и т.д.)

Важно! Не бойтесь получать отзывы — это источник очень полезной информации. Вас, ваших сотрудников и гостевой дом похвалили, поблагодарили? Обратите внимание, что именно порадовало ваших гостей? Передайте похвалу и слова благодарности тем, кто помогает вам принимать гостей. Положительный отзыв — не повод «почивать на лаврах». Наоборот, подумайте, как поддерживать заданную планку на высоте и как усилить те моменты, на которые гости пока не обратили внимание.

Если у вас при наличии большого потока гостей нет отрицательных отзывов или замечаний, то это совсем не значит, что всё в услугах гостевого дома идеально.

Почему люди не жалуются?

1. Считают недостаток незначительным (тем самым лишая вас возможности совершенствовать детали).
2. Не верят, что что-то может измениться.
3. Каналы обратной связи недостаточно доступны (даже Книга отзывов даст вам много полезной информации для повышения качества услуг).

Что делать, если жалоба всё же поступила?

Важно помнить, что гость не всегда ждёт или требует компенсацию за то, что какие-то неудачные моменты сервиса испортили его впечатления от отдыха. Часто гостю необходимо просто избавиться от чувства разочарования. А ещё гость может жаловаться... с искренним намерением вам помочь улучшить сервис в гостевом доме!

- Отрицательный отзыв — не повод грустить, злиться и оправдываться.
- Отрицательный отзыв — ваш «учитель» и мотиватор

ОСНОВНЫЕ ТАКТИКИ ПРИ РАБОТЕ С НЕГАТИВНЫМ ОТЗЫВОМ ИЛИ ЖАЛОБОЙ:

Не переводите жалобу в шутку

Кажется, что так можно «разрядить обстановку». Но если гость расстроен оказанным сервисом, шутки убедят его в вашем неуважении и несерьёзном к нему отношении.

Активно слушайте

Были ли вы сами в ситуации, когда приходилось жаловаться, а перед вами стоял ответственный сотрудник с каменным лицом, выражающим мысль «скорее бы это закончилось»? Ни внимательного взгляда, ни «понимающего» кивка головой, ни одного уточняющего вопроса...

Будьте искренними, выражая сопереживание

Вам ведь действительно жаль, что гость испытывает дискомфорт во время отдыха в вашем доме?

Не давайте волю эмоциям и не «уходите в глухую оборону»

Плохие варианты ответа: «не

нравится, можете переехать в другой гостевой дом», «не знаю ничего, до вас всё работало», «мне тут одной за всеми вами не уследить» и подобное. Как бы ни было неприятно слышать замечания в адрес своего дома и сервиса, сохраняйте спокойствие — ведь замечания могут быть вполне справедливыми, а комфорт и безопасность вашего гостя — ваш приоритет.

Не снимайте с себя ответственности

Плохой вариант ответа хозяйна: «ну вот такая у меня горничная, всё испортила». Плохой вариант ответа горничной: «а я-то что, это от хозяйки зависит». Гостю ведь не важно, виновата горничная, хозяйка или соседка. Он расстроен, получив некачественный сервис. Признайте промахи, а потом в команде проработайте ситуацию, её причины и способы устранения.

Принесите извинения

Это самое очевидное и очень важное, что можно сделать для успокоения гостя.

Решите проблему

Даже если проблема сложная, а её решение дорогостоящее,

стоит наметить план по её исправлению. А если удалось решить проблему быстро, сообщите об этом гостю – дайте ему понять, что вы внимательны к пожеланиям и потребностям гостей.

ЗАДАНИЕ:

Гость звонит администратору и жалуется на то, что **при заезде посуда была грязная, одна из двух конфорок электроплитки не работает, а также протекает кран на кухонной раковине**. Администратор строгим голосом отвечает: «Ну что ж, значит перед вами жили недобросовестные гости, которые оставили за собой грязь».

Горничная не обязана за всеми всё перемывать. И вообще это всё странно, до вас всё работало и ничего не протекало. Вы первые жалуетесь, о нашем доме только хорошие отзывы». Гость говорит, что в таком случае он отправит жалобу хозяйке гостевого дома. На что администратор отвечает: «Ваше право» и отключает телефон.

Ответьте на вопросы и запишите свой ответ:

1. Чего ожидает гость?
2. Какие ошибки допустил администратор?
3. Каким должен был быть ответ администратора гостю?

4. Какие действия должна предпринять хозяйка гостевого дома для того, чтобы устранить причину жалобы и не допустить её повторения?

КНИГА УЧЁТА ГОСТЕЙ

Важный инструмент — учёт гостей и ведение базы данных.

- Сбор статистики по гостям;
- Изучение вашей целевой аудитории;
- Информация для ведения финансовых расчётов, прогнозирования, планирования;
- База для постпродажного сервиса — поздравлений, специальных предложений и т.д.

Вы можете создать электронную таблицу (или даже в тетради формата А4) для учёта гостей.

В этом разделе мы разместим возможные пункты. Дополните их теми сведениями, которые считаете важными для своей работы.

Фамилия Имя Отчество	Откуда прибыли	Количество дней	Количество взрослых	Количество детей	Цель поездки	Оказанные услуги	Стоимость, руб.
Сидоров Иван Петрович	Псковская область	4	2	—	Отдых, туризм	- Баня - Лодка - Экскурсия	31 100

СТАНДАРТ ПРЕЗЕНТАЦИИ НОМЕРА

Стандарты — полезный инструмент, когда необходимо установить и прочно закрепить внутренние правила работы (общения с гостем, выполнения технических процедур).

Наличие стандартов обслуживания особенно актуально, когда к приёму гостей подключены привлечённые помощники (сотрудники), не имеющие опыта работы в сервисной сфере, или наблюдается частая смена персонала.

Сформулируйте свои принципы работы в виде документа и ознакомьте с ним всю команду. Проработайте с командой каждый пункт так, чтобы он точно был принят и внедрён в работу. При наличии зафиксированных стандартов вам проще будет контролировать работу персонала, выявлять и корректировать ошибки.

Цель презентации номера или гостевого дома — привлечь внимание и заинтересовать потенциального гостя. Она также может использоваться для установления деловых контактов, привлечения инвестиций или представления новых услуг и разработок

КАК ПРОВЕСТИ ПРЕЗЕНТАЦИЮ ДОМА ГОСТЮ ПРИ ЗАСЕЛЕНИИ

1. Дружелюбно поприветствуйте гостя и, обращаясь по имени, предложите пройти в дом.

2. Покажите гостю, как пользоваться ключом, если в закрывшем устройстве или двери есть какие-то особенности.

3. По ходу движения покажите гостю, где находятся выключатели, например, в коридоре, на веранде, в прихожей.

4. Если гость занимает одну комнату в многоквартирном гостевом доме, в первую очередь, следует показать гостю его комнату строго в соответствии с формой бронирования.

5. Если в доме есть телевизор, следует обратить внимание гостя на это, показав, где находится пульт управления.

6. Показать гостю, где находится санузел и душевая кабинка. Предупредить о том, что горя-

чая вода подаётся через водонагреватель.

7. Показать гостю, где находится кухня, а также бытовую технику и посуду, которой гость может пользоваться для самостоятельного приготовления пищи.

8. Если в доме организован отдельный сбор отходов, необходимо проинформировать гостя об этом и показать, где находятся специальные контейнеры, кратко проинструктировать, как ими пользоваться.

9. Если гость заселяется в гостевой дом с печным отоплением, проинформировать его о том, что топку печей осуществляют исключительно хозяева дома, и самостоятельная топка запрещена в целях обеспечения противопожарной безопасности. Также необходимо показать, где находится план эвакуации, огнетушитель, аптечка.

10. Проинформировать гостя о том, что можно заказать топку бани.

11. Показать гостю местоположение информационной папки, кратко рассказав, какая информация в ней размещена.

12. Покидая номер, поинтересоваться, не нужна ли какая-либо помощь, пожелать приятного отдыха.

ДОПОЛНИТЕ СТАНДАРТ ПУНКТАМИ, НЕОБХОДИМЫМИ ДЛЯ ВАШЕГО ГОСТЕВОГО ДОМА:

A photograph of a lamp with a perforated shade hanging on a wall. The lamp is illuminated, and the light is visible through the holes in the shade. The background is a dark, textured wall.

СТАНДАРТ ТЕКУЩЕЙ УБОРКИ НОМЕРА

Чистота в гостинице или гостевом доме — важнейший пункт работы. Это вопрос не только эстетики, но, в первую очередь, санитарно-гигиенической безопасности. Самые оригинальные детали интерьера и дизайнерские решения не спасут положение, если гость видит многодневный слой пыли, грязные пятна, стёкла в разводах или несвежее постельное бельё.

Создайте документ, в котором последовательно будут описаны все шаги, которые должен предпринять сотрудник, отвечающий за чистоту (горничная или вы сами).

Важно контролировать соблюдение установленного вами стандарта, проводить контрольную проверку качества уборки до заселения гостя, анализировать и устранять ошибки. И, конечно, важно обеспечить горничную необходимыми средствами и оборудованием для достижения максимально качественного результата.

- *Наведение порядка в гостевом доме вы можете описать в виде стандартов текущей и генеральной уборки номера, уборки санузла и бани, заправки постельного белья*

СТАНДАРТ ТЕКУЩЕЙ УБОРКИ НОМЕРА

1. **Уборка номера происходит в отсутствие гостей.** Для того, чтобы убедиться, что номер пуст, необходимо дважды постучать в дверь. Если ответа не последовало, постучать в дверь ещё раз. Если ответа по-прежнему не последовало, можно открыть дверь своим ключом и начать уборку, оставив дверь открытой.

2. Если гость находится в номере, необходимо постучать в дверь, поздороваться, представиться и спросить, когда удобно произвести уборку номера.

3. Уборка производится по часовой или против часовой стрелки для того, чтобы ни один предмет в номере не был пропущен.

4. Включить все потолочные светильники, настенные бра и настольные лампы, чтобы видеть загрязнения и выявить перегоревшие лампочки. После проверки — выключить.

5. Раздвинуть шторы и проверить состояние крючков или других креплений на карнизе. Если в комплектации к шторам идут прихваты, установить их и закрепить в изначальном положении.

6. Открыть окна для проветривания.

7. Проверить исправность мебели, целостность посуды и других предметов интерьера, входящих в комплектацию номера.

8. Собрать крупный мусор, опорожнить ведро для мусора.

9. Снять грязное постельное бельё (установите частоту смены постельного белья и полотенец). Грязное бельё упаковывается в специально предназначенный для этого мешок. Нельзя допускать соприкосновения грязного белья с чистым.

10. Удалить пыль с подоконников и мебели (спинки кроватей, полки, тумбочек, стульев). Вынуть ящики из шкафов, столов, тумбочек, вытереть их снаружи и внутри (если в них нет личных вещей). Если для уборки используются специальные очищающие растворы, наносить их следует только на салфетки или тряпки, ни в коем случае не на поверхность мебели.

11. Разложить и расставить по местам все предметы интерьера, входящие в комплектацию номера (информационную папку, вазы и прочее).

12. Сдвинуть лёгкую мебель, пропылесосить и помыть полы, уделяя особое внимание труднодоступным местам (под кроватями, шкафами, за тумбочками, в углах).

13. Расставить лёгкую мебель по местам.

14. Тщательно вымыть руки и застелить свежее бельё.

15. Проверить, все ли окна закрыты, убедиться, что свет выключен везде.

16. Выйти из номера, закрыв дверь ключом.

В ПРОЦЕССЕ УБОРКИ НОМЕРА:

- **Нельзя** трогать ценные вещи гостя;
- **Можно** передвинуть/переложить личные вещи, если они мешают уборке помещения, а затем вернуть их на место;
- **Необходимо** сообщить хозяину гостевого дома о выявленных поломках, неисправностях, нанесённом ущербе.

A photograph of a window with red floral curtains. A vase of red flowers sits on the windowsill. The text 'ПОДГОТОВКА К ФОТОСЪЁМКЕ' is overlaid in large white letters.

ПОДГОТОВКА К ФОТОСЪЁМКЕ

Фотография на сайте или в соцсети — фактически первая встреча потенциального гостя с вашим гостевым домом.

Нельзя недооценивать важность этого момента. Ведь гость может остаться равнодушным к тому, что увидит, а может заинтересоваться и сделать ещё один шаг в сторону бронирования именно вашего дома.

Как показывают многочисленные исследования и анкетирования, большая часть путешественников при выборе вариантов размещения на отдыхе пользуются интернетом в качестве основного источника информации. Одним из главных критериев выбора является наличие фотографий гостевого дома на вашем сайте или на страничке в соцсетях. Определяющим же является качество этих фотографий, к тому же, их количество тоже играет важную роль в выборе потенциального гостя. Часто эти факторы привлекают туристов даже больше, чем отзывы предыдущих гостей.

В этом разделе мы рассмотрим основные аспекты подготовки гостевого дома к интерьерной фотосъёмке, узнаем, на что стоит обратить внимание сельскому отелю при выборе фотографий для презентации своего гостевого дома в интернете и привлечения потенциальных гостей. Изучив наши рекомендации и пожелания, вы сами сможете определить какой вариант наиболее подходящий для вас — профессиональный фотограф или же самостоятельная работа.

! На снимках должен быть передан стиль вашего гостевого дома.
■ Это современная живопись, свет, застывший в кадре, время, которое остановилось, — всё, что передает характер вашего гостеприимства

ФОТОГРАФИЯ, КАК ОПРЕДЕЛЯЮЩИЙ ФАКТОР ВЫБОРА ГОСТЕВОГО ДОМА

1. Больше — лучше!

«Лучше один раз увидеть, чем сто раз услышать» — эта известная поговорка лучше всего определяет выбор путешественником гостевого дома.

Наличие на страничке вашего сельского отеля хотя бы одной фотографии увеличивает его привлекательность, а если на сайте размещены десятки хороших фотоснимков гостевого дома и его окрестностей, то интерес гостя возрастает в разы.

2. Интерьер вашего гостевого дома

Цветовая гамма и декор интерьера имеют очень большое значение и привлекают основное внимание туриста.

Одним из основных принципов при создании интерьера является соблюдение единого гармоничного стиля в оформлении гостевого дома или каждого отдельного номера. Поверьте, многих ваших потенциальных гостей привлекают необычные дизайнерские решения и оригинальные аксессуа-

ры, поэтому стоит запечатлеть на фото самые интересные детали в оформлении номеров и разместить их на странице гостевого дома в интернете.

3. Правильный ракурс

При создании интерьерных фотографий мы советуем подбирать правильный ракурс. Чаще всего гостей привлекает свободное пространство, позволяющее комфортно разместиться и провести время в гостевом доме. Ваш потенциальный гость может не оценить заставленность мебелью и тесноту номера. Например, шкаф или кровать, занимающие большую часть снимка, скорее всего вызовут эмоцию перегруженности, а эффект замкнутого пространства может сыграть не в пользу выбора именно вашего гостевого дома.

4. Свет — наше всё!

Фотографии гостевого дома, его интерьеров и деталей рекомендуется делать в светлое время суток, а лучше всего в сол-

нечные дни, ведь солнце создаёт неповторимый яркий и тёплый эффект. Вряд ли кого-то заинтересует мрачный, зашторенный номер вашего гостевого дома. Но и в самую солнечную погоду при съёмке непременно включите всё освещение номера (кухни, гостиной), чтобы создать объём фотографии и избавиться её от «плоского восприятия».

5. Внимание деталям

Сделайте акцент на конкретных деталях вашего гостевого дома. Не стоит фотографировать уют с гладильной доской или наличие санитарных жидкостей в туалете. Обо всех «технических» моментах проживания гостя можно сообщить в сопроводительной информации или рассказать во время очной презентации дома. Некоторых туристов, например, интересует наличие в гостевом доме мини-библиотек, вместительного шкафа и удобной тумбы в прихожей. Отдельные фото включенного прикроватного

светильника или настольной лампы, удобного кресла, красивой чайной пары на столе и других интересных предметов интерьера создадут атмосферу уюта и непременно сработают в пользу выбора вашего гостевого дома.

6. Потрясающий вид из окна

Если окна вашего гостевого дома «смотрят» на приятный природный ландшафт (река, озеро, осенний лес, ромашковое поле) или какую-либо историческую достопримечательность, обязательно используйте эти виды для рекламы.

Сфотографируйте вид из окна изнутри дома. Зимой вам в этом помогут морозные узоры на стекле, а летом распахнутые окна. К тому же у вас появится возможность подчеркнуть ещё одну немаловажную деталь интерьера — красивые занавески.

ДОВЕРЬТЕСЬ ПРОФЕССИОНАЛАМ

Поручите создание качественного портфолио вашего гостевого дома интерьерным фотографам. У них для этого есть всё необходимое — профессиональное оборудование, дополнительный свет и, главное — опыт. Но в любом случае вам необходимо самостоятельно подготовить интерьер для фотосессии, вы ведь тоже профессиональный сельский отельер!

ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К СЪЁМКЕ ВАШЕГО ГОСТЕВОГО ДОМА СДЕЛАЙТЕ НЕСКОЛЬКО ВАЖНЫХ ШАГОВ:

- 1. Качественная уборка по стандарту.** Здесь повторимся про постельное бельё, чистые полы, отсутствие пыли на всех поверхностях и т.д.
- 2. Включите всё имеющееся освещение.** Общий свет, настенные светильники и настольные лампы, подсветка кухонного гарнитура, авторские дизайнерские подсветки интерьеров или новогодние гирлянды. Фотограф сам определит, что из этого будет лишним при съёмке, но он должен увидеть весь имеющийся «светоарсенал».
- 3. Уберите все лишние предметы в интерьере.** Лежащий на кресле пульт от телевизора, пустая ваза на столе, плечики, средства для мытья посуды, упаковка туалетной бумаги, утюг, фен и подобные вещи «замусоривают» кадр, придают ему чрезмерную детальность, отвлекают внимание гостя от основного сюжета фотографии.
- 4. Спрячьте провода электроприборов насколько это возможно.** Висящие штекеры электрочайника, холодильника, микроволновки или телевизора выглядят не эстетично. Также стоит убрать из интерьера все удлинители, зарядные и иные устройства, вставленные в электророзетки. А ещё обратите внимание на изображение в телевизоре. Если вы хотите, чтобы он оставался включенным, позаботьтесь о

приятной картинке на его экране. Пусть это будет местный пейзаж или известная картина, соответствующая интерьеру помещения. Но мы всё же рекомендуем выключить телевизор.

5. Добавьте «вкусняшек». Отдельно подготовьте дополнительные предметы для фотосессии и предложите фотографу воспользоваться ими. Книга с очками, ваза с цветами, свежие фрукты, новые журналы, сувенирные фигурки или антикварные предметы, подсвечник и свечи, аккуратные дрова к камину или печи, а также красивая посуда могут стать прекрасным дополнением к фотографиям, создавая неповторимую атмосферу интерьеров вашего гостевого дома.

6. Расскажите фотографу или его ассистентами все свои пожелания. Не стесняйтесь заранее проговорить свои ожидания от предстоящей фотосъёмки. Это поможет фотографу сделать необходимые шаги для достижения наилучшего результата, а значит, все будут довольны — и мастер, и вы, и ваши гости.

И ЕЩЁ НЕМНОГО В ТЕМУ

- Выберите для сайта или соцсетей только качественные, чёткие снимки с высоким разрешением. Фотографии должны быть размером **не менее 2048 x 1536 пикселей** и **не более 19 Мб** фото по объёму.
- Составьте небольшое описание к каждому фото. Но здесь важно не переусердствовать.
- Пополняйте и обновляйте фотографии на своей страни-

це. Не стоит «кормить» гостя снимками трёхлетней давности. Это не вызывает доверия к актуальности видов ваших интерьеров.

- Можно наполнять сайт не только профессиональными фотографиями, но и снимками ваших гостей. Попросите их оставить отзыв с фотографиями о своём отдыхе. Таким образом, вы также сможете увеличить и обновить изображения на сайте.

ПРОДВИЖЕНИЕ ГОСТЕВОГО ДОМА

Вероятно, вы слышали фразу «Если Вас нет в Интернете, значит Вы не существуете». Сложно не согласиться, ведь число активных пользователей неустанно растёт с каждым годом, площадки динамично развиваются, а продвижение бизнеса на online-платформах становится проще, эффективнее и доступнее.

Мы рекомендуем использовать социальные сети, чтобы сделать свой гостевой дом узнаваемым. Почему?

1. Охват различных целевых аудиторий (к тому же, искусственный интеллект помогает вам сформировать интересы подписчиков. Эту информацию можно использовать для формирования контент-плана и написания информационных постов)

2. Может оказывать разнонаправленное воздействие на потребителя (текст — информационное сообщение, изображение — визуализация, видео — визуализация и звуковое сопровождение)

3. Простота перехода от «желания» к «действию» (например, потенциальный гость увидел в новостной ленте информацию о гостевом доме, перешёл в сообщество и забронировал проживание)

4. Простые алгоритмы обратной связи (вы сможете всегда быть на связи с гостями, отвечать на их вопросы и получать отзывы)

5. Не требует крупных финансовых затрат (создание и ведение сообщества — бесплатно, по желанию можно использовать коммерческую рекламу — это дополнительные расходы)

■ *Работать над продвижением сайтов сельских гостевых домов интересно и сложно одновременно. Высокая конкуренция за гостя не даёт права на ошибку. Запутанная навигация, чрезмерный креатив, отсутствие возможности онлайн-бронирования, некорректные цены — это и многое другое ведёт к потере потенциальных клиентов.*

О ЧЁМ НУЖНО ПОЗАБОТИТЬСЯ НА ЭТАПЕ ПЛАНИРОВАНИЯ?

1. Определить социальные сети, где вы будете создавать страницу. Это нужно сделать на основе анализа целевой аудитории по демографическим характеристикам, интересам, уровню дохода (мы рекомендуем «ВКонтакте»)

2. Составить уникальное торговое предложение (УТП). Почему гость должен приехать именно к вам, а не к вашим конкурентам? Ответить на этот вопрос нужно исходя из позиционирования (например, семейный отель, база отдыха для рыбаков и охотников, гостевой дом вдали от цивилизации для романтиков)

3. Составить контент-план на 1 месяц (сообщество должно быть «живым», публикации — регулярными, ответы на вопросы и особенно негатив — оперативными)

Если у вас есть возможность, пригласите профессионального фотографа для интерьерной фотосъёмки. Помните — качественные фотографии очень привлекают гостей!

МЫ ПОДГОТОВИЛИ ДЛЯ ВАС НЕСКОЛЬКО СОВЕТОВ ДЛЯ СОЗДАНИЯ СООБЩЕСТВА В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ:

1. Фирменный стиль (логотип, «голос» бренда, брендбук). Главное правило — лаконичность и простота! Излишний креатив затрудняет восприятие информации. Откажитесь от «кричащих цветов», ваша задача — не поразить воображение гостя, а позволить ему в дальнейшем идентифицировать вас на рынке.

2. Качественный контент. Помните, гостевой дом — это про отдых, пусть и ваше сообщество станет уютным уголком в Интернете: следуйте правилу «рассказать просто о сложном», не пишите длинные тексты, не используйте термины, которые будут понятны только узкому кругу людей.

3. Приветственные бонусы (это может быть мини-версия вашей продукции: например, чайник с ароматным травяным чаем, пирож-

ки, печенье, открытки). Гостям будет приятно, а у вас появится возможность получить дополнительный заработок.

4. Карта (Яндекс.Карты, 2ГИС и т.д.). Гость сможет построить маршрут к вашему дому и точно не заблудится!

5. Закрепите пост с подробной информацией о вас.

КАК ПРАВИЛЬНО СДЕЛАТЬ ОПИСАНИЕ ВАШЕГО ГОСТЕВОГО ДОМА?

- Количество спальных мест
- Удобства
- Инженерное обустройство (водоснабжение, отопление, санузлы, освещение)
- Бытовая техника
- Санитарно-гигиеническое обеспечение
- Местоположение
- Наличие сотовой связи
- Правила бронирования и заезда
- Получение разрешения на посещение территории
- Электронная версия сертификата о классификации объекта (при наличии)
- Ссылки на полезные ресурсы

О ЧЁМ РАССКАЗЫВАТЬ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ? ВОТ НЕСКОЛЬКО ТЕМ:

- Варианты размещения (например, свободные даты)
- Специальные предложения, акции, программы лояльности
- Как добраться
- Чем заняться (экскурсии, мастер-классы, этнографические программы)
- Где поесть (пункты общественного питания, рекомендации блюд местной кухни)
- Достопримечательности
- Уникальность территории
- Особенности территории (наличие сотовой связи, состояние дорожного покрытия, сезонные погодные условия, наличие магазинов и медпункта)
- Лайфхаки для путешественников (как собраться в поездку, что взять с собой)
- Информация об организованных турах (при наличии)
- Анонсы мероприятий (при наличии)

ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ



Школа сельского отельера
www.youtube.com/@ruralhotelierschool



Губернаторский центр
Архангельская область
грантыгубернатора.проразвитие29.рф



Ассоциация
Клуб Друзей Кенозерского
национального парка



Национальные проекты России.
Туризм и индустрия гостеприимства
национальныепроекты.рф/projects/turizm



Сельский туризм.
Пособие для начинающих
предпринимателей



Кенозерский национальный парк.
Туризм и отдых
vk.com/kenozerotourism

Секреты сельского отеляера. Практические советы для владельцев гостевых домов



МИНИСТЕРСТВО ПРИРОДНЫХ
РЕСУРСОВ И ЭКОЛОГИИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



Федеральное государственное
бюджетное учреждение
КЕНОЗЕРСКИЙ
национальный парк



ключевая
экологическая
территория
международного
значения
1994



ПРИ ПОДДЕРЖКЕ
ГУБЕРНАТОРСКИЙ ЦЕНТР
АРХАНГЕЛЬСКАЯ ОБЛАСТЬ



**КЛУБ
ДРУЗЕЙ**
КЕНОЗЕРСКИЙ
национальный парк

Издание подготовлено при поддержке
Губернаторского центра Архангельской области

АВТОРЫ ТЕКСТА

Анастасия Иванова
Анастасия Калинина
Евгений Мазиллов

ГРАФИЧЕСКИЕ РИСУНКИ НА ОБЛОЖКАХ

Анна Мазилова

ДИЗАЙН, ВЁРСТКА ОБРАБОТКА ФОТОГРАФИЙ

Евгений Мазиллов

ФОТОГРАФИИ

Евгений Мазиллов
Константин Кокошкин
Вадим Штрик

Подписано в печать 1.11.2023. Формат 210*210 мм.
Печать офсетная. Тираж 300 экз.

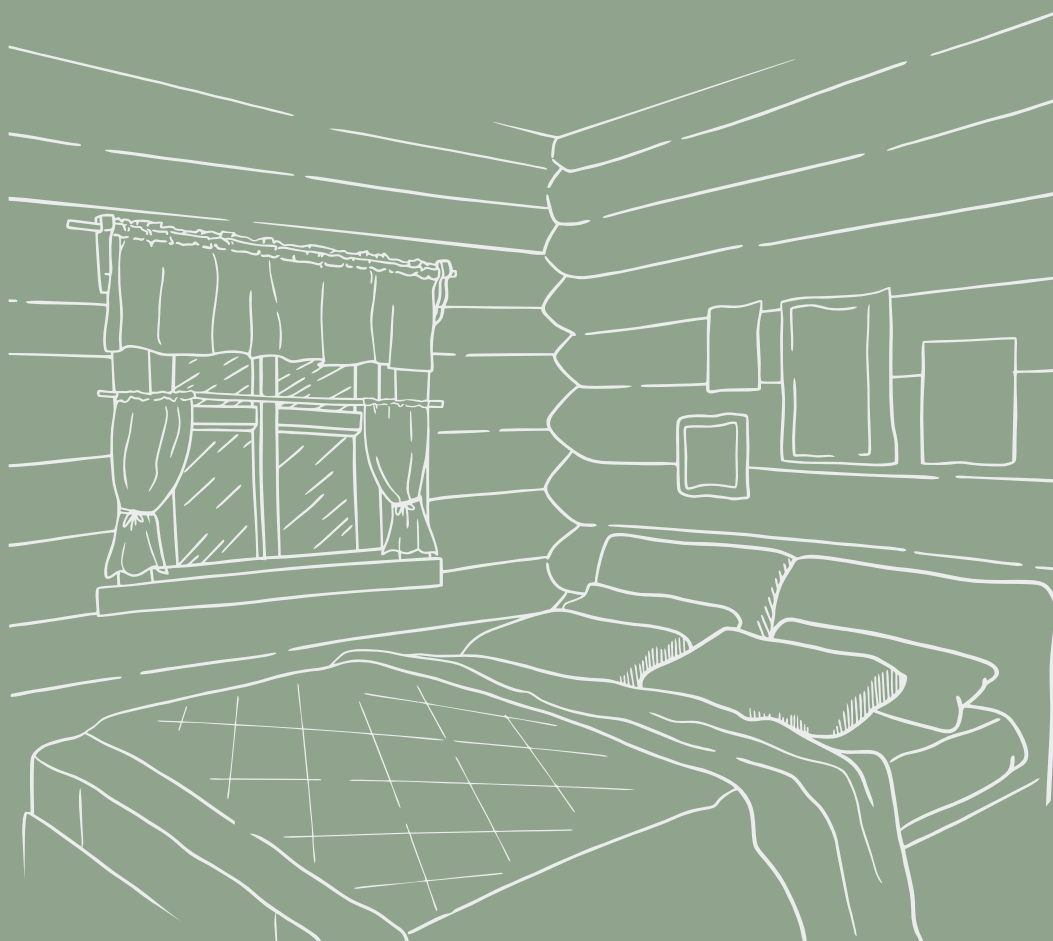
Отпечатано ИП Чункевич Н.В.

МИНИСТЕРСТВО
ПРИРОДНЫХ
РЕСУРСОВ
И ЭКОЛОГИИ
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ



Федеральное государственное
бюджетное учреждение
КЕНОЗЕРСКИЙ
национальный парк

КЛЮЧЕВАЯ
ОРНИТОЛОГИЧЕСКАЯ
ТЕРРИТОРИЯ
МЕЖДУНАРОДНОГО
ЗНАЧЕНИЯ
(1999)



163000 г. Архангельск, наб. Северной Двины, 78, Тел.: +7 (8182) 28-65-23
78, Nab. Severnoy Dviny, 163000 Arkhangelsk, Tel. +7 (8182) 28-65-23

www.kenozero.ru