Задание подготовлено в рамках проекта АНО «Лаборатория модернизации образовательных ресурсов» «Кадровый и учебно-методический ресурс формирования общих компетенций обучающихся по программам СПО», который реализуется с использованием гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов.

**Разработчики:**

Севостьянова О.В., ГБПОУ «Самарский социально-педагогический колледж»

Танич Ю.С., ГБПОУ «Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

Чурбакова Е.В., ГБПОУ «Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайн»

**Назначение задания**

Компетенция в сфере работы с информацией. Извлечение и первичная обработка информации. Уровень II

43.02.14

МДК.05.01. Технология приема, регистрации и выписки гостей

Тема: Прием, регистрация и размещение гостей

**Комментарии**

Задание предлагается обучающимся на этапе освоения темы без предварительного объяснения преподавателем. После выполнения задания организуется обсуждение результатов.

Вам необходимо сопоставить мотивирующие факторы для выбора хостела у двух групп путешественников: иностранных смарт-путешественников и российских бизнес-путешественников.

Изучите фрагмент интервью с владельцами московского хостела «Кеды» Гани Базаркуловым и Баталкиным Антоном.

**Систематизируйте информацию таким образом, чтобы сопоставление мотивирующих факторов для двух групп путешественников было наглядным.**

*Для справки*

Мотивирующий фактор - причина, обстоятельство, влияющее на принятие положительного решения. Здесь - то, что побуждает гостей выбирать хостел и останавливаться в там неоднократно.

**Фрагмент интервью с владельцами московского хостела «Кеды»**

**Виталий Дударенко:**… Алёна Енова посоветовала к вам зайти, сказала, вы суперобщительные ребята, у вас суперхостел. Я по-настоящему зашёл на ваш сайт, увидел замечательную фразу, что «не важно, какие у тебя кеды, если ты гуляешь при этом по Красной площади». В чём концепция, объясните?

**Антон Баталкин:** Ну на самом деле это идея Гани, которую мы с ним постарались вместе реализовать. Концепция заключается в том, что это для людей, которые любят впечатления, то есть ценят впечатления, эмоции, путешествия больше, чем какие-то статусные вещи. То есть кедовский человек, он скорее потратит деньги на путешествие в другую страну, чем купит себе Rolex или ещё какую-то вещь. Собственно говоря, мы убеждаемся, что выбор был правильный, потому что к нам прямо прилипают такие люди - бродяги, путешественники - которые приезжают и чувствуют себя здесь комфортно и близки по духу.

**Виталий Дударенко:**

Но как создать эту атмосферу, чтобы человек почувствовал это?

**Гани Базаркулов:**

Всё начинается с концепта. И как это всё реализовано здесь? Мы попытались сделать максимально удобное пространство для такого путешествия. Опять же, у нас персонал всегда говорит на двух языках.

**Виталий Дударенко:** А насколько для хостела важна локация?

**Гани Базаркулов:** Локация очень важна.

**Антон Баталкин:** Ну да. У нас неплохой балл на Booking, и при этом локация не составляет основной… не самым главным преимуществом является. Мы понимали, у нас не лучшая локация, но мы хотим иностранных гостей, хотим именно вот этого гостя, для которого всё создавалось. Шаг за шагом мы повышаем качество сервиса: у нас там персонал говорит на двух языках, у нас чистота и в дормах, и в номерах. Мы проводим различные мероприятия здесь. Сотрудничаем с университетом. То есть всё, что мы делаем, оно, в принципе, потихоньку-помаленьку приносит свои плоды в том плане, что люди всё равно едут к нам повторно - второй, третий раз - и возвращаются, несмотря на то что локация у нас не самая лучшая.

**Виталий Дударенко:** Вы сказали, что у вас здесь какие-то ивенты проводятся? Что-то вот про это история.

**Антон Баталкин:** Да, это чаще всего больше относится к зиме. У нас есть внутри помещения мероприятия: это игра в «Мафию», это музыкальные вечера, так как у нас есть и музыканты, и композиторы среди гостей и среди друзей хостела, которые могут прийти что-то сыграть, создать атмосферу, просто повеселиться. У нас проводились киновечера, когда мы изучали Тарковского. Приглашали киноведа, тоже друг хостела, который рассказывал нам об этом. Это было очень интересно. Ну не для всех, конечно, но для части аудитории. И сейчас мы начинаем также проводить фри-туры по городу. Как я уже говорил, мы сотрудничаем с университетом, и есть ребята-студенты, которые изучают туристическое направление. И мы объявили конкурс, и они разработали ряд каких-то туристических маршрутов, и они бесплатно водят наших гостей по Москве. То есть это какая-то необычная Москва, новый взгляд, по их мнению. Для них это тоже опыт, для нас это возможность познакомить наших гостей бесплатно с городом. Мы на этом ничего не зарабатываем, мы просто хотим, чтобы люди реально получали впечатления и удовольствие от пребывания в городе.

**Виталий Дударенко:** Это классно. Это услуги, которые, действительно помогают притягивать гостей.

**Антон Баталкин:** Причём это free для гостя. Это бюджетные путешественники. То есть все в выигрыше на самом деле: и студенты, которые реально получают опыт, которые никогда не водили экскурсии, которые вот только сейчас это придумали и первый раз выходят с этим, также и для гостя.

**Виталий Дударенко:** Хотел спросить про портрет гостя. Вас я уже спрашивал, но как вы считаете, в принципе, кто тот постоянный клиент хостелов? Как вы его видите? Это какой-то совсем бюджетный человек, который хочет сэкономить, или?.. Вот сейчас же такая достаточно известная история, что очень многие люди - денег-то в России нет, чего уж греха таить - раньше ездили в четвёрки, а теперь, в общем, и в тройки ездят. А может, из троек спустились как раз в хостелы?

**Гани Базаркулов:** Может быть, да, кстати. Мы же исходили из того, что нам нужен тот самый смарт-путешественник, у которого есть понимание, что, если он прилетает в Москву, надо от Москвы получить максимум, что можно получить. Лучше потратить деньги на Большой театр, но при этом пожить в хостеле.

**Антон Баталкин:** Для путешественников - да. То есть для туристов, которые едут за впечатлениями, это одна история. У нас ещё есть неплохая категория гостей, которые к нам возвращаются снова и снова, которым мы рады - это бизнес… Вот те же путешественники, которые большей частью россияне - хотя есть и иностранцы, приезжающие в командировки - которые раньше, да, ездили… останавливались только в четвёрках, в тройках, и для них, для многих, наш хостел - это новый опыт. У нас в хостеле не только размещение в общих номерах, хостельное. У нас по факту только четыре дорма, а остальные номера - это отдельные номера, причём есть стандарты со своими санузлами и так далее.

**Виталий Дударенко:** А дормы на сколько мест?

**Антон Баталкин:** Дормы двенадцатиместные, и есть пятиместный женский дорм. Женский дорм со своим санузлом. Ну довольно-таки приятный такой, оформление для девочек. Даже с зеркалом, с подсветкой, со столиком для макияжа, и всё такое. Им этот интерьер важен. И есть комнаты гостиничного типа. То есть люди потихоньку начинают осваивать это направление. Они не ищут в хостелах, они привыкли искать в гостиницах. Когда находят нас, оказывается приятным сюрпризом, говорят: «Ребята, у вас совмещается, получается, уют гостиницы внутри номера и атмосфера общения, которая есть в хостеле». Это они говорят и о чистоте, и об оформлении номеров, и о вечерних мероприятиях в хостеле. Для многих это новый опыт, и, по отзывам гостей, это положительный опыт всё-таки. И ценники для нашего стандарта и стандартов гостиницы всё-таки существенно разнятся, будем говорить, в полтора-два раза.

*Использованы материалы источника:*

[*https://hotelier.pro/hostels/item/3923-k-nam-chasto-priezzhayut-gosti-chtoby-proverit-naskolko-pravdivo-my-otvechaem-na-otzyvy/*](https://hotelier.pro/hostels/item/3923-k-nam-chasto-priezzhayut-gosti-chtoby-proverit-naskolko-pravdivo-my-otvechaem-na-otzyvy/)

Инструмент проверки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Мотивирующий фактор\* | Иностранный  смарт-путешественник | Российский бизнес-путешественник |
| персонал говорит на 2-х языках | +\*\* | - |
| чистота | + | + |
| дешевизна / низкая стоимость (размещения) | + | + |
| оформление (номеров) / интерьер | + | + |
| (вечерние) мероприятия (в хостеле) / внутри хостела / помещения | + | + \ +/- \ - |
| фри-туры / экскурсии по городу | + | + |

\*фактор «локация» \ «место расположения» не считается избыточным и может присутствовать в таблице;

\*\* отметки в ячейках могут быть произвольными, например, «да/нет», «+/-», и т.п.; если фактор не признан мотивирующим для той или иной группы, ячейка может быть не заполнена.

|  |  |
| --- | --- |
| Информация представлена в таблице\* | 1 балл |
| *Информация представлена в ином формате* | 0 баллов, проверка прекращена |
| Столбцы озаглавлены | 1 балл |
| За каждый выделенный мотивирующий фактор\*\* | 1 балл |
| *Максимально* | *6 баллов* |
| Отсутствуют избыточные факторы | 1 балл |
| Верно заполнен столбец (строка) «Иностранный смарт-путешественник» | 3 балла |
| *Столбец (строка) «Иностранный смарт-путешественник» заполнен с одной ошибкой или пропуском* | *1 балл* |
| Верно заполнен столбец (строка) «Российский бизнес-путешественник» | 3 балла |
| *Столбец (строка) «Российский бизнес-путешественник» заполнен с одной ошибкой или пропуском* | *1 балл* |
| ***Максимальный балл*** | ***15 баллов*** |

\* Таблица может быть ориентирована как вертикально, так и горизонтально.

\*\* Факторы могут быть приведены в произвольном порядке.

Факторы «мероприятия внутри хостела» и «фри-туры» могут быть обобщены как «дополнительные бесплатные мероприятия \ услуги», в этом случае обучающийся получает 2 балла; если имеется обобщенная формулировка и какая-либо из формулировок, которые были обобщены, обучающийся получает только балл(-ы) за необобщенную(-ые) формулировку(-и).