



АССОЦИАЦИЯ  
ГЛЭМПИНГОВ

# УПРАВЛЕНИЕ ГЛЭМПИНГОМ. АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ И ИХ РЕШЕНИЕ

**Спикер:**

Жанна КИРА,

Президент Ассоциации глэмпингов

# АССОЦИАЦИЯ ГЛЭМПИНГОВ

Некоммерческая организация, которая развивает и формирует отечественный глэмпинг-рынок на мировом уровне. Мы комплексно развиваем экотуризм в России благодаря поддержке и объединению предпринимателей в реализации глэмпинг-проектов.

С 2018 года мы объединили более 1 800 предпринимателей глэмпинг-индустрии, и продолжаем ежегодно увеличивать число участников Ассоциации.

**Экосистема Ассоциации:**

**Предприниматели + услуги + государство + владельцы земель**



# АУДИТОРИЯ АССОЦИАЦИИ

Аудитория нашего сообщества – люди, которые интересуются глэмпинг-индустрией как бизнесом. Их количество постоянно растет параллельно с увеличением числа глэмпингов в России.



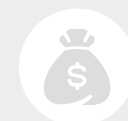
Основатели действующих глэмпингов и отелей/гостиниц



Предприниматели, которые хотят запустить глэмпинги

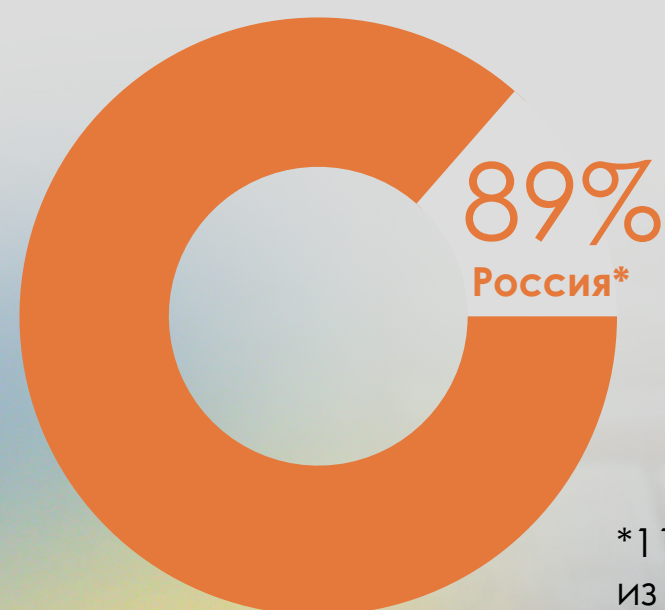
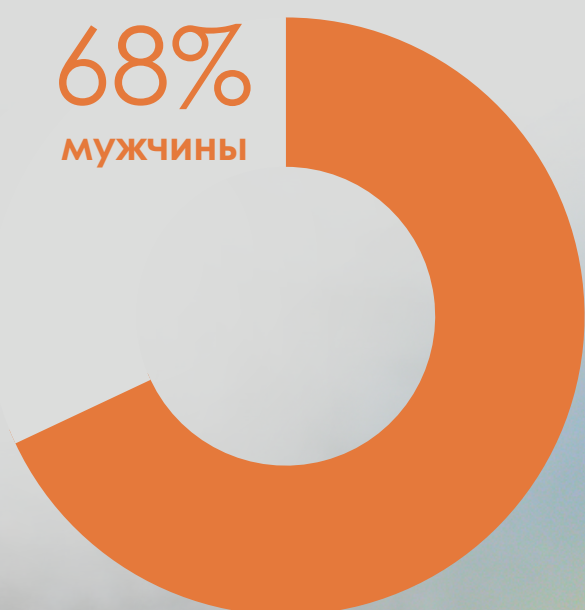


Руководители глэмпингов (управляющие, СОО)



Инвесторы в глэмпинг-индустрию

> **8000** чел.



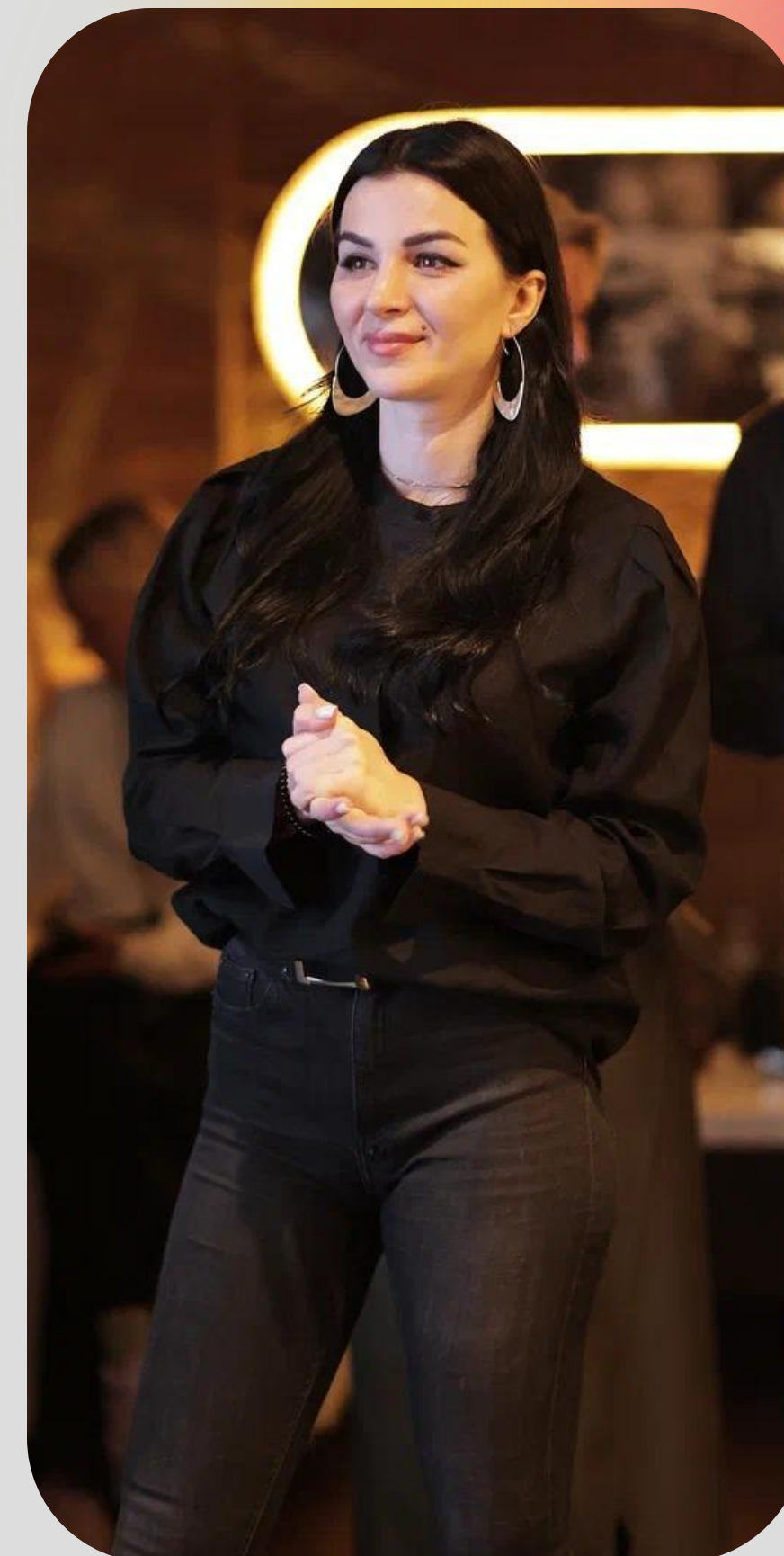
\*11% участников из стран СНГ



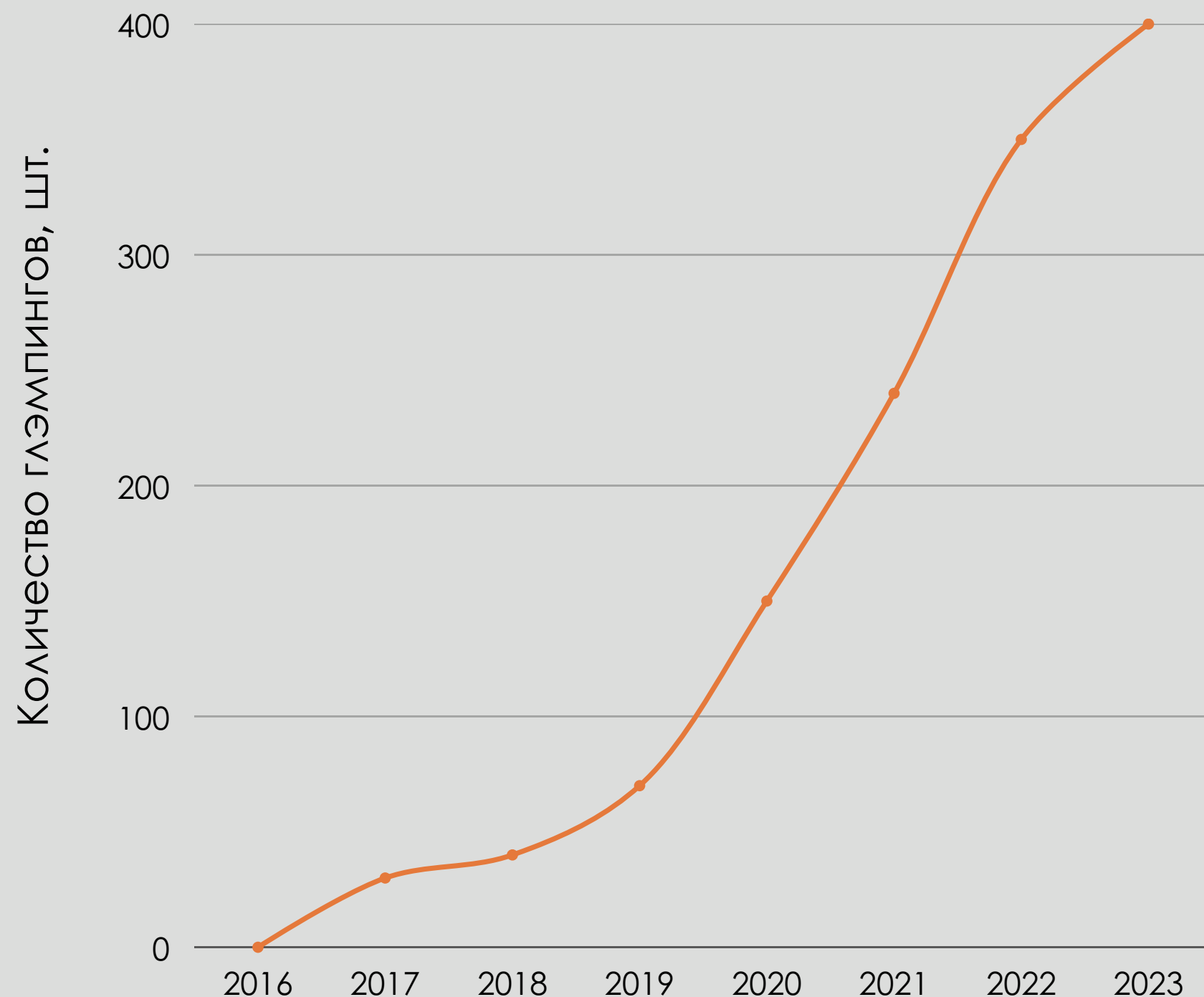
# МЫ ВМЕСТЕ

- Укрепляем рынок
- Путешествуем
- Обучаемся
- Тестируем новое
- Улучшаем клиентский опыт

Присоединяйся!



# ГЛЭМПИНГ-РЫНОК



**402** глэмпинга в РФ  
на март 2023

**60%** круглогодичных глэмпингов  
(241 объект)

**40%** сезонных глэмпингов  
(161 объект)

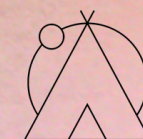
## Топ-5 регионов по количеству глэмпингов:

- Московская область — 48
- Ленинградская область — 34
- Краснодарский край — 31
- Республика Алтай — 23
- Республика Крым — 21



# МАРКЕТИНГ И ПРОДАЖИ

- Проанализировать, какие каналы продаж лучше работают у соседей
- Начать тестировать другие каналы продаж, импровизировать
- СОС не должен превышать больше 20%. (Если тест вашей рекламной компании показывает меньший %, она успешна)
- Выгодней работать за счет своей рекламной компании



# МАРКЕТИНГ И ПРОДАЖИ



Агрегаторы (Яндекс путешествия, Туту, Островок, Натуралист, Civa, Glampri и др.)



Запрещенная сеть (естественный маркетинг и диджитал сарафанка)



Реклама на сайт через Яндекс.директ.



SEO-оптимизация



Блогеры и инфлюенсеры



Коллаборация с туроператорами



YouTube (сложные проценты)



Банеры



Реклама в аэропортах



Выставки (за счет государства)



Глэмпинг-шоурум



Публикации и реклама в СМИ

# УПРАВЛЕНИЕ



Маркетинг и продажи



Персонал



Операционное управление внутри проекта



Стратегия развития



Оптимизация





# ПЕРСОНАЛ

**32 гостя на 64 сотрудника**

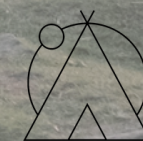


**We lodge**

**33 гостя на 5 сотрудников**



**Villi Ulei**



# ПЕРСОНАЛ

## Необходимые сотрудники

### Управление

- Генеральный директор
- Главный бухгалтер
- Бухгалтер-кассир
- Старший администратор
- Главный инженер

### Служба маркетинга и продаж

- Администратор по размещению
- Службы продаж и бронирования
- Менеджер по маркетингу и рекламе

### Служба бронирования

- Руководитель обслуживания номерного фонда
- Прачка-кастелянша
- Горничная

### Административно-хозяйственная служба

- Завхоз (кладовщик)
- Охранник
- Уборщица
- Разнорабочий

### Служба питания

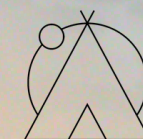
- Шеф-повар
- Сушеф
- Повар
- Помощник повара
- Официант
- Администратор зала
- Бармен
- Мойщица посуды



# ПЕРСОНАЛ

## Вопросы при формировании команды

- Портрет сотрудника глэмпинга?
- Как искать сотрудников?
- Как находить людей с общими ценностями?
- Как быстро тестировать сотрудников?
- Сложности в работе с людьми?
- Как сделать так, что сотрудники не сошли с ума, не перестали чувствовать, что они на работе, не воровали, не заводили семьи внутри команды?



# ПЕРСОНАЛ

Команда глэмпинга

**Если вы не сможете позаботиться о своих сотрудниках,  
они не смогут заботиться о гостях!**



Найти сотрудника можно  
в канале Ассоциации глэмпингов



# ПЕРСОНАЛ

## Советы

- Селите мужчин и женщин отдельно или сразу берите семьи
- Покажите всем карту учета и камеры
- Выпил сотрудник, сразу увольняйте
- Два раза возникло желание уволить - увольняйте
- Приучите всех сотрудников улыбаться
- Формируйте в команде ответственность за миссию и любовь к людям
- Берите только заботливых людей

- Нельзя дружить с сотрудниками
- Всегда проверяйте прошлое нового члена команды
- Хантите лучших специалистов из других проектов
- Обратитесь за помощью в Ассоциацию глэмпингов
- Каждый сотрудник должен подписать все должностные инструкции и бланки с техникой безопасности
- Создайте свои стандарты и чек-листы



# ОПЕРАЦИОННОЕ УПРАВЛЕНИЕ ВНУТРИ ПРОЕКТА



Расширение команды / поиск приглашенных специалистов (электрик, слесарь)



Организация логистики и регулярности вывоза мусора своими ресурсами / подключение к услугам компаний из близлежащих поселений



Откачка септиков своими ресурсами / подключение к услугам компаний из близлежащих поселений



Организация питания (рум сервис, общая зона, гриль зона, привозная еда только завтраки, все включено (заказывают заранее, шведский стол, выбирают по меню, сырая кухня))



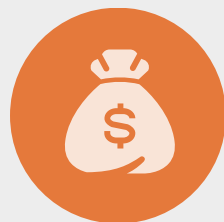
Организация технических зон (хранение чистого, грязного белья, сортировочная, постирочная, сушилка, склад, столярная мастерская ангар для техники)



# СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ



Наращивание инфраструктуры



Привлечение инвестиций  
(инвесторы, банки)



Грантовая поддержка



Масштабирование в сеть



Предложения для микроинвесторов



Привлечение новых целевых аудиторий



Увеличение % загрузки и ADR



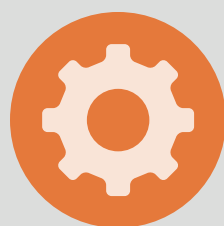
Перестать убираться вместо уборщиц



# ОПТИМИЗАЦИЯ



Использование программ для анализа продаж и учета клиентов (например, Amo CRM)



Использование единой системы для гостиничного предприятия для автоматизации бизнес-процессов (например, Travelline)



Переход на системы управления глэмпингами для увеличения онлайн-продаж и получения прямых бронирований (например, Bnovo)





# СТАНДАРТЫ И ИНСТРУКЦИИ ИНДУСТРИИ

## Стандарты

- Службы бронирования
- Приёма и размещения гостя
- Выселения гостей
- По уборке сафари тента
- По уборке санитарного блока
- Решения конфликтных ситуаций
- Общения сотрудников глэмпинга с гостями

## Должностные инструкции

- Помощника управляющего глэмпингом
- Техника
- Горничной глэмпинга
- Менеджера по бронированию
- Маркетолога



# СТАНДАРТЫ И ИНСТРУКЦИИ ИНДУСТРИИ

## Образцы

- Анкета при приеме на работу
- Правила проживания в глэмпинге
- Памятка о правила ПБ
- Договор аренды
- Договор оказания услуг

## Чек-листы

- Памятка оказания первой скорой помощи
- Минимальный список медицинских препаратов
- Промежуточная уборка (по требованию)
- Генеральная уборка
- Забытые вещи гостя



# ЖАННА КИРА

Президент  
Ассоциации глэмпингов



@kira\_zhanna



+7 (925)879-74-28

