



## Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 03/0401-2015

С 1 марта по 10 апреля 2015 года

### **1. Государственное регулирование и поддержка развития туристско-гостиничного комплекса**

10 апреля 2015 года опубликован Закон г.Москвы от 01.04.2015 №14 «О внесении изменений в статьи 4 и 4.1. Закона города Москвы от 5 ноября 20013 года №64 «О налоге на имущество организаций»

Текст Закона

Должна ли ваша гостиница платить налог на имущество от кадастровой стоимости?

Льготы на налог для отелей, предоставляющих дополнительные услуги

Иностраннх туристов в России хотят обложить налогом

В Госдуме не поддерживают введение турсбора с иностранцев

### **2. К вопросу введения обязательной классификации гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации**

Аттестована первая организация, которая будет присваивать «звезды» отелям Крыма

На Кубани уже есть первые отели «без звезд»

Только пять тюменских отелей имеют «звезды»

### **3 Туристская и гостиничная недвижимость Москвы и московского региона: аналитика, новости**

Гуцериев может построить на месте Госдумы гостиницу или торговый центр

Гостиницу возле стадиона «Динамо» планируется открыть в 2016 году

### **4. Анализ и события российского и московского туристско-гостиничного рынка**

РЖД запустили онлайн-сервис по бронированию отелей  
Китайские бизнесмены не спасли петербургские гостиницы  
Международный гостиничный оператор Carlson Rezidor вынужденно покинул Крым

## **5. Практика, новинки и события туристско-гостиничного дела за рубежом и в странах СНГ**

Новые требования к звездным отелям Европы  
Электронный чип на страже постельного белья в отелях  
Основные «раздражители» бизнес-путешественников и корпоративных клиентов при сотрудничестве с отелями

Если у сообщения имеется значок \* ); - приводимые в сообщении СМИ или персональном интервью фактические и аналитические данные и прогнозы могут содержать информацию, не подкрепленную реальными показателями гостиничного рынка.

## **1. Государственное регулирование и поддержка развития туристско-гостиничного комплекса**

**10 апреля 2015 года опубликован Закон г.Москвы от 01.04.2015 №14 «О внесении изменений в статьи 4 и 4.1. Закона города Москвы от 5 ноября 20013 года №64 «О налоге на имущество организаций»**

Закон вступает в силу по истечении 1 месяца со дня его официального опубликования, распространяется на правоотношения, возникшие с 01.01.2015 и утрачивает силу 01.01.2020.

Внесены дополнения, касающиеся налоговых льгот по налогу на имущество организаций.

Дополнены положения о налоговых льготах в отношении объектов недвижимого имущества, налоговая база по которым определяется как их кадастровая стоимость. Так, установлено, что налоговая база уменьшается на кадастровую стоимость увеличенной на коэффициент 2 минимальной площади номерного фонда гостиницы, расположенной в принадлежащих налогоплательщику здании (строении, сооружении) или помещениях в здании (строении, сооружении), при наличии по состоянию на 1 января налогового периода выданного аккредитованной организацией свидетельства о присвоении гостинице категории, предусмотренной системой классификации гостиниц и иных средств размещения. Минимальная площадь номерного фонда гостиницы определяется в соответствии с требованиями к минимальной площади номеров для соответствующей категории гостиницы, установленными уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. Если минимальная площадь номерного фонда гостиницы, расположенной в принадлежащих налогоплательщику здании (строении, сооружении) или помещениях в здании (строении, сооружении), увеличенная на коэффициент 2, превышает общую площадь такого здания (строения, сооружения) или таких помещений, то налоговая база уменьшается на величину кадастровой стоимости общей площади здания (строения, сооружения) или помещений в здании (строении, сооружении), в которых расположена гостиница. Указанное положение применяется в отношении принадлежащих налогоплательщику здания (строения, сооружения) или помещений в здании (строении, сооружении), в которых расположена гостиница, при наличии по состоянию на дату вступления этого Закона в силу выданного аккредитованной организацией свидетельства о присвоении гостинице категории, предусмотренной системой классификации гостиниц и иных средств размещения.

Установлено, что освобождаются от уплаты налога организации в отношении недвижимого имущества, предназначенного для использования в процессе производства электрохимическим способом гипохлорита натрия (в целях водоподготовки), соляной кислоты и каустической соды, а также в процессе производства противогололедных реагентов.

<http://www.consultant.ru/law/review/reg/md2015-04-10.html>

© КонсультантПлюс, 1992-2015

## Текст Закона:

# ЗАКОН ГОРОДА МОСКВЫ О ВНЕСЕНИИ ИЗМЕНЕНИЙ В СТАТЬИ 4 И 4.1 ЗАКОНА ГОРОДА МОСКВЫ ОТ 5 НОЯБРЯ 2003 ГОДА N 64 "О НАЛОГЕ НА ИМУЩЕСТВО ОРГАНИЗАЦИЙ"

## Статья 1

1. [Часть 1 статьи 4](#) дополнить пунктом 10.3 следующего содержания:

"10.3) организации - в отношении недвижимого имущества, предназначенного для использования в процессе производства электрохимическим способом гипохлорита натрия (в целях водоподготовки), соляной кислоты и каустической соды, а также в процессе производства противогололедных реагентов;"

Часть 2 статьи 1 применяется в отношении принадлежащих налогоплательщику здания (строения, сооружения) или помещений в здании (строении, сооружении), в которых расположена гостиница, при наличии по состоянию на дату вступления данного документа в силу выданного аккредитованной организацией свидетельства о присвоении гостинице категории, предусмотренной системой классификации гостиниц и иных средств размещения ([часть 2 статьи 2](#) данного документа).

2. [Статью 4.1](#) дополнить частью 2.2 следующего содержания:

"2.2. Налоговая база уменьшается на кадастровую стоимость увеличенной на коэффициент 2 минимальной площади номерного фонда гостиницы, расположенной в принадлежащих налогоплательщику здании (строении, сооружении) или помещениях в здании (строении, сооружении), при наличии по состоянию на 1 января налогового периода выданного аккредитованной организацией свидетельства о присвоении гостинице категории, предусмотренной системой классификации гостиниц и иных средств размещения. Минимальная площадь номерного фонда гостиницы определяется в соответствии с требованиями к минимальной площади номеров для соответствующей категории гостиницы, установленными уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. Если минимальная площадь номерного фонда гостиницы, расположенной в принадлежащих налогоплательщику здании (строении, сооружении) или помещениях в здании (строении, сооружении), увеличенная на коэффициент 2, превышает общую площадь такого здания (строения, сооружения) или таких помещений, то налоговая база уменьшается на величину кадастровой стоимости общей площади здания (строения, сооружения) или помещений в здании (строении, сооружении), в которых расположена гостиница."

## Статья 2

1. Настоящий Закон вступает в силу по истечении одного месяца со дня его официального опубликования и распространяется на правоотношения, возникшие с 1 января 2015 года.

2. В 2015 году положения [части 2 статьи 1](#) настоящего Закона применяются в отношении принадлежащих налогоплательщику здания (строения, сооружения) или помещений в здании (строении, сооружении), в которых расположена гостиница, при наличии по состоянию на дату вступления настоящего Закона в силу выданного аккредитованной организацией свидетельства о присвоении гостинице категории, предусмотренной системой классификации гостиниц и иных средств размещения.

*Дайджест ООО «Строим Отель»: актуальные новости для профессионалов.*

*Фокус – Москва и столичный регион*

3. Настоящий Закон утрачивает силу с 1 января 2020 года.

Мэр Москвы  
С.С. Собянин

Москва, Московская городская Дума

1 апреля 2015 года

№ 14

<http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=MLAW;n=161569>

### **Должна ли ваша гостиница платить налог на имущество от кадастровой стоимости?**

С 2015 года власти во многих регионах ввели новый способ расчета налога на имущество компаний — исходя из кадастровой стоимости. Если в прошлом году это правило действовало только в четырех регионах — Москве, Подмосковье, Амурской и Кемеровской областях, то с 2015 года к ним присоединись еще 28. В итоге платить налог по новым правилам должны компании в 32 регионах.

Впервые отчитаться по налогу понадобится только в конце апреля. Но сумма платежа может оказаться весьма значительной. Поэтому лучше уже сейчас выяснить, должна ли ваша гостиница в 2015 году платить налог с кадастровой стоимости имущества. И если да — предупредить собственника о предстоящих тратах.

#### *Кому надо ли платить налог на имущество из кадастровой стоимости*

Надо понять, подпадают ли принадлежащие гостинице площади под налог. По общему правилу его должны платить собственники деловых и торговых центров (ст. 378.2 НК РФ). Но власти региона могут решить, что новый способ распространяется, например, только на торговые центры. Или только на деловые.

Кроме того, во многих регионах власти утвердили новые правила лишь для собственников крупных центров, площадь помещений в которых превышает введенные лимиты. Например, свыше 3000 кв. м или 5000 кв. м. Эту информацию вы найдете в своем региональном законе о налоге на имущество организаций.

Допустим, вы убедились, что власти в вашем регионе ввели способ расчета налога на имущество исходя из кадастровой стоимости. И ваша площадь в торговом или деловом центре подпадает под налог согласно региональному закону.

Теперь надо заглянуть в перечень имущества, облагаемого в регионе исходя из кадастровой стоимости.

Такой перечень опубликован в городе Москве на сайте <http://www.depr.mos.ru> в иконке «Должна ли ваша гостиница платить налог на имущество от кадастровой стоимости?»

Итак, вы нашли актив компании в специальном перечне. Это значит, что с 2015 года надо ежеквартально рассчитывать авансовые платежи по налогу, принимая за налоговую базу кадастровую стоимость объекта (п. 12 ст. 378.2 НК РФ). Аванс равен 1/4 кадастровой стоимости здания, умноженной на налоговую ставку. Если у здания несколько собственников, то надо умножить кадастровую стоимость на свою долю, а потом уже на 1/4 и налоговую ставку. Ее определяют региональные власти в своих законах о налоге на имущество.

Сведения о кадастровой стоимости здания можно запросить в региональном отделении Росреестра. Чиновники обязаны предоставить такую информацию в справке (письмо ФНС России от 8 мая 2014 г. № БС-4-11/8876). Значение кадастровой стоимости должно быть установлено на 1 января 2015 года. Если такая стоимость на эту дату не установлена, то налог надо платить исходя из балансовой стоимости.

#### *Когда платить аванс и отчитываться*

Срок сдачи расчета по налогу на имущество за I квартал 2015 года общий для всех — не позднее 30 апреля 2015 года. А вот для уплаты аванса единой даты нет. Конкретный срок установлен в региональном законе. Чаще всего этот срок совпадает с отчетностью, но есть исключения. Авансовый платеж исходя из кадастровой стоимости вы будете рассчитывать в разделе 3 расчета (утв. приказом ФНС России от 24 ноября 2011 г. № ММВ-7-11/895).

#### *Можно снизить кадастровую стоимость*

Как видим, сумма аванса по налогу на имущество немаленькая. Собственник обязательно спросит, какие есть способы ее снизить. Их как минимум два.

Во-первых, проверьте, какая часть здания фактически используется под торговые и деловые помещения. Если менее 20 процентов площади, то налог на имущество вы вправе считать по-прежнему исходя из балансовой стоимости (п. 3 ст. 378.2 НК РФ). Если больше, то рассчитывать налог нужно по кадастровой стоимости, даже если по документам у этого имущества другое назначение. Например, сказано, что здание предназначено для складского хранения.

Определить долю, которая фактически отдана под коммерческие цели, компания вправе сама по документам — договорам, плану БТИ и т. д. Но предупредим, что специальная региональная комиссия может проверить, как владелец площадей использует их по факту. Тогда налог могут пересчитать и потребуют доплатить недоимку, пени и штраф.

Во-вторых, можно попробовать снизить кадастровую стоимость, если вы считаете, что она явно завышена и не соответствует рыночной. Есть уже положительные примеры, когда компаниям удавалось заставить чиновников снизить кадастровую стоимость.

Для начала надо обратиться к оценщику. Пусть он подтвердит, что кадастровая стоимость объекта на 1 января гораздо выше рыночной. После этого нужно подать заявление в региональную комиссию Росреестра (ст. 24.18 Федерального закона от 29 июля 1998 г. № 135-ФЗ). И если комиссия стоимость не снизит, то сделать это, возможно, получится в суде. Уже начала складываться судебная практика, причем в пользу компаний.

Например, в московском регионе Девятый арбитражный апелляционный суд уже не раз вставал на сторону компаний. Так, в одном деле удалось убедить местных судей снизить кадастровую стоимость здания на 1 января с 3 млрд до 2,3 млрд руб. (постановление от 12 ноября 2014 г. № 09АП-43122/2014-ГК). В другом — с 8,5 млрд до 6 млрд руб. (постановление от 12 декабря 2014 г. № 09АП-49872/2014).

<http://www.glavbukh.ru/art/22284-kak-schitat-nalog-na-imushchestvo-iz-kadaastrovoy-stoimosti#ixzz3TbFo8ByS>

[http://depr.mos.ru/napravleniya\\_deyatelnosti/1568997/](http://depr.mos.ru/napravleniya_deyatelnosti/1568997/)



## **Льготы на налог для отелей, предоставляющих дополнительные услуги**

С 1 января 2015 года была введена новая система налогообложения недвижимости по кадастровой стоимости, которая, предположительно, должна была распространяться лишь на высокодоходные офисные здания и торговлю. Тем не менее, в список, на который распространяется данная система, попали и отели, которые сдают помещения в аренду торговым представителям и представителям разного рода бытовых услуг. Таким образом, для гостиниц новое бремя налогов оказалось непосильным.

Первыми об этом заговорили сами отельеры, для которых ставка налога выросла в несколько раз – к примеру, если в прошлом году отель платил налоги в размере 14 млн. рублей, то по новой системе эта сумма увеличилась до 140 млн. рублей. Примечательно, что ни один столичный отель не имеет такого годового дохода, особенно если учитывать сложившуюся экономическую обстановку, когда заполняемость отелей снизилась с 70 до 50 процентов, и подавляющее большинство постояльцев – не иностранцы, а граждане России, приезжающие в столицу на отдых.

В связи с этим на днях было утверждено решение о предоставлении льгот в размере 60 процентов для отелей, предоставляющих на своей территории услуги магазинов, прачечных, химчисток и других предприятий сферы услуг. С этим предложением обратились к столичным властям сами отельеры, и правительство Москвы удовлетворило их просьбу. На данный момент Москва готовится принимать гостей, которые съедутся в российскую столицу на Чемпионат мира по футболу 2018. Таким образом, Москва не может допустить разорения и закрытия отелей.

Как отметил мэр Москвы Сергей Собянин, принятие решения о введении льгот для отелей является вполне справедливым, поскольку федеральный закон об увеличении налоговой ставки изначально распространялся только на офисную и торговую недвижимость, и не предполагал обложения дополнительным налогом на имущество по кадастровой стоимости отеля.

Таким образом, в условиях кризиса, отели смогут сократить расходы на налог до 60 процентов, что будет способствовать поддержанию высокого уровня обслуживания своих клиентов и оставаться конкурентоспособными.

Все необходимые поправки в законодательство в самое ближайшее время будут переданы на рассмотрение в Московскую городскую думу. Льготы для 21 отеля будут действовать с 1 января 2015 года и по 2019 год. В следующем году будет составлен новый список объектов, подлежащих налогообложению. В случае если будут обнаружены объекты, которые попадают в категорию льготных, они будут включены в список.

<http://prohotel.ru/news-217937/o/>

## **Иностранцев туристов в России хотят обложить налогом**

Комитет по законодательству парламента Санкт-Петербурга рекомендовал палате рассмотреть вопрос федеральной инициативы о введении туристического сбора для иностранцев, прибывающих в Россию.

"Это мировая практика. Во многих туристических городах, например, в Риме, с туристов взимается подобный сбор, и эти деньги направляются на развитие туризма. Туристический сбор будет взиматься при заселении в гостиницы", - сообщили "Интерфаксу" в комитете по законодательству в понедельник.

*Дайджест ООО «Строим Отель»: актуальные новости для профессионалов.*

*Фокус – Москва и столичный регион*

Туристический сбор будет рассчитываться пропорционально длительности пребывания иностранца на территории РФ, при этом величина сбора будет зависеть от уровня гостиницы, в которой он решил остановиться. Согласно законопроекту, величина сбора не должна превышать 1% от стоимости проживания.

В ближайшую среду законопроект будет рассмотрен петербургскими депутатами в первом чтении, отметили в комитете.

Между тем, в пресс-службе Северо-Западного регионального отделения Российского союза туриндустрии (РСТ) "Интерфаксу" сообщили, что считают инициативу "неплохой, но несвоевременной".

"Любая инициатива, которая дополнительно обременяет туриста, а такой сбор, безусловно, является обременяющим, негативно скажется на въездном турпотоке. Сейчас въездной туризм в России находится под влиянием непростой политической и экономической ситуации, прогнозы делать очень сложно. Было бы разумнее обсуждать эту инициативу, когда мы сможем прогнозировать устойчивый рост турпотока", - подчеркнул собеседник.

В РСТ также отмечают, что введение принудительной дактилоскопии при получении российских виз может негативно сказаться на туристической отрасли.

"Сейчас министерство иностранных дел проводит эксперимент с дактилоскопией при получении виз в нескольких странах. Очевидно, что это создает сложности для потенциальных туристов. Если МИД признает эксперимент успешным и внедрит его повсеместно, на въездном туризме это скажется негативно", - добавил собеседник.

Ранее председатель Совета Федерации Валентина Матвиенко также предлагала ввести специализированный сбор для иностранных туристов. Тогда речь шла о налоге на посещение исторических мест. Предполагалось, что вырученные деньги пойдут на содержание и реставрацию объектов культурного и исторического наследия.

<http://www.tio.by/pro/turbiznes/Inostrannyx-turistov-v-Rossii-xotyat-oblozhit-nalogom>

### **В Госдуме не поддерживают введение турсбора с иностранцев**

В Госдуме не поддерживают введение туристического сбора с иностранцев. Налог негативно повлияет на развитие туристической отрасли в РФ, заявил «Русской службе новостей» председатель комитета Госдумы по экономической политике, инновационному развитию и предпринимательству Игорь Руденский.

По мнению депутата, города России напротив нужно сделать максимально открытыми для иностранцев. «Туристы, которые приезжают к нам в Россию, должны получать благоприятный режим, чтобы они тратили больше. Они должны селиться в гостиницы, покупать сувениры, посещать рестораны, путешествовать. Туристы в принципе оживляют бизнес в любом регионе, куда бы они не поехали», – сказал Руденский.

Ранее депутаты петербургского Заксобрания Виталий Милонов и Евгений Медведев предложили ввести туристический сбор для иностранцев. В документе говорится, что налог в размере 0,5-1% от стоимости проживания с туристов будут взимать гостиницы.

«Эти деньги, а это 200 млн рублей ежегодного, мы можем направить на создание более комфортной среды для иностранных туристов: информационные



таблички на иностранных языках, побольше объявлений, информационных киосков как во многих европейских столицах», – пояснил Милонов.

Сегодня законопроект рассмотрят в первом чтении. В случае его принятия, документ отправят на рассмотрение в Госдуму.

За 2014 год туристический поток в Петербурге снизился на 15% и составил около 1 млн туристов

<http://rusnovosti.ru/posts/365869>

## **2. К вопросу введения обязательной классификации гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации**

### **Аттестована первая организация, которая будет присваивать «звезды» отелям Крыма**

Симферополь. 16 марта. ИА Крым Медиа. Первой организацией, которая получила право проводить обязательную классификацию гостиниц и других средств размещения в Крыму, стало ООО «Крым-Курорт-Стандарт».

Директор предприятия Юрий Трифонов рассказал агентству «Крым Медиа», что подал заявку на аккредитацию сразу, как только вышел приказ о начале процедуры. По его словам, аттестат удалось получить не сразу – в документы приходилось вносить корректировки.

На сегодняшний день на предприятии работают два эксперта из Краснодарского края. «Очень сильные, с многолетним опытом работы, которые классифицировали целый ряд объектов в Сочи и Краснодарском крае», - отметил Ю.Трифонов. Кроме того, несколько крымских специалистов туриндустрии прошли обучение и стажировку в Москве и готовятся к получению статуса эксперта по классификации.

По словам Ю.Трифопова, за получение категории придется заплатить. Стоимость работы экспертов будет зависеть от количества номеров, а не от количества «звезд», на которые претендует объект. Он отметил, что в Крыму расценки на данную услугу гораздо ниже, чем в других субъектах РФ.

По информации директора ООО «Крым-Курорт-Стандарт», оценка объекта может занять от одного-двух дней до нескольких месяцев. При наличии недостатков, не позволяющих получить желаемую категорию, владельцам объекта дадут время на их устранение.

Напомним, согласно принятому в прошлом году закону, все объекты размещения в Крыму должны пройти обязательную категоризацию. Давать заключения о качестве сервиса будут организации, получившие лицензию в Минкурортов РК. Экспертиза будет платной. Объекты размещения, не прошедшие классификацию, не смогут принимать туристов. Свидетельства о присвоении категории будет выдаваться на 3 года. Их должны получать гостиницы, пансионаты, дома отдыха, курортные гостиницы и другие средства размещения, которым будут присуждать «звезды» – от 1 до 5. Впервые введена новая категория – «без звезд».

По информации члена Общественного совета при Министерстве курортов и туризма РК Людмилы Бабий, крымские мини-отели с номерным фондом до 15 единиц будут получать свидетельства о присвоении категории на добровольной основе. Как сообщало агентство «Крым Медиа», по мнению регионального представителя «Крымского государственного фонда поддержки предпринимательства» Натальи Кириченко, обязательная классификация не выведет крымские малые отели из тени.

<http://krymedia.ru/resort/3373481-attestovana-pervaia-orhanyzatsiya-kotoraia-budet-prysvayvat-zvezdy-oteli-am-kryma>

### **На Кубани уже есть первые отели «без звезд»**

На Кубани уже есть первые отели «без звезд», такая новая классификация в текущем 2015 году будет присвоена каждому отелю Краснодарского края,

*Дайджест ООО «Строим Отель»: актуальные новости для профессионалов.*

*Фокус – Москва и столичный регион*

который ранее классифицировался как мини-отель. Уже такие отели есть в Геленджике, их там целых три.

Как поясняют представители ведомства, с кратчайшее сроки классификация «без звезд» сменит категорию под названием «мини-отели». Вместе с тем, средства размещения, которыми уже получена категория «мини-отель», сохраняют за собой уже присвоенный им статус, пока не истечет двухлетний срок с момента, когда было выдано свидетельство о присвоении данной категории.

Согласно информации, предоставленной региональным Министерством курорта, на 1 марта 2015 года на Кубани пройдена процедура классификации 1349-ю средствами размещения соответственно приказу № 1215 Министерства культуры России. Из них три получили категорию «без звезд», 231 – одну звезду, 232 – две звезды, 277 – три звезды, 79 – четыре звезды, 32 – пять звезд, 494 – категорию «мини-отель».

Главной отличительной особенностью нововведенной категории является факт снятия с отелей такого рода ограничений на возможную численность номеров. Как гласят правила мини-отелей, количество номеров должно быть, как минимум пять и пятнадцать – как максимум. Согласно же новому приказу, гостиницы такой категории могут иметь сколько угодно номеров, главное – соблюдение основных требований. По мнению экспертов, благодаря данным изменениям, процесс развития туристической отрасли станет более благоприятным, рынок станет более гибким.

<http://www.vladtime.ru/obsh/421845-na-kubani-uzhe-est-pervye-oteli-bez-zvezd.html>

### **Только пять тюменских отелей имеют «звезды»**

Из 93 гостиниц и хостелов Тюмени только пять имеют официальную классификацию – три и четыре «звезды». Об этом сегодня, 16 марта, на деловой встрече отельеров рассказала генеральный директор Школы гостеприимства и сервиса Ирина Косогорова. «Это отели, принимающие официальные делегации и работающие с требовательными иностранными гостями», – пояснила Косогорова.

По ее словам, в 2014 году загрузка номерного фонда в гостиницах Тюмени и юга региона составила 50 процентов, что выше по сравнению с предыдущими годами. Тем не менее, согласно данным опроса, проведенного Школой гостеприимства и сервиса, тюменские отельеры ожидают в этом году роста конкуренции в своем сегменте и снижение показателей на 7-15% (для трех- и четырехзвездочных отелей).

По словам Косогоровой, по итогам прошлого года средняя цена двухместного размещения в тюменских хостелах составила 2180 рублей, апартаментах – 2200 рублей, гостиницах экономформата – 1884 рубля, в трехзвездочных гостиницах – 3549 рублей, в четырехзвездочных – 8333 рубля.

<http://72.ru/text/newsline/901991.html?full=3>

См также в разделе 5:

Новые требования к звездным отелям Европы

### **3. Туристская и гостиничная недвижимость Москвы и московского региона: аналитика, новости**

#### **Гуцериев может построить на месте Госдумы гостиницу или торговый центр**

Владелец девелоперских компаний «Интеко» и «Моспромстрой» Михаил Гуцериев намерен построить на месте здания Госдумы гостиницу или торговый центр, а на месте здания Совета Федерации построить жилой дом. Об этом бизнесмен рассказал в интервью телеканалу «Россия 24».

«На месте здания Государственной думы будет большой отель современнейший. Может быть, торговый центр, я не знаю, что сейчас. На месте Совета Федерации будет жилье. Это такой чисто коммерческий проект без участия бюджетных денег», – сказал Гуцериев.

По словам Гуцериева, здания Госдумы и Совета Федерации будут переданы в собственность принадлежащих ему структур, после того как чиновники переедут в новый парламентский центр, который планируется построить в Мневниках.

«Здание Госдумы и Совета Федерации отдаются нам в компенсацию. Все это надо оценить и понимать, сколько мы вложим. Мы строим [парламентский центр], взамен получаем это [здания Госдумы и Совета Федерации]. Соответственно, это будет все сноситься», – сказал Гуцериев.

В начале марта сотрудники аппарата Госдумы и московской мэрии сообщили «Ведомостям», что в строительстве парламентского центра в пойме Нижних Мневников могут принять участие структуры Михаила Гуцериева. Эту информацию также подтвердил собеседник газеты, близкий к самому бизнесмену.

Согласно сообщениям источников, Гуцериев возьмет на себя финансирование и строительство нового центра для членов Совета Федерации и депутатов Госдумы, а взамен получит здания, в которых верхняя и нижняя палаты парламента располагаются сейчас.

Новая площадка под парламентский центр была утверждена 30 октября 2014 года. Сейчас место в Мневниковской пойме используется под хозяйственные нужды, также там расположен природный парк «Москворецкий».

<http://www.rbc.ru/rbcfreenews/55003e369a7947d1e2b5189d>

#### **Гостиницу возле стадиона «Динамо» планируется открыть в 2016 году**

Близится к завершению строительство штаб-квартиры спортивного общества «Динамо» и гостиницы «Хайят» возле «ВТБ Арены». В финальную стадию вошли строительно-монтажные работы на нескольких объектах, входящих в состав проекта «ВТБ Арена парк». Как сообщили в Мосгосстройнадзоре, заканчивается строительство штаб-квартиры спортивного общества «Динамо», гостиницы «Хайят» и нескольких офисных зданий. Завершается возведение инженерного корпуса, где будут сосредоточены сервисы управляющей компании, обслуживающей всю территорию, включая спортивный кластер. Некоторые корпуса, в том числе гостиницу «Хайят», планируется сдать уже в 2016 году. При проектировании всего комплекса объектов, включая инфраструктурные, строители столкнулись с необходимостью перекладки большого объема инженерных коммуникаций. Порядок проведения этих работ и

*Дайджест ООО «Строим Отель»: актуальные новости для профессионалов.*

*Фокус – Москва и столичный регион*

обусловил очередность строительства и ввода. Напомним, Центральный стадион «Динамо» исторически считался одним из центров развития физкультуры и спорта в Москве. После реконструкции он превратится в самый современный спортивный объект, предоставив москвичам еще больше возможностей для занятий спортом. Так, согласно проекту здесь появится Академия спорта «Динамо» - спортивно-тренировочный комплекс, включающий две хоккейные площадки, гимнастический зал, залы для спортивных единоборств, игры в сквош, фехтования, а также медико-восстановительный центр. Помимо этого, запроектированы спортивно-развлекательный комплекс, спортивный парк «Динамо» и другие объекты. Большая (футбольная) арена стадиона «Динамо» будет рассчитана на 27 тыс. зрительских мест. Малая арена вместимостью от 11,5 до 14 тыс. мест позволит проводить матчи по хоккею, баскетболу и концертно-зрелищные мероприятия. Обе арены будут объединены под одной крышей. Открытие стадиона намечено на 22 октября 2017 года - день рождения прославленного футболиста-динамовца Льва Яшина. Каким этот спортивный комплекс предстанет перед горожанами через два года - можно увидеть уже сегодня на [stroim.mos.ru](http://stroim.mos.ru)! О строительстве и реконструкции других спортивных объектов Москвы, в том числе Большой спортивной арены «Лужники», где пройдут матчи Чемпионата мира по футболу 2018 года, можно узнать здесь.

<http://stroim.mos.ru/news/gostinicu-voze-stadiona-dinamo-planiruetsya-otkryt-v-2016-godu>

#### **4. Анализ и события московского и региональных рынков туристско-гостиничных услуг**

##### **РЖД запустили онлайн-сервис по бронированию отелей**

ОАО «РЖД» запустило собственный онлайн-сервис по бронированию отелей, сообщили в пресс-службе компании.

«На сайте ОАО «РЖД» доступен новый онлайн-сервис по бронированию отелей. При покупке железнодорожного билета на сайте [pass.rzd.ru](http://pass.rzd.ru) пассажир может перейти на сервис бронирования отелей сразу после подтверждения оплаты. В этом случае в первичной выборке ему предоставляется список гостиниц, наиболее приближенных к станции прибытия, срок пребывания указывается согласно датам поездки. Ссылка на сервис также находится в личном кабинете пассажира на сайте», - говорится в сообщении пресс-службы.

Как уточняется, при помощи сервиса можно оплатить номер банковскими картами различных платежных систем, дополнительных сборов за эту услугу взимать не будут. Ваучер и информация об условиях бронирования будут приходить на указанный адрес электронной почты и сохранятся в личном кабинете (раздел «Управление заказами»). При этом в случае отказа от бронирования деньги возвращаются клиенту на карту автоматически в соответствии с тарифной политикой отеля.

«В настоящее время сервис использует данные нескольких отельных агрегаторов, круг которых предполагается расширять», - уточнили в пресс-службе.

<http://www.mskagency.ru/materials/2105189>

##### **Китайские бизнесмены не спасли петербургские гостиницы**

Заполняемость гостиниц просела на 5-7%, а по отдельным сегментам до 40%, и многие отельеры вынуждены продавать свой бизнес

В петербургских отелях появились новые иностранные гости — бизнесмены из Китая, групповые туристы из Японии. Среди немногочисленных оставшихся европейцев растет доля испанцев. Внутренний туризм поддерживают детские группы, ради которых в дни школьных каникул отели готовы снижать цены в несколько раз, и состоятельные россияне. Однако в целом заполняемость гостиниц просела на 5-7%, а по отдельным сегментам до 40%, и многие отельеры вынуждены продавать свой бизнес.

##### *Новые гости*

Ни внутренний туризм, ни рост числа гостей из Азии не смог компенсировать гостиницам Петербурга отток традиционных для города европейских клиентов. Тем не менее, с начала года участники рынка отмечают ряд любопытных тенденций, вызванных ослаблением курса рубля и изменением географии российских деловых связей. Как рассказал корреспонденту РБК Петербург управляющий отеля "Введенский" Андрей Ткачев, в петербургских гостиницах появился новый тип гостей из Китая - индивидуальные деловые туристы, которые приезжают на встречи с российскими партнерами и бронируют не только номера, но и переговорные комнаты. Стало чуть больше групп из Японии, и в целом по Азиатскому региону также наблюдается рост. Кроме того, по его словам, в город начали возвращаться туристы из Испании.

Как отмечал ранее в разговоре с корреспондентом РБК генеральный управляющий и совладелец отеля «Гельвеция» Юнис Теймурханлы, испанцы

*Дайджест ООО «Строим Отель»: актуальные новости для профессионалов.*

*Фокус – Москва и столичный регион*



менее политичны, чем, например, швейцарцы, и охотнее пользуются выгодным ценовым предложением. Количество туристов из США, по данным замдиректора департамента консалтинга компании Colliers International в Петербурге Евгении Тучковой, в последнее время упало практически до нуля, и гостиницы, ориентированные на американские каналы сбыта, пострадали сильнее всего. По данным РБК, туристы из США предпочитали отели мировых гостиничных операторов, таких, к примеру, как Four Seasons.

Однако, по наблюдению А.Ткачева, американские группы неожиданно появились на первых весенних паромах. Паромы в Хельсинки или Стокгольме берут на борт американские группы и привозят в Петербург. Эти американцы, в отличие от большинства паромных туристов, не живут на паромах, а останавливаются в отелях. Возможно, дальше они едут в Москву или другие города России, рассказал он. Впрочем, эти группы, по мнению эксперта, не окажут большого влияния на рынок, потому что оператор петербургских паромов St.Peter line сотрудничает с сетью Sokos, и группы из США сейчас размещаются исключительно там.

### *Битва за Россию*

Все эти тенденции, по словам А.Ткачева, компенсируют лишь небольшую часть оттока туристов из Европы, которые традиционно составляли львиную долю иностранных гостей Петербурга. По данным Российского союза туриндустрии, в 2014 году турпоток из-за границы в 2014 году сократился на 11,8% по сравнению с 2013 годом.

Наибольшее снижение показала Германия - приехало 177 тысяч (-24,2%). На втором месте по оттоку оказались США - на 20% до 104 тысяч, на третьем Польша - на 27,8% до 6,7 тысяч, на четвертом Великобритания - 15,6% до 89,3 тысяч человек. При этом, учитывая, что общее количество иностранных туристов за прошлый год составило 2,7 млн человек, только Германия и Великобритания - это уже 10% зарубежного турпотока.

В свою очередь китайский туризм прирастает медленно, поскольку, по словам президента НП "Ассоциация малых гостиниц Санкт-Петербурга" Владимира Васильева, очень ограниченное число китайцев может позволить себе выезжать за границу. С одной стороны, это богатые люди по меркам своей страны, с другой - они не должны являться государственными служащими. К тому же, отпуск в Китае составляет всего пять дней, плюс государственные праздники в мае и октябре. Тем большее значение приобретают для гостиниц российские туристы, которых тоже не хватает на всех.

В.Васильев указал на то, что, хотя россияне стали меньше ездить за границу, это не означает рост внутреннего туризма в тех же объемах. Реальные доходы населения сокращаются, все большая доля расходов уходит на питание и коммунальные услуги, поэтому многие люди, вместо того чтобы заменить зарубежный отдых российским, просто отказываются от трат на поездки. За туристов, которые все же пересмотрели свои планы в пользу путешествий по России, между гостиницами развернулась настоящая война, в том числе ценовая. Как рассказал А.Ткачев, к весенним школьным каникулам сетевые гостиницы уровня 4\* предложили для детских групп двухместные номера по 2 тыс. рублей за ночь. По его мнению, это крайняя мера. Учитывая, что минимальная стоимость завтрака на одного человека составляет 300 рублей, гостинице остается доход в 1400 рублей с номера, минус НДС. А цены на расходные материалы после падения рубля выросли, уточнил А.Ткачев.

### *Распродажа бизнеса*

*Дайджест ООО «Строим Отель»: актуальные новости для профессионалов.*

*Фокус – Москва и столичный регион*

В целом заполняемость петербургских гостиниц в I квартале 2015 года упала на 5-7% к аналогичному периоду прошлого года, полагает Е.Тучкова. На первый взгляд, сокращение незначительное, однако разные сегменты рынка показывают принципиально разные результаты.

Так, В.Васильев оценил среднюю загрузку малых гостиниц, входящих в его ассоциацию, за январь-февраль текущего года в 30% против 47-50% год назад, то есть падение составило до 40%. А.Ткачев для отелей 4\* дал оценку падения в 15-20% за два месяца. В результате, по словам В.Васильева, многие владельцы малых отелей вынуждены продавать свой бизнес. Если в 2012-2013 годах на рынок выходило по 3-5 таких предложений, то сейчас продается до 80 гостиниц ежемесячно. Кто их покупает в текущей экономической ситуации, эксперт затруднился сказать. А.Ткачев предположил, что это инвесторы с запасом средств, которые нужно куда-то вложить, и слабым представлением о сложностях гостиничного бизнеса.

### *Люкс вне тренда*

В то же время, в верхнем ценовом сегменте и люксовых отелях, по данным руководителя департамента гостиничного бизнеса компании JLL Дэвида Дженкинса, в январе-феврале загрузка выросла на 25%. Управляющий отеля "Англетер" Наталья Изотова подтвердила, что загрузка увеличилась более чем на 20%, уточнив, что основной рост пришелся на январские выходные дни. В верхнем сегменте, по словам Н.Изотовой, рост произошел, в первую очередь, за счет состоятельных россиян.

В отличие от потенциальных гостей более дешевых отелей, эти люди не отказались от путешествий, но все же пересмотрели свои планы по расходам и предпочли внутренний туризм зарубежному. При этом альтернативы заграничному пляжному отдыху в России нет, а с точки зрения культурно-познавательного туризма Петербург является привлекательным городом. Мария Летюхина

[http://top.rbc.ru/spb\\_sz/26/03/2015/967447.shtml](http://top.rbc.ru/spb_sz/26/03/2015/967447.shtml)

## **Международный гостиничный оператор Carlson Rezidor вынужденно покинул Крым**

Международный гостиничный оператор Carlson Rezidor Hotel Group закрыл свой отель Radisson в Крыму. Причиной тому стали санкции, которые запрещают компаниям из США вести свой бизнес в Крыму.

Отель под брендом Radisson Resort & SPA в Алуште в последний раз принимал гостей в начале февраля, после чего гостиница закрылась, а управляющая компания передала все полномочия собственнику здания – компании ИФД «Капиталь». С 25 марта отель вновь открылся, однако теперь он работает под новым названием – Riviera Sunrise Resort & SPA.

Новый главный управляющий отеля Дмитрий Байшев рассказал прессе о сложившейся ситуации, подчеркнув, что ребрендинг станет импульсом для дальнейшего развития гостиницы и повышения уровня предоставляемых услуг.

Как заявил исполнительный вице-президент компании Carlson Rezidor по региону Илмаз Илдилымлар, решение об отказе от дальнейшего управления гостиницей было вынужденным. Он поделился, что компания сожалеет о том, что вынуждена покинуть Крым из-за санкций и оставить отель, которым успешно управляла на протяжении семи лет. Официальный сайт международного гостиничного оператора Carlson Rezidor уже удалил информацию о гостинице в Алуште.

*Дайджест ООО «Строим Отель»: актуальные новости для профессионалов.*

*Фокус – Москва и столичный регион*

Как заявили представители нынешней управляющей компании гостиницы ИФД «Капиталь», гости не заметят смену оператора. Персонал гостиницы продолжит свою работу в прежнем составе, сменится только название отеля. Представители новой управляющей компании признаются, что это первый опыт подобной работы, однако, они возлагают большие надежды на менеджеров отеля и его персонал, которые имеют большой опыт работы в отеле такого класса, и помогут поддержать уровень обслуживания на должном уровне.

Как отметил владелец отеля, основной причиной для расторжения контракта с Carlson Rezidor стали проблемы со страховщиком гостиниц, управляемых оператором, страховой компанией AIG. Компания AIG отказала гостиничному оператору в продлении контракта по отелю Radisson в Алуште. Carlson Rezidor, в свою очередь, попыталась найти новую страховую компанию, которая бы смогла застраховать гостиницу на 30 млн. евро, однако, ей это не удалось, и оператор был вынужден отказаться от своего отеля.

Владелец здания, компания ИФД «Капиталь» еще в 2008 году подписала с компанией Carlson Rezidor договор на управление отелем, сроком на 20 лет. На момент подписания договора ИФД «Капиталь» проводила реконструкцию старинной постройки здравницы «Курортная поликлиника». В 2013 году было сдано в эксплуатацию второе здание – новая девятиэтажная постройка. Номерной фонд отеля Radisson Алушта составлял 209 единиц. Минимальный тариф на проживание в отеле в низкий сезон составляет 2 900 рублей в сутки (стандартный номер), а максимальная стоимость номера в высокий сезон – 45 100 рублей в сутки (президентский номер с полупансионом).

Ситуацию прокомментировал замдиректор по развитию гостиничной индустрии компании CBRE Станислав Ивашкевич. Он заявил, что досрочное расторжение соглашения не приведет к штрафу иностранной компании. В случае расторжения соглашения одной из сторон предусматривается выплата штрафа, однако, учитывая данные обстоятельства, скорее всего их сочтут форс-мажором. Также Ивашкевич считает, что потеря отелем бренда может привести к существенной потере постоянных клиентов.

Между тем президент рестораторов и отельеров России Игорь Бухаров уверен, что потеря бренда скажется на доходности гостиницы. По его мнению, лишь незначительное количество постояльцев обращают внимание на бренд гостиниц – в первую очередь всех интересует качество обслуживания.

Как отмечает Ивашкевич, средняя загрузка отелей в Крыму ранее составляла 30 – 40 процентов, а после присоединения к России эти показатели существенно увеличились. Если учитывать, что стандартный договор с оператором подразумевает выплату в размере 7 процентов, а также дополнительные выплаты в размере 3 процентов от прибыли, в этом году доходы компании Carlson Rezidor от отеля Radisson в Алуште могли бы быть оценены в 50 млн. рублей.

Между тем сам гостиничный оператор пока не прокомментировал ситуацию. На данный момент компания Carlson Rezidor управляет отелем Park Inn, расположенном на территории непризнанной ДНР. Что касается этого отеля, информация о нем пока остается на сайте международного оператора.

<http://prohotel.ru/news-217942/o/>

## **5. Практика, новинки и события туристско-гостиничного дела за рубежом и в странах СНГ**

### **Новые требования к звездным отелям Европы**

В этом году обновились требования к категориям гостиниц, и первый раз за долгие годы все 15 стран, участвующих в обсуждении звездности, пришли к единому мнению относительно новых критериев. Теперь отели должны больше внимания уделять таким услугам, как безопасность, доступ к интернету и удобство во время сна.

В последние годы каждая страна по своему оценивала важность того или иного аспекта в гостиничном хозяйстве – где-то больше внимания уделяют просторности номеров, где-то прекрасно вышколенному персоналу. К примеру, французский отель категории пять звезд никак нельзя сравнивать с итальянским отелем той же категории – различия будут во многом. Тем не менее, звездный стандарт является успешным методом определения уровня предоставляемых в отеле услуг, и на данный момент к составлению критериев звездности имеют доступ многие европейские страны. В этом году для оценки категории отеля были приняты три условия: надежность, безопасность и доступ в интернет. Последнее условие считается обязательным даже для отеля категории две звезды. Новые условия уже приняты во внимание отелями таких европейских стран, как Швейцария, Австрия, Чехия, Швеция, Венгрия, Нидерланды, Эстония, Греция, Бельгия, Дания, Люксембург, Литва и Мальта. При этом Великобритания, Франция, Испания и Италия пока не пересматривают свои критерии звездности.

На самом деле, гостиницам не обязательно проходить звездную классификацию. Однако, постояльцы отеля с официальной табличкой звездности на фасаде могут ожидать более комфортные условия проживания и некоторые преимущества. К примеру, гостиница с официальными четырьмя звездами обязана проводить смену постельного белья в номере не реже двух раз в неделю. Для отеля с официальной категорией три звезды смена белья обязательна не реже одного раза в неделю.

Звезды присваиваются отелям по количеству набранных баллов, а потому в пятизвездочной гостинице допускается номер площадью в четырнадцать квадратных метров, хоть это и отнимет у гостиницы 15 баллов. Зато эти баллы можно компенсировать за счет других преимуществ. К примеру, лифт, услуги посыльного, швейцара или консьержа оцениваются в 15 баллов. Подготовка номера ко сну, матрасы, толщиной не менее 10 сантиметров и мягкие кресла в холле добавляют гостинице десять баллов, а цветы в номерах – еще шесть баллов.

Кроме того, отель может заработать дополнительные баллы при наличии зарядной станции для электрокара или за гипоаллергенное постельное белье. Кроме того, теперь любой отель, претендующий на официальную звездность, обязан иметь собственный сайт, предоставляющий полные сведения об услугах отеля.

Между тем, споры вокруг наличия мини-бара в номере как обязательного условия для получения четырех звезд, пока не пришли к какому-либо решению. Дело в том, что наличие мини-бара обязательно для получения отелем четвертой звезды, при этом экологические организации внесли мини-бар в свои черные списки, а отелям, имеющим их в номерах, отказывают в экологической маркировке.

<http://prohotel.ru/article-217706/o/>

*Дайджест ООО «Строим Отель»: актуальные новости для профессионалов.*

*Фокус – Москва и столичный регион*

## **Электронный чип на страже постельного белья в отелях**

Отели по всему миру ежедневно недосчитываются предметов постельного белья и полотенец. По данным исследования, которое было проведено недавно, каждый год многие отели по всему миру лишаются порядка 20 процентов постельного белья. Причем, не в случае износа или порчи – постояльцы частенько «прихватывают» что-нибудь из отеля, как они сами признаются, «на память».

Все больше отелей признают необходимость всерьез заняться этой проблемой, и поэтому многие гостиничные комплексы стали вшивать чипы в швы своих спальных гарнитуров. Эта процедура стала известна, как чипирование, и вскоре обещает прочно войти в обиход каждой гостиницы, дорожащей своими постельными принадлежностями. Идентификационный чип будут вшивать в складки простыней, наволочек, полотенец и банных халатов, которые тоже пользуются популярностью у нечистоплотных на руку туристов.

Как заявляют разработчики, метки-чипы смогут выдерживать до трехсот стирок. Благодаря им администрация отеля сможет отслеживать случаи, когда белье «собирается покинуть» пределы гостиницы. При этом сами отельеры отмечают, что стоимость этой меры предосторожности не сопоставима с теми убытками, которые гостиница ежегодно теряет вместе со своим бельем. Не секрет, что многие отели от средней ценовой категории и выше используют качественное постельное белье и полотенца. Последние туристы «любят» больше всего – именно их, в большинстве случаев, отель регулярно недосчитывается.

Чип-метка для постельного белья был запатентован компанией Linen Technology Traking в 2011 году. В течение последних нескольких лет многие гостиницы по всему миру приобрели такие чипы для широкого использования. Этот чип очень маленький и практически незаметен, когда вшивается в шов изделия. Зато охрана отеля может быстро среагировать, получив сигнал о «выносе» белья из гостиницы.

<http://prohotel.ru/news-217893/o/>

## **Основные «раздражители» бизнес-путешественников и корпоративных клиентов при сотрудничестве с отелями**

Поставщикам товаров и услуг уже давно известно, что, сколько клиентов, столько и мнений, и угодить всем практически невозможно. Однако у отелей есть постоянные «недочеты», которые чаще всего раздражают даже не слишком требовательных клиентов. Это касается как обычных путешественников, так и корпоративных клиентов – у всех есть особенно болезненные «мозоли», на которые часто наступают отели. Попробуем выяснить, какие именно недочеты раздражают клиентов отелей больше всего.

Если говорить о бизнес-туристах, то им в последнее время и так пришлось «затянуть пояса» - на фоне кризиса многие компании существенно сокращают расходы на командировки сотрудников и корпоративные мероприятия. Многие деловые туристы уже смирились с перелетами в салоне эконом-класса и остановками в отелях средней категории. Тем не менее, недочеты наблюдаются и в отелях категории четыре и пять звезд.

Лидером среди «раздражителей», поджидающих путешественников в отелях, стал медленный или платный Wi-Fi. Для деловых туристов важно всегда оставаться на связи, и они предъявляют высокие требования к скорости подключения, поэтому слабое соединение может легко вывести их из себя.

*Дайджест ООО «Строим Отель»: актуальные новости для профессионалов.*

*Фокус – Москва и столичный регион*

Многие признаются, что в отелях, которые заявляют бесплатный Wi-Fi на всей территории, чаще всего соединение работает стабильно лишь на первых трех этажах, а на более высоких уровнях связь может и вовсе «пропадать».

Еще одним раздражающим фактором для деловых туристов является малое количество розеток в номере. Современные бизнес-путешественники в основном пользуются в путешествии сразу несколькими мобильными устройствами, которые нужно регулярно заряжать. Зачастую в номерах либо совсем малое количество розеток, либо они просто находятся в неудобных местах – например, за шкафом.

Третьим фактором, который чаще всего нервирует постояльцев, является запах табачного дыма. Путешественники жалуются, что даже в номерах, заявленных как номера для некурящих, часто «запах как из пепельницы».

Менее часто, но все же довольно регулярно, гости отелей жалуются на шум. Естественно, никому не понравится просыпаться глухой ночью от того, что соседи возвращаются в номер после веселого времяпрепровождения, еще не отойдя от бурного веселья. Кроме того, покой постояльцев могут нарушить и прикроватные будильники. Во-первых, постояльцев раздражает, что в них не так-то просто разобраться, а во-вторых, может внезапно выясниться, что прежний постоялец все-таки сумел разобраться с механизмом и поставил будильник на пять утра, при этом забыв его выключить после отъезда.

Сложные технические приспособления вообще зачастую оказываются причиной плохого настроения постояльцев. К примеру, в ванной может быть установлена новейшая сантехника, но чтобы просто включить душ, нужно приложить немало умственных усилий. При этом постояльцам приходится звонить на ресепшн и выяснять, как именно работает душевая кабина. Как утверждают постояльцы, эта проблема могла бы быть решена, если отель просто повесит в ванной комнате инструкцию.

Что же касается корпоративных клиентов отелей, их «больные мозоли» в основном связаны с бронированием и последующими расчетами. К примеру, многие компании, подписавшие с отелями контракт на корпоративные тарифы, зачастую не могут ими воспользоваться. В основном это касается договоров, подписанных на условиях non last room availability. В случае с договорами на основе LRA все проще – отель может отказать в обслуживании только тогда, когда все номера действительно заняты, и проверить это можно на сайте отеля. Однако, компании, подписывающие договор на базе non LRA, зачастую сталкиваются с проблемой бронирования. Согласно этой системе отель может отказать в предоставлении корпоративного тарифа в случае, если номерной фонд заполнен более чем на 75 – 80%. Однако, это невозможно проверить, и часто корпоративный тариф предоставляется по неясным причинам. Отсюда компании делают вывод – либо отель действительно постоянно «забит», либо уклоняется от соблюдения условий договора.

Еще одной причиной отказа отеля в обслуживании корпоративного тарифа зачастую бывает отсутствие у последнего важной информации о клиенте. К примеру, отель может потребовать подтверждения определенных гарантий от банка, который обслуживает компанию. Однако в большинстве случаев это является оплошностью тревел-агентства, которое не обеспечило отель всей необходимой и достоверной информацией.

Еще одной головной болью для корпоративных клиентов является проблема с оплатой проживания. Это, конечно, связано с тревел-агентством, которое вовремя не оплатило проживание путешественников, так как работает



через местного оператора, а не платит напрямую отелям, тем не менее, сбой цепи может потрепать нервы бизнес-туристам.

Блокировка средств на карте при заселении зачастую практикуется отелями. Это делается в качестве гарантии за использование дополнительных услуг – к примеру, мини-бара или междугородних телефонных разговоров в случае, если постоялец воспользуется этими услугами. Тем не менее, клиенты утверждают, что им была бы более комфортна альтернатива – закрытый мини-бар или отключенный междугород, так как блокировка средств зачастую снимается только через месяц, что не слишком удобно.

Региональные гостиницы в удаленных от центра населенных пунктах часто не принимают кредитные карты. Для корпоративных клиентов, которые разово пользуются услугами таких отелей это не очень удобно и они находят выход, оплачивая проживание через тревел-агентства. Тем не менее, было бы гораздо удобнее, если бы отель на месте принимал кредитные карты.

Развитие технологий позволяет бронировать отели онлайн, однако не все отели входят в базу GDS – в основном там представлены сетевые гостиницы. И это уже вопрос развития самостоятельных отелей и повышение их уровня коммуникации, чтобы клиенты могли бронировать номера онлайн, а не звоня по номеру или отправляя факс.

Самой редкой проблемой, тем не менее, раздражающей клиентов является практика овербукинга, когда был заказан один номер, а гостя отеля поселяют в другой, или и вовсе в другой отель.

Еще одной проблемой для корпоративных клиентов является документооборот. Именно этот фактор вынуждает многие компании отказаться от работы с отелями напрямую и работать с тревел-агентством. Многие компании жалуются, что в отелях часто не могут оперативно закрыть все необходимые документы и высылают их позже по почте, где они теряются. А без этих документов невозможно списать затраты компании.

<http://prohotel.ru/article-217841/o/>