



## Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 1101-2016

С 1 по 15 ноября 2016 года

### 1. Актуальные вопросы классификации средств размещения

Более 90% гостиниц Краснодарского края прошли классификацию к ЧМ-2018

Не все казанские хостелы пройдут аттестацию к ЧМ-2018 по футболу

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

Гостиничный комплекс «Киевский», объединяющий под одной крышей 3 отеля брендов Novotel, ibis и Adagio, открылся в Москве

Сроки строительства гостиницы Holiday Inn в Москве продлены

Самый известный гостиничный долгострой Москвы

Гостиничный комплекс в составе ТПУ «Савеловская» будет к 2020 года

Гостиницу «Белград» реконструируют к сентябрю 2017 года

Две новые гостиницы на юге Москвы планируют ввести в эксплуатацию в 2017-2018 годах

Хостел в Бутырке

Власти Коми распорядились ликвидировать гостиницу при постпредстве в Москве

### 3. Анализ и события российского и московского туристско-гостиничного рынка

Гостиничные рынки Москвы, Московской области и Санкт-Петербурга: результаты трех кварталов 2016 года

АФК «Система» покупает «РГС» за 2,6 млрд руб.

Питерские чиновники намерены увеличить номерной фонд города.

Закрывать камеры и не заправлять постель: требования звёзд к гостиницам Петербурга

#### Происшествия

В Москве бизнесвумен погибла, выпав с 26-го этажа гостиницы

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

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

В Израиле гостиницы получают свои «звезды»

Названы лучшие отели 2016 года по версии Prix Villegiature

ТОП-10 отельных грехов. Откровения британских туристов.

#### **5. Методические советы**

Безупречная внешность персонала — ключ к успеху в гостиничном бизнесе

Instant Booking от TripAdvisor и бронирование на Google: сходства и различия.

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, либо основанную только на отдельных сегментах рынка.

## **1. Актуальные вопросы классификации средств размещения**

### **Более 90% гостиниц Краснодарского края прошли классификацию к ЧМ-2018**

Аккредитованные экспертные организации к ноябрю 2016 года классифицировали 92% средств размещения в Краснодарском крае к предстоящему Чемпионату мира по футболу 2018 года, "звезды" уже получили около 4 тыс. отелей и других объектов, сообщил заместитель губернатора Сергей Усенко.

"Классификация позволила решить ряд проблем, касающихся качества предоставляемых услуг, актуальности и правдивости информации, размещенной в сети Интернет. Сегодня мы с уверенностью можем сказать, что если в Краснодарском крае работает 24 отеля категории 5\*, то это действительно 5\*, — заявил С.Усенко на совещании по развитию курортной отрасли региона.

Вице-губернатор отметил, что с 1 июля 2016 года в Краснодарском крае как регионе проведения мирового первенства классификация является обязательной для всех средств размещения.

Для присвоения "звезд" аккредитованы пять экспертных организаций.

Ранее сообщалось, что матчи чемпионата мира по футболу FIFA 2018 и Кубка конфедераций FIFA 2017 пройдут в 11 российских городах – Санкт-Петербурге, Екатеринбурге, Сочи, Казани, Нижнем Новгороде, Самаре, Ростове-на-Дону, Калининграде, Волгограде, Саранске и Москве.

Тренировочные базы будут расположены в 11 городах-организаторах мундиала и еще в 20 городах, которые не примут игры мирового турнира.

<http://tourism.interfax.ru/ru/news/articles/37337>

### **Не все казанские хостелы пройдут аттестацию к ЧМ-2018 по футболу**

Казанские хостелы и мини-гостиницы оказались на грани закрытия из-за проходящих аттестаций в преддверии чемпионата мира по футболу 2018 года и введения поправок в туристское законодательство

Как сообщила РБК-Татарстан исполнительный директор Ассоциации рестораторов и отельеров Татарстана Галина Шарафутдинова, на сегодняшний день продолжается процедура аттестации отелей и гостиниц Казани к чемпионату мира по футболу в 2018 году. Примерно 70% представителей гостиничной сферы уже прошли проверку, в ходе которой крупные представители сумели подтвердить свою «звёздность». Проблемы возникли лишь у хостелов столицы Татарстана. К сожалению, они оказались в числе «аутсайдеров» и сейчас находятся на грани закрытия.

«Гостиничный рынок после проверок пока не сократился. Все крупные игроки как работали, так и работают - «звезды» не потеряли и классификацию прошли. Проблемы возникли в основном у хостелов. Сегодня они устраняют различные недочеты. Срок - до Нового года», - пояснила Г. Шарафутдинова.

Сокращению рынка также может поспособствовать и новый законопроект, принятый пока только в первом чтении.

Согласно новым поправкам второго чтения, для размещения хостела в жилом фонде необходимо будет «заручиться поддержкой» 100% жильцов дома, что объективно невозможно.

Подобное мнение выразил уполномоченный при президенте Татарстана по защите прав предпринимателей Тимур Нагуманов.

«Первоначально идея была запретить размещать хостелы в жилых домах совсем. Однако сейчас говорят о том, что в рамках законопроекта во втором чтении стопроцентное согласие жителей дома будет обязательным условием для продолжения деятельности хостела. Но, когда в доме живут несколько человек - это ещё куда ни шло, а в густо заселенных жилых фондах собрать всех согласных просто невозможно», - выразил мнение Нагуманов.

Тем не менее, поправка не вошла в осенний план работы Госдумы РФ и, когда этот законопроект будут рассматривать во втором чтении пока неизвестно.

За последние пару лет в Казани произошёл колоссальный прирост хостелов. Так, по данным Комитета содействия развитию туризма Татарстана, только с начала этого года в столице республики открылось 32 новых хостела.

<http://rt.rbc.ru/tatarstan/freenews/582023629a794727496b781b>

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

### **Гостиничный комплекс «Киевский», объединяющий под одной крышей 3 отеля брендов Novotel, ibis и Adagio, открылся в Москве**

Группа AccorHotels, ведущий мировой гостиничный оператор, лидер рынка в Европе, а также крупнейший международный оператор в России и Москве, сообщает об официальном открытии своего самого большого гостиничного комплекса в России. Гостиничный комплекс «Киевский», в состав которого вошли отели брендов Novotel, ibis и Adagio, открылся в самом центре столицы рядом с набережной Москвы реки, в окружении современных офисных центров и легендарных исторических зданий, таких как Дом Правительства Российской Федерации, МИД, Киевский вокзал. С открытием нового комплекса количество отелей под управлением Группы в России, Грузии и СНГ достигло 42. Генеральным управляющим комплекса назначен Доминик Мерсье.

Новый комплекс предлагает гостям выбрать один из трех отелей знаменитых гостиничных брендов, расположенных под одной крышей: «Novotel Москва Киевская» на 202 номера, «Adagio Москва Киевская» на 149 номеров и «ibis Москва Киевская» на 350 номеров – всего более 700 комнат разных категорий. Современные и стильные отели предлагают гостям высокие стандарты международных брендов и широкий спектр услуг: обслуживание в номерах 24 часа, уютный бар, два ресторана, конференц-центр, оснащенный по последнему слову техники и оздоровительный центр с бассейном, доступный для гостей всех отелей комплекса. Идеальное расположение неподалеку от трех станций метро, основных исторических достопримечательностей и центров деловой активности города делают комплекс идеальным местом для остановки во время бизнес-поездки или знакомства с городом, а выбор из трех разных ценовых категорий позволит каждому гостю, путешествующему в одиночку, группой или с семьей, найти свой вариант размещения.

Интерьер всех трех отелей был разработан немецким архитектурным бюро KITZIG INTERIOR DESIGN под руководством Олафа Китцига. Входные группы объединены в единое пространство, которое встречает гостей уникальной, современной и теплой атмосферой, контрастирующей с ритмом шумного мегаполиса. Лобби отелей расположены на 5 этаже гостиничного комплекса «Киевский» и отличаются друг от друга своим неповторимым стилем, отображающим характерные черты каждого бренда.

«Сегодняшнее открытие стало самым значимым событием для AccorHotels в России за последние годы, а также самым масштабным гостиничным проектом для Москвы со времен Олимпиады 1980. Новый комплекс – это не только более 700 новых комнат в нашем российском номерном фонде, но и 3 новых отеля на карте. Благодаря открытию комплекса количество отелей Группы AccorHotels в России достигло 42, что еще раз подтверждает наше стремление развиваться на российском и столичном рынках и, вместе с тем, способствовать развитию внутреннего, въездного и делового туризма. Уверен, что новый комплекс станет существенным вкладом в гостиничную инфраструктуру Москвы и будет по достоинству оценен как туристами со всего мира, так и жителями столицы», – говорит Региональный директор подразделения AccorHotels в России и странах СНГ Алексис Деларофф.

Гостиничный комплекс «Киевский» – это второй гостиничный комплекс, открытый вместе с давним партнером группы AccorHotels в России, ООО «Патеро

Девелопмент». Первый комплекс, также состоящий из трех отелей, был открыт в 2013 году в Москве на ул. Бахрушина.

«Когда мы решили диверсифицировать свое портфолио и начать развиваться в сфере гостиничного бизнеса, вопрос с выбором оператора перед нами не стоял. Нам был нужен лучший партнер, а AccorHotels – самый крупный гостиничный оператор в мире», – подчеркнул со-основатель и президент «ПАТЕРО Девелопмент» Теймураз Хихинишвили. – «Мы были поражены продуманностью подхода AccorHotels и его вниманием к деталям, поэтому решили закрепить успех, заключив ещё один контракт. В торгово-гостиничном комплексе «Киевский» расположились отели Adagio, ibis и Novotel, где гостям предоставляется широкая возможность выбрать наиболее подходящий для себя уровень и стиль отеля. Ещё четыре этажа этого многофункционального объекта занимает торговая галерея и офисные помещения».

### **«Novotel Москва Киевская»**

Будь мудрее. Доверься профессионалам

При создании концепции интерьера нового Novotel, дизайнеры черпали свое вдохновение у настольной игры Mikado. В отделке широко используется дерево, архитектурный бетон, натуральный сланец, стрит-арт, которые добавляют яркие эмоции в элегантный интерьер отеля бизнес класса.

Лобби отеля демонстрирует новейшие тренды организации функциональных зон отеля: стойки ресепшн, похожие на острова, отражают новую концепцию встречи гостей в виде безбарьерного пространства, которое обеспечивает установление персонального контакта с каждым гостем и значительно улучшает качество обслуживания. Доминанта лобби - гигантский бар, который также является частью зоны приема гостей. В центре лобби расположен зеленый оазис, визуально объединяющий два уровня: лобби и фойе зоны конференц залов, расположенной этажом выше.

Novotel предлагает для размещения 202 просторных номера, выполненных в строгом деловом стиле концепции Novotel Next. Каждый номер оснащен высокоскоростным интернетом, плазменным телевизором с возможностью подключения к различным аудио и видео носителям, а инновационные кровати LIVE N DREAM с ультракомфортным матрасом от Novotel идеально подойдут для тех, кто любит завтракать, читать или работать, не вставая с кровати.

Благодаря специально оборудованной конференц-зоне и удобному расположению отель прекрасно подойдет для решения бизнес-задач. Для проведения разного рода встреч и мероприятий «Novotel Москва Киевская» предлагает 11 конференц-залов и переговорных комнат, оснащенных лучшими современными устройствами телекоммуникаций, в том числе 3 конференц-зала на 5 этаже и 8 на шестом, общей площадью 780 квадратных метров и вместимостью от 10 до 160 человек. Также на каждом этаже есть специальные зоны отдыха для кофе-брейков.

Ресторан Gourmet Bar предлагает гостям уникальную по своей простоте и изяществу современную кухню, объединившую самые популярные международные блюда и лучшие традиции русской кухни, а также тщательно подобранную карту вин и коктейлей со всего света.

Расслабиться после долгого дня гости смогут в оздоровительном центре и фитнес-клубе

In Balance by Novotel, который включает в себя сауну, хаммам, массажный кабинет, 17-метровый бассейн и детский бассейн. In Balance by Novotel -

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

идеальное место, чтобы отдохнуть от городской суеты, расслабиться после долгих прогулок по городу или зарядиться энергией на целый день.

В атриумах Novotel, расположенных на последних этажах отеля, создано знаковое эко-пространство, представляющее гигантский оазис посреди урбанистической среды. Образ зеленых джунглей формирует инсталляция в виде деревьев. А проекторы, установленные по периметру зоны, создают на деревьях изображение листвы.

### **«Adagio Москва Киевская»**

Чувство дома вдали от дома

Интерьер лобби отеля Adagio выполнен в стиле фешенебельного бутик-пространства, в цветовой гамме которого преобладают темно-пурпурные, красные, бордовые и черные цвета. Апартамент-отель предлагает гостям 149 апартаментов в самом центре Москвы: 107 студий, 36 номеров с одной спальней и 6 – с двумя спальнями. При создании гостевых зон, дизайнеров вдохновляла тема путешествий и железной дороги, поэтому в интерьере присутствует большое количество вертикальных конструкций в виде изогнутых рельсов, обтянутых кожей. В каждом номере гости найдут все необходимое для комфортного и длительного проживания, включая полностью оборудованную кухню с электроплитой, холодильником, микроволновой печью и посудомоечной машиной. При этом гостям Adagio доступны все удобства гостиничного комплекса, включая конференц-зону и оздоровительный центр, а также круглосуточное обслуживание номеров и разнообразие кухни в ресторанах отелей Novotel и ibis, расположенных под той же крышей.

### **«ibis Москва Киевская»**

Когда бюджет подразумевает комфорт

Яркий и стильный отель эконом-класса «ibis Москва Киевская» предлагает гостям 350 современных номеров, обустроенных с максимальной заботой о комфорте гостей, согласно новейшей концепции дизайна Sweet Room by ibis: кондиционер, душевая комната, удобный рабочий стол, плазменный телевизор, сейф и бесплатный Wi-Fi. Каждая комната оснащена кроватями Sweet Bed™, созданными по инновационной концепции «все для лучшего сна»: большие легкие подушки, невероятные мягкие одеяла и ультрасовременные матрасы, принимающие контуры тела. К услугам гостей – ресторан ibis Kitchen Café, а также просторный и динамичный круглосуточный лобби-бар отеля, где можно встретиться с друзьями, узнать последние новости из интернета или почитать книгу, а также поучаствовать в одном из многочисленных мероприятий от ibis. Кроме того, гости ibis могут в любое время воспользоваться дополнительными преимуществами гостиничного комплекса: многофункциональным конференц-залом и оздоровительным центром.

<http://prohotel.ru/news-219926/o/>

### **Сроки строительства гостиницы Holiday Inn в Москве продлены**

РИАМО - 3 ноя. Сроки строительства гостиницы Holiday Inn в Москве продлили до 30 июня 2019 года, сообщается на сайте Москомстройинвеста.

«Градостроительно-земельная комиссия города Москвы (ГЗК), возглавляемая мэром Москвы Сергеем Собяниным, на заседании 3 ноября 2016 года согласилась с продлением срока строительства гостиницы по адресу: Переведеновский переулок, владение 2 (ЦАО) до 30 июня 2019 года», - говорится в сообщении.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*



Председатель Москомстройинвеста, ответственный секретарь ГЗК Константин Тимофеев, слова которого приводятся в сообщении, отметил, что площадь будущей гостиницы составит 5,6 тысячи квадратных метров, в том числе подземная – 717 квадратных метров. Высота объекта не превысит 35 метров. В подземной части будет расположена парковка для посетителей гостиницы. Такие параметры заложены в Градостроительном плане земельного участка (ГПЗУ).

Оператором данной гостиницы выступит IHG под брендом Holiday Inn. В настоящее время земельный участок свободен от застройки.

<https://stroim.mos.ru/news/gostinitsa-holiday-inn-v-tsientrie-moskvy-vviedut-v-2019-ghodu>

### **Самый известный гостиничный долгострой Москвы**

Бизнес-центр с гостиницей «Зенит» — один из самых главных долгостроев Москвы, расположенный на проспекте Вернадского неподалеку от метро «Юго-Западная». Решение о строительстве этого здания было принято еще в 1989 году, и по первоначальному проекту в нем должна была разместиться бизнес-школа Академии народного хозяйства (ныне — РАНХиГС), а также пятизвездочный отель на 300 номеров, офисы, торговые площади, конференц-зал, спортзал, ресторан и подземный паркинг на 400 автомобилей.

Архитектором комплекса в виде огромного синего кристалла стал классик советского модернизма и автор библиотеки ИНИОН РАН Яков Белопольский. Строительство началось в 1992 году, а генеральным подрядчиком выступила компания Valany International, которая привлекла кредит в 50 миллионов долларов под гарантии советского правительства. Однако уже через два года, когда возведение кристалла близилось к завершению, руководство компании получило обвинения в пособничестве сицилийской мафии. Счета Valany International были заморожены, а с ними и строительство здания. После этого недостроенный комплекс несколько раз переходил из рук в руки, пока в 2015 году не был передан РАНХиГС.

В начале ноября стало известно, что здание бизнес-центра все-таки будет достроено. The Village решил запечатлеть, как выглядит кампус РАНХиГС на «Юго-Западной» прямо сейчас, и узнал, во сколько обойдется завершение долгостроя: стоимость завершения строительства бизнес-центра «Зенит» 8 700 000 000 рублей

Строителям придется не только сделать внутреннюю отделку, но и полностью заменить внешнюю стеклянную облицовку комплекса. Половину площадей в законченном здании займут учебные классы, а другую половину — гостиница. Завершить бизнес-центр собираются к 2021 году, а полное время строительства растянется на 32 года.

<http://www.the-village.ru/village/city/moscow-in-figures/249585-zenit>

### **Гостиничный комплекс в составе ТПУ «Савеловская» будет к 2020 года**

На территории ТПУ «Савеловская» планируется построить гостиницу площадью более 13 тыс. кв. м и высотой не более 15 этажей, сообщил журналистам руководитель проекта ТПУ «Савеловская», сотрудник ООО «Мосинжинвест» (является дочерней компанией АО «Мосинжпроект») Дмитрий Иванов.



«Мы планируем расположить гостиничный комплекс высотой не более 15 этажей на территории ТПУ, ввод в эксплуатацию планируем к 2020 г.», - сказал Д.Иванов.

Он уточнил, что также будет построен подземный пешеходный переход с выходами к остановкам наземного городского пассажирского транспорта, а площадь гостиничного комплекса, рассчитанного на 180 номеров, составит 13 тыс. 280 кв. м. Кроме того, планируется построить паркинг на 60 мест площадью 2,4 тыс. кв. м.

ТПУ «Савеловская» расположится на площади перед Савеловским вокзалом. Узел объединит потоки наземного городского транспорта, пригородных электричек, а также двух линий метро. Строительство основных объектов планируется завершить в 2018 г. вместе с открытием станции метро «Нижняя Масловка».

<http://www.mskagency.ru/materials/2607263>

### **Гостиницу «Белград» реконструируют к сентябрю 2017 года**

Завершить работы по реконструкции гостиницы «Белград» на ул. Смоленская, д. 8 (Центральный административный округ Москвы) планируется к сентябрю 2017 года, сообщил председатель Мосгосстройнадзора Олег Антосенко.

Проект предполагает реконструкцию гостиницы по современным требованиям гостиничной сети Azimut Hotels Company. В обновленном отеле будет 439 номеров различных типов, а также конференц-залы с зонами для отдыха и кофе-брейков, ресторан, фитнес-зал с бассейном, административная часть. На крыше существующего здания возведут надстройку двухэтажного ресторана (22-23 этажи), а на минус первом этаже появится паркинг на 25 машино-мест. Общая площадь отеля после реконструкции возрастет до 28,5 тыс. кв. м (сейчас – 25,4 тыс. кв. м).

В настоящее время ведутся отделочные и фасадные работы, прокладка внутренних инженерных коммуникаций. Также приступили к надстройке двухэтажной части.

Объект реконструируется за счет средств инвестора. Застройщиком выступает ОАО «Гостиница «Белград». Напомним, что гостиница «Белград» - это 21-этажное здание с двумя подземными этажами, построенное в 1975 году.

Как ранее сообщал мэр Москвы Сергей Собянин, только за последние пять лет в Москве были построены или реконструированы 35 новых гостиниц. Еще несколько десятков гостиниц инвесторы планируют возвести в ближайшие три года. Особенно это важно к Чемпионату мира по футболу и в целом для развития туристической отрасли. По словам мэра, все болельщики, которые собираются приехать в Москву на Чемпионат мира, смогут найти себе место размещения.

На сегодняшний день размещение туристам в Москве предлагают более двух тысяч гостиниц различных уровней.

<http://stroinadzor.mos.ru/presscenter/news/detail/4209619.html>

### **Две новые гостиницы на юге Москвы планируют ввести в эксплуатацию в 2017-2018 годах**

Две новые гостиницы планируется открыть в 2017-2018 годах на территории Южного округа. Об этом сообщили в пресс-службе Москомстройинвеста.

Необходимость их строительства связана с увеличением туристического потока в столицу. Интерес к Москве вызван большим количеством крупных мероприятий международного уровня. Так, в 2018 году город примет Чемпионат мира по футболу. К этому времени в ЮАО планируется сдать гостиничный комплекс по адресу: улица Летниковская, владение 13, а в 2017 году – гостинично-деловой комплекс по адресу: улица Автозаводская, владение 23.

Добавим, что в этом году в Москве планируют открыть 11 гостиниц, а до 2018 г. – 43 объекта гостиничного назначения.

<http://gazeta-moy-rayon-donskoy.ru/2016/11/18/24525/>

### **Хостел в Бутырке**

Руководству ФСИН РФ и мэру Москвы Собянину представили очередной план по перепрофилированию знаменитой Бутырской тюрьмы. Проект этот смело можно назвать радикальным, поскольку он предлагает использование Бутырки как гостиницы без капитального ремонта и крупных инвестиций, иными словами – как есть.

Идея перевести пока еще функционирующий в Бутырском тюремном здании СИЗО 77/2 появилось довольно давно. Еще осенью 2011 года его посещали эксперты для оценки стоимости реконструкции. Тогда же был составлен подробный отчет для солидных китайских инвесторов и, казалось, что решение принято. Но, увы, не сложилось.

Однако для всех было очевидным, что это всего лишь вопрос времени и рано или поздно это случится. С одной стороны, на базе СИЗО-4 "Медведь", существует целая концепция формирования московского "тюремного кластера" и совсем рядом с МКАД идет строительство новых корпусов. А с другой - такой лакомый КУСОК пирога для гостиничного бизнеса занят сегодня подследственными и осужденными.

Во-первых, идеальное расположение, имеющее несколько альтернативных выездов. Во-вторых, объект представляет собой историческую значимость, чего только стоит список знаменитых "постояльцев". В-третьих, идеально заточенная под прием гостей инфраструктура, достаточно снять с окон решетки и "разморозить" двери. Единственной проблемой сегодня являются только инвестиции, с которыми пока не густо.

Но буквально на днях поступило известие о неожиданном проекте. Его создатели предлагают на первых порах принципиально ничего не менять и после того, как переведут арестантов начать использовать знаменитую Бутырку сразу как есть - даже не в качестве гостиницы, а огромного хостела.

Затраты на косметический ремонт будут небольшими. Камеры Номера будут сделаны в основном здании на четырнадцать и на двадцать человек, "люксы" разместят в помещении нынешнего карантина, 1-местные и 2-местные в так называемом "Большом спеце".

Проектом предусмотрена организация кафе быстрого питания, в помещениях предназначенных для общения адвокатов с арестантами. В стоимость проживания будет входить завтрак, который будут доставлять прямо в номера (так же, как сегодня привозят еду заключенным под стражу).

К месту придется и инфраструктура, находящаяся прямо в СИЗО: медицинский центр, спортивный зал, банный комплекс, музей, православный храм, синагога и мечеть.

Цены за размещение в таком хостеле на одного человека предварительно оцениваются в шестьсот рублей за общую хату за общий номер и одна тысяча за номер одноместный.

<http://prohotel.ru/news-219928/o/>

### **Власти Коми распорядились ликвидировать гостиницу при постпредстве в Москве**

С 1 января 2017 года находящийся в республиканской собственности Гостиничный комплекс при постоянном представительстве Коми будет ликвидирован, а его функции переданы подведомственному постпредству Центру культуры Коми, который будет переименован в Культурно-деловой центр Коми в Москве. Соответствующее постановление опубликовано на правительственном портале региона.

Согласно официальному сайту постпредства Коми, гостиничный комплекс был построен в 2000 году и принимает гостей не только из республики, но и из других регионов, даже из-за рубежа. Гостиница находится на северо-западе Москвы вблизи от торгово-развлекательных центров, станций метро «Щукинская», «Сокол» и «Тушинская». Около нее находятся живописные пляжи Химкинского водохранилища, канал имени Москвы – один из самых крупных в мире речных каналов и знаменитый Тушинский аэродром.

Сегодня в гостинице имеется 27 номеров (однокомнатные категории «Стандарт» и двухкомнатные категории «Люкс») с дизайнерской обстановкой.

Государственное автономное учреждение «Центр культуры Республики Коми при Постоянном представительстве РК», которое будет переименовано в «Культурно-деловой центр Коми в Москве», занимается координацией сотрудничества в сфере культуры с международными, правительственными и неправительственными организациями, учреждениями культуры регионов России и Москвы с целью распространения культурных ценностей Коми и создания позитивного имиджа республики.

В компетенцию учреждения входят: организация проведения протокольных, культурных и других общественно-значимых мероприятий, визитов делегаций иностранных государств, международных организаций, парламентских и правительственных делегаций, выездных мероприятий, проводимых с участием федеральных органов власти и органов исполнительной власти Коми.

Кроме того, учреждение выполняет работы по содержанию жилого и нежилого фондов постпредства, а также оказывает транспортные услуги.

<https://www.bnkomi.ru/data/news/55635/>

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

#### **Гостиничные рынки Москвы, Московской области и Санкт-Петербурга: результаты трех кварталов 2016 года**

Компания JLL представляет анализ результатов января-сентября 2016 года на рынке качественных гостиниц Москвы, Московской области и Санкт-Петербурга.\*)

\*) Исследователи John Lang LaSalle Cushman & Wakefield базируют заключения об «отелях Москвы» на анализе т.н. «качественного» гостиничного фонда, относящегося к управлению международными сетевыми операторами и части современных отелей национальных сетей. Для значительного числа гостиниц Москвы, не относящихся к этой категории, анализ представляется исключительно в порядке информации – их операционные показатели здесь не представлены и не проанализированы.

«2016 год до настоящего момента является чрезвычайно успешным для гостиничных рынков двух российских столиц. Операционные показатели продемонстрировали значительное улучшение по сравнению с предыдущими годами, и мы не видим причин для изменения этой тенденции», – говорит Татьяна Веллер, руководитель департамента гостиничного бизнеса компании JLL. – В Москве и Санкт-Петербурге высокий туристический сезон расширился до сентября, что в сочетании с началом нового делового сезона позволило большинству сегментов на обоих гостиничных рынках нарастить загрузку и тарифы».

На гостиничном рынке Москвы среднерыночная загрузка в период с января по сентябрь 2016 года выросла на 5 п.п. по сравнению с аналогичным периодом прошлого года, установив очередной рекорд – 72%. Средний тариф (ADR) увеличился почти на 8% - до 7,5 тыс. руб., что привело к повышению средней доходности на номер (RevPAR) на 700 руб. (15%) – до 5,3 тыс. руб.

Лидером по росту доходности в отчетном периоде стал люксовый сегмент: высокий спрос на проживание в роскошных отелях привел к 83%-й загрузке в сентябре и 67%-й за три квартала года, а также увеличению среднего тарифа на 16% - до 17,1 тыс. руб. В результате в люксовом сегменте по итогам трех кварталов был зафиксирован новый рекордный уровень RevPAR – 11,5 тыс. руб., рост на 22% по сравнению с прошлым годом.

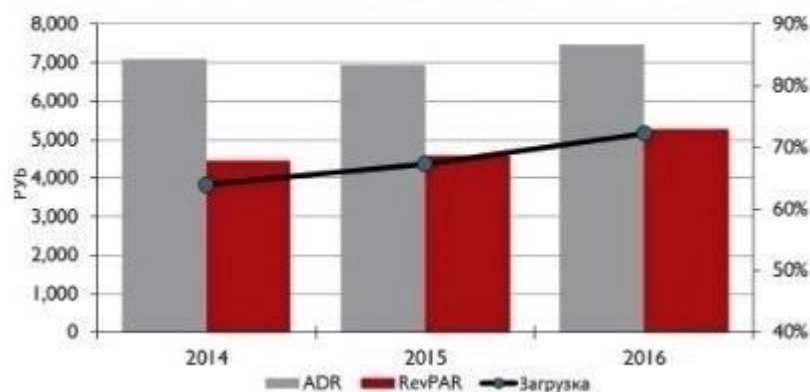
Все остальные сегменты качественного рынка, кроме среднего, также зафиксировали рост тарифов. Средний сегмент по итогам первых девяти месяцев 2016 года потерял 2,8% в среднем тарифе, опустившись до 3,8 тыс. руб., что, вероятно, стало следствием переориентации отелей на более “массового” гостя в погоне за загрузкой. Заметный рост спроса на гостиничное размещение в Москве привел к увеличению загрузки во всех без исключения сегментах, что в свою очередь стало причиной роста RevPAR в сегментах от среднего до верхнего предела верхнего в диапазоне от 7% до 17%, причем темпы его увеличения равномерно повышались от нижних ценовых сегментов к более высоким.

«В частности, в этом году была примечательна изменившаяся структура спроса: более высокая доля российских гостей и групп с высокой чувствительностью к стоимости размещения. Сравнительно доступные гостиницы – от среднего до верхнего сегментов – показали загрузку свыше 70% в целом за первые три квартала года, причем в верхнем пределе среднего сегмента она достигла максимального уровня на рынке – почти 80%», - отмечает Татьяна Веллер.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

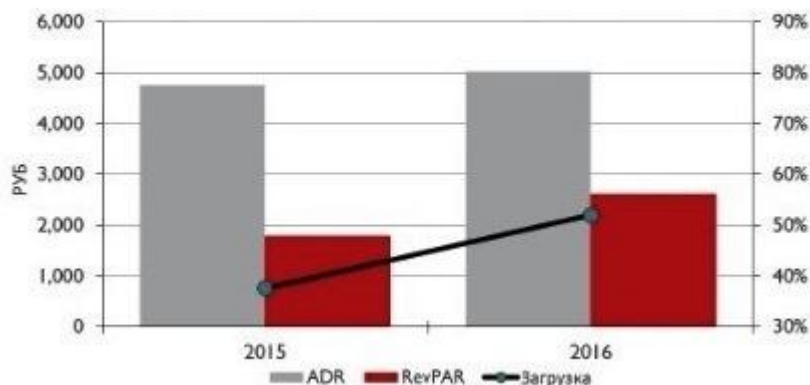
### Операционные показатели качественных гостиниц Москвы, январь-сентябрь



Источник: STR Global, JLL

Рынок загородных отелей Московской области удерживал сильные позиции в сентябре, несмотря на завершение сезона летних отпусков. Серьезный рост загрузки – на 14 п.п. по итогам трех кварталов, до 52%, а также умеренное повышение цен (на 5%, до 5 тыс. руб.) позволили этим гостиницам зафиксировать очень высокий уровень доходности на номер – 2,6 тыс. руб., на 46% выше, чем в прошлом году. В случае если отделам продаж загородных подмосковных объектов удастся привлечь частные и деловые мероприятия в последнем квартале, весьма вероятно, что текущий год может оказаться самым успешным в истории этого рынка.

### Операционные показатели качественных гостиниц Московской области, январь-сентябрь



Источник: STR Global, JLL

«Консервативной оценкой будет сказать, что для Санкт-Петербурга 2016-й является хорошим годом. На самом деле он является выдающимся для всех сегментов качественного гостиничного рынка Северной столицы, –комментирует Татьяна Веллер. – Высокая динамика летних месяцев продолжилась в сентябре, и за три квартала загрузка гостиниц в целом по рынку достигла 69% (рост на 2,7 п.п.), средний тариф вырос на 20% - до 6,3 тыс. руб. В совокупности это привело к увеличению показателя RevPAR на четверть – до 4,2 тыс. руб.».

Средний сегмент гостиничного рынка Санкт-Петербурга стал лидером по результатам трех кварталов по росту доходности. В связи с нарастающим интересом со стороны туристических групп и индивидуальных гостей к красотам

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

Фокус – Москва и столичный регион

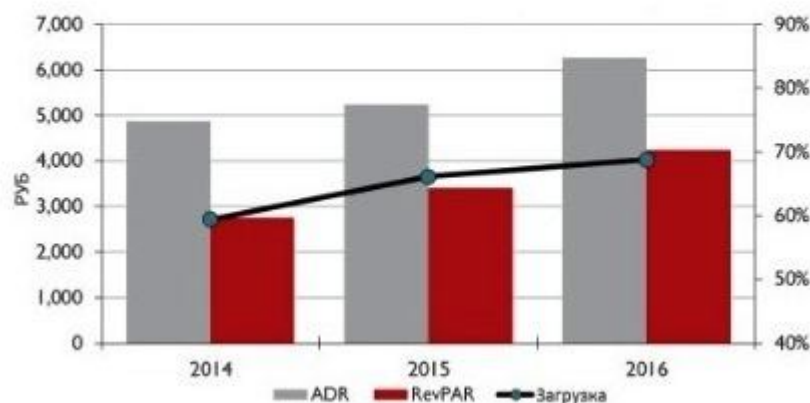


Северной Венеции и стабильным спросом (загрузка за три квартала увеличилась на 4 п.п. – до 67%), отельеры в этой категории повысили средний тариф на 24% - до 3,15 тыс. руб. Это привело к увеличению показателя RevPAR на 31%.

Люксовые отели также выигрывают от высокого спроса на гостиничное размещение в Петербурге: загрузка в сегменте достигла 63%, превысив показатель предыдущего года на 3,5 п.п., тариф прибавил 17,5% - до 17,3 тыс. руб. В итоге люксовые отели продолжили активно увеличивать доходность на номер: RevPAR вырос на 24% - до 11 тыс. руб.

«Гостиничный рынок Санкт-Петербурга постепенно становится “рынком продавца”, - замечает Татьяна Веллер. – При небольшом увеличении загрузки во всех сегментах – от 0,3% в верхнем пределе верхнего сегмента до 3,7% в среднем сегменте – средний тариф по итогам трех кварталов вырос минимум на 17%. Это показывает, что владельцы и операторы гостиниц начинают пожинать плоды интереса, проявляемого к Петербургу как к туристическому направлению, и оптимизировать политику управления доходами для повышения прибыльности своего бизнеса».

**Операционные показатели качественных гостиниц Санкт-Петербурга,  
январь-сентябрь**



*Анализ на основе данных STR Global.*

«Мы ожидаем, что тенденции, установившиеся на двух самых развитых гостиничных рынках России, сохранятся до конца года. Согласно информации от собственников и операторов гостиниц, начавшийся деловой сезон демонстрирует высокие показатели и должен дополнительно укрепить рыночные позиции существующих игроков, - прогнозирует Татьяна Веллер. – С начала 2016 года качественное гостиничное предложение пополнилось 526 номерами в Москве и Подмосковье и 314 в Санкт-Петербурге. Северная столица не ожидает открытия новых брендовых гостиниц до конца года, а московский рынок должен увеличиться еще на 1,67 тыс. номеров. Выход новых объектов в столице может повлиять на показатели действующих гостиниц, но мы предполагаем, что довольно стабильный спрос позволит рынку поглотить дополнительное предложение без особых проблем».

#### *Информация о JLL*

JLL (NYSE: JLL) – компания, предоставляющая финансовые и комплексные профессиональные услуги в области недвижимости. По всему миру эксперты компании предлагают интегрированные услуги собственникам, арендаторам и инвесторам, стремящимся получить максимальную прибыль от своих активов на рынке недвижимости. JLL входит в список крупнейших

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

компаний мира Fortune 500; годовой оборот компании составляет 6,0 миллиардов долларов США, за вычетом прямых расходов – 5,2 миллиарда долларов США. JLL имеет более 280 корпоративных офисов в 80 странах по всему миру, штат компании составляет более 60 тысяч сотрудников. JLL является лидером рынка услуг в области управления корпоративной недвижимостью: портфель компании составляет 4 миллиарда кв. футов, или 372 миллиона кв. метров по всему миру. В 2015 году специалисты JLL закрыли сделки по покупке-продаже и привлечению финансирования общим объемом 138 миллиардов долларов США. LaSalle Investment Management, подразделение по управлению инвестициями, является одним из крупнейших и наиболее диверсифицированных в мире, управляя активами стоимостью 59,1 миллиарда долларов США. JLL является брендом и зарегистрированным торговым знаком Jones Lang LaSalle Incorporated.

В России и странах СНГ JLL представлена офисами в Москве, Санкт-Петербурге и Киеве. В 2004, 2006-2016 годах компания удостоивалась премии «Консультант года» на Commercial Real Estate Awards, Москва, премии «Консультант года» на Commercial Real Estate Awards, Санкт-Петербург в 2009 и 2016 годах, премии «Консультант года» на RCSC Awards в 2015 году.

<http://www.jll.ru/russia/ru-ru>

### **АФК «Система» покупает «РГС» за 2,6 млрд руб.**

«Региональная гостиничная сеть» («РГС») достанется «Системе» за 2,6 млрд руб., сообщает «Интерфакс».

9 отелей сети РГС были оценены в 6,6 млрд руб., из них 4 млрд руб. составляет долг продавца, а 2,6 млрд руб. АФК «Система» заплатит живыми деньгами.

Сообщается, что VIUM не планирует выходить из гостиничного бизнеса окончательно. Средства, вырученные от сделки, инвестфонд планирует направить на реализацию других проектов в данном сегменте. В частности, речь идет о проекте «Никольские ряды» в Петербурге.

В состав гостиничной сети входят: Courtyard by Marriott Paveletskaya (Москва), Holiday Inn Express (Воронеж) и семь действующих под брендом Park Inn отелей в Астрахани, Волгограде, Ижевске, Казани, Новосибирске, Сочи и Ярославле. Общий номерной фонд «РГС» составляет 1379 номеров площадью свыше 87,6 тыс. кв. м.

Консультантом сделки со стороны продавца выступила консалтинговая компания Colliers International, со стороны покупателя сопровождением сделки занимались консультанты Cushman & Wakefield.

Станислав Бибик, Партнер Colliers в России так комментирует сделку: «Сделка является крупнейшей портфельной транзакцией в гостиничном сегменте и без сомнения знаковой для всего рынка коммерческой недвижимости России. Успешное завершение сделки свидетельствует о стратегическом интересе инвесторов к данному сегменту и значительном потенциале развития регионального рынка гостиничной недвижимости. Все отели портфеля сети имеют высокую заполняемость с постоянно растущим трендом и обладают уникальным месторасположением, грамотно продуманной концепцией и высоким качеством строительства. Портфель имеет существенный потенциал роста операционных показателей, учитывая большой недостаток качественного номерного фонда в средней ценовой категории по всей России. Данная транзакция безусловно является крайне успешной для обеих сторон, а портфель



под грамотным управлением крупной и опытной компании имеет значительный резерв для увеличения его рыночной стоимости в будущем».

Марина Усенко, партнер департамента гостиничного бизнеса и туризма компании Cushman & Wakefield: «Безусловно, сделка была проведена на условиях, выгодных для обеих сторон. Продавец обеспечил получение справедливой цены за качественный портфель гостиничной недвижимости со сбалансированным номерным фондом, профессиональным управлением и привлекательной географией. Покупатель одномоментно обеспечил себе положение ключевого игрока на российском рынке, не только избежав девелоперских рисков и «сэкономив» на длительном периоде разработки и строительства целого ряда гостиниц, но и получив работающий бизнес, генерирующий «живые» денежные потоки (в отличие от страдающего арендного бизнеса в других сегментах коммерческой недвижимости) и имеющий потенциал к росту – на фоне обозначившегося выхода российского гостиничного рынка из кризиса».

Комментарии экспертов

*Елена Лысенкова, генерального директора Hospitality Income Consulting, о покупке «РГС» АФК «Системой»*

Традиционно, крупные сделки по покупке портфеля гостиничных активов составляют менее 50% от общего количества сделок на рынке гостиничной недвижимости. Эта сделка является крупнейшей и знаковой для развития гостиничной индустрии в стране. Даже на международной инвестиционной арене Англия, Германия и Франция являлись лидерами в Европейском полушарии по количеству ежегодно проводимых сделок и их сумме. Россия в этот рейтинг за счет малых объектов даже не попадала.

Если владельцем портфеля отелей становится гостиничный оператор-профильный инвестор, то такие инвестиции благоприятно сказываются на экономике сегмента в целом, в противовес того, когда собственниками таких активов выступают фонды или институциональные инвесторы.

Средняя стоимость номера составила эквивалент 67 695 Евро, что является выгодным приобретением такого уровня отелей. Так на международном рынке отели Park Inn, Holiday Inn, Melia, Novotel, Mercure уровня продаются за цену от 60,000 Евро за номер до 117,000 евро за номер при портфельных сделках от 7 до 18 объектов. Текущее приобретение является выгодным в рамках стратегии АФК по расширению портфеля, в том числе за счет отелей, управляемых в рамках соглашений с международными брендами.

Именно такое приобретение позволит АФК выйти на новый уровень и увеличить показатели дохода всех объектов сети, и приобретенных, и новых, за счет единой системы управления и реорганизации операционной деятельности гостиничной группы в целом.

<http://www.cre.ru/rus/archivnews/o/o/41560/>

### **Питерские чиновники намерены увеличить номерной фонд города.**

За 5 лет в Санкт-Петербурге должно появиться 20 объектов для размещения небогатых туристов из российских регионов и из-за рубежа. Такой результат предусматривает разработанная в правительстве Санкт-Петербурга новая программа по развитию гостиничной отрасли. Ставка делается на недорогие гостиницы, хостелы и плавучие отели.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Как сообщили в комитете по инвестициям Санкт-Петербурга, программа развития гостиничной отрасли города до 2021 года предусматривает, что общее количество гостиниц, прошедших обязательную классификацию в Петербурге, за 5 лет возрастет на 20 новых объектов – с 730 до 750. По планам чиновников, к 2021 году число трехзвездочных отелей увеличится на восемь новых объектов – до 176. Количество сертифицированных хостелов вырастет со 118 до 124. В 2018 году, по расчетам ведомства, в Петербурге должны появиться два первых плавучих отеля. Предполагается, что за 5 лет турпоток возрастет до 7,3 млн человек, а уровень среднегодовой загрузки увеличится с 61,5 до 63,5%.

Программа предусматривает несколько форм государственной поддержки гостиничного девелопмента, в том числе и существующие инструменты, например, предоставление участков для строительства гостиниц в аренду без торгов и возможность получить статус стратегического инвестора за вложения от 1,5 млрд рублей. При этом стоимость аренды участка на период строительства отеля составит всего 1,5% от его кадастровой стоимости. Запланированы и новые преференции – предоставление рассрочки по арендным платежам.

В комитете по инвестициям уточнили, что речь идет о недвижимости, которую будут предоставлять инвесторам на условиях концессионного соглашения. Весной комитет составил список из 20 зданий и земельных участков, предназначенных для создания гостиниц через концессию.

В комитете по инвестициям сообщили, что в рамках программы планируется ежегодно запускать как минимум один проект на условиях концессионного соглашения и один стратегический инвестиционный проект в гостиничной сфере.

До сих пор в городе статус стратегического получил всего один проект по строительству сети гостиниц массового сегмента. В марте 2016 года стратегическими инвесторами стали шесть юрлиц, входящих в "Плаза Лотус Групп" братьев Зингаревич. В компании, которую городские власти лишили права реконструкции под отель Конюшенного ведомства, комментировать перспективы развития гостиничной отрасли не стали.

Ставку на развитие гостиниц среднего сегмента эксперты считают оправданным. По мнению руководителя департамента гостиничного бизнеса компании, JLL Татьяны Веллер, "трехзвездочный сегмент гостиничного рынка Петербурга является интересным для инвесторов, город активно развивается как центр притяжения внутреннего туризма, привлекает гостей, которые заинтересованы в доступном размещении".

В JLL подсчитали, что по итогам трех кварталов 2016 года именно гостиницы среднего сегмента в Северной столице продемонстрировал лучшую динамику доходности на номер (RevPAR), которая увеличилась по сравнению с аналогичным периодом прошлого года на 31%. Загрузка гостиниц среднего сегмента выросла на 4%, а средний тариф был повышен на 24% и превысил 3,1 тыс. рублей в сутки.

Гендиректор Hospitality Income Consulting Елена Лысенкова считает, что стимулом для инвесторов будут любые виды помощи с получением прав на земельные участки или объекты недвижимости для развития гостиниц. Налоговые послабления и иная поддержка, как правило, не так чувствительно сказываются на финансовых моделях таких проектов.

В Knight Frank St Petersburg отмечают, что поддержка гостиничных инвестпроектов будет полезна, если обещанные участки будут выделяться в удобных локациях: у мест притяжения туристических потоков и в местах с хорошей транспортной доступностью.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Напоминаем, что эксперты туристической индустрии и гостиничного бизнеса отмечают в Санкт-Петербурге усиливающуюся нехватку номерного фонда. Существующие объемы средств размещения города на Неве не соответствуют растущему туристическому потоку. В свою очередь инвесторы не особенно стремятся вкладываться в строительство и реконструкцию питерских отелей.

Об этом, в частности, в эксклюзивном интервью Hotelier.PRO рассказала генеральный директор *Tari Travel Group* *Марина Левченко*.

Также на вопрос Hotelier.PRO о причинах слабого инвестирования в гостиничный рынок Санкт-Петербурга в ходе пресс-брифинга, состоявшегося в рамках JLL Hotel Investment Forum, развернутый ответ дал Владимир Поддубко, руководитель гостиничного направления АО "Корпорация А.Н. Д.", генеральный директор гостиницы "Националь" The Luxury Collection.

В последнее время власти Северной столицы прилагают все больше усилий для того, чтобы обеспечить растущий турпоток соответствующими объемами номерного фонда. Так в связи с кризисом на рынке хостелов, вызванных угрозой принятия "закона Хованской" питерский комитет по развитию туризма, предложил владельцам хостелов и мини-отелей возможность получить государственные нежилые помещения без торгов. В пилотный список попало 20 адресов.

Что же касается планов чиновников обеспечить нужный объем номерного фонда в заранее заданные сроки, то они далеко не всегда встречают понимание со стороны участников рынка. Так опрос экспертов, проведенный редакцией Hotelier.PRO в отношении планов московских властей ускорить строительство качественного номерного фонда в столице, показал, что экспертное сообщество в целом достаточно скептически воспринимает идею стимулирование гостиничного девелопмента административными методами.

[http://hotelier.pro/index.php?option=com\\_k2&view=item&id=2037:programs\\_pb&Itemid=278](http://hotelier.pro/index.php?option=com_k2&view=item&id=2037:programs_pb&Itemid=278)

### **Закреть камеры и не заправлять постель: требования звёзд к гостиницам Петербурга**

Что нужно звёздам мировой величины, когда они остаются один на один с собой? Управляющий гостиницы, расположенной в самом сердце Санкт-Петербурга — на улице Марата, — Юнис Теймурханлы поведал о самых необычных просьбах именитых постояльцев.

#### *Еда и напитки*

— Звёзды — это пахари. Для них домашний борщ — это еда всей жизни. Они домашние пирожки ценят больше, чем обычные гости, — так управляющий отзывается о предпочтениях гостей (часто с мировым именем) в еде.

Каких-то совсем странных пунктов в райдере по еде у знаменитостей практически не бывает. Администратор лишь припоминает, что одна большая российская звезда очень любит маленькие бананы.

Гораздо больше известных исполнителей, актёров и спортсменов волнует, что они пьют. Чаще всего в условиях указывают, какая вода должна быть в номерах, вплоть до марки и состава.

Пожалуй, в этом условии солидарны все знаменитости: как можно меньше шума вокруг их имени.

— Попросят плотно зашторить окна, некоторые чутко спят или боятся папарацци, — рассказывает представитель отеля. — Многие медийные персоны

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

не любят камер. У нас камеры в публичных зонах — на ресепшен, в ресторане. Иногда идём навстречу и закрываем камеры — в порядке исключения для медийных персон, которые находятся в частной обстановке и боятся, что видео попадёт в открытые источники.

Работник гостиницы рассказал, что однажды одна известная персона попросила закрыть абсолютно все окна. "Женщина попросила, чтобы не было ни одной щели. Затягивали чёрными плотными мешками для мусора. Заклеили каждую фрамугу отдельно, закрывали зеркала тоже — просила, чтобы не было бликов", — вспоминает он. У известных персон есть возможность попасть в свой номер, минуя общие зоны. Для этого им предлагают воспользоваться VIP-входом, поясняют сотрудники: "Сразу с улицы Марата, от лимузина, по коридорчику и сюда".

— Медийные люди вообще некапризны, их требования объясняются режимом дня и питания. Недавно один очень известный музыкант прибыл к нам на лимузине, а уезжал на "бровеичке". Думали, что перепутали машину, а охранник сказал, что в том микроавтобусе у него кровать и он там будет спать по дороге в Колпино, — рассказал Юнис.

Звёзды часто просят не убирать в номере и не заправлять кровать. Последнее, кстати, объяснить очень просто: от усталости они просто валяются с ног и на то, чтобы "возиться" с покрывалом, просто не хотят тратить время. "Это самое популярное предпочтение по спальне", — рассказали в гостинице.

Целят знаменитые гости джакузи и сауну, которые расположены в самом "звёздном" номере отеля. В нём нет окон, зато есть стеклянная стена с видом на гостевую зону и частично на джакузи. Здесь можно остаться в полной тишине и темноте.

Иногда планировка номера не устраивает именитого постояльца, тогда работников гостиницы просят передвинуть мебель. Это, пожалуй, единственная просьба, которую здесь не могут удовлетворить.

В остальном же гостеприимство стараются оказать даже домашним любимцам знаменитостей.

— У нас есть один звёздный французский бульдог, он иногда здесь останавливается. Владелица бульдога выходит в наш дворик. Трогательное зрелище: владелица трепетно относится к красоте дворика и убирает за своим бульдогом, — рассказывает представитель гостиницы. — С животными у нас бывают нечасто, для этой актрисы делаем исключение, для неё это член семьи.

### *Благодарность*

Чтобы гости возвращались, в отеле стараются оставить о себе приятное напоминание. На прощание дарят именные халаты. С собой часто постояльцы увозят и гостиничные тапочки. Потом на фото в соцсетях сотрудники отеля часто видят своих гостей в них.

Ещё один популярный подарок — набор продуктов в дорогу, которые долго не портятся, их можно есть в пути пару дней. Дарят и петербургский атрибут — зонтик с фирменной символикой.

В ответ же сотрудникам гостиниц "переппадают" билеты на концерты, автографы на тарелках (в гостинице под них отведена целая стена в ресторане). Многие гости дарят книги, которые читают в дороге.

[https://life.ru/t/life78/930471/zakryt\\_kamiery\\_i\\_nie\\_zappravliat\\_postiel\\_trieb\\_ovaniia\\_zviolet\\_d\\_k\\_ghostinitsam\\_pietierburgha](https://life.ru/t/life78/930471/zakryt_kamiery_i_nie_zappravliat_postiel_trieb_ovaniia_zviolet_d_k_ghostinitsam_pietierburgha)

### **Происшествия:**

#### **В Москве бизнесвумен погибла, выпав с 26-го этажа гостиницы**

Возле московской гостиницы "Измайлово" обнаружено тело жительницы Саранска

Согласно предварительной версии, погибшей выявилась 35-летняя предприниматель Дания Манерова. Она выпала из окна гостиничного номера на 26 этаже. Шансов уцелеть у девушки не было.

Согласно базе судебных приставов, у предпринимательницы остались 3 невыплаченных кредита. Взысканием задолженностей заняты приставы Саранска и Москвы.

Следователям предстоит разобраться, был ли это несчастный случай либо самоубийство, сообщает izvmor.ru.

[http://gazeta13.ru/27088\\_v\\_moskve\\_biznesvumen\\_pogibla\\_vypav\\_s\\_26\\_go\\_etazha\\_gostinicy\\_timoha](http://gazeta13.ru/27088_v_moskve_biznesvumen_pogibla_vypav_s_26_go_etazha_gostinicy_timoha)

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

##### **В Израиле гостиницы получают свои «звезды»**

Стало известно, что теперь и в Израиле внедрили специальную систему классификации гостиниц, что будет единственной в своем роде. Представитель Министерства туризма в Израиле рассказал, что эта система основывается на всемирно известной программе Hotelstars. Такой системой успешно пользуются уже в 14 странах мира. Благодаря такому внедрению, теперь только качественные и хорошие отели смогут похвастаться наличием трех или пяти звезд. В зависимости от соответствия гостиницы нормам и определенным стандартам, здание будет официально получать звезды. Стоит сказать, что участвовать в программе смогут только зарегистрированные отели.

Чтобы оценить отель, было сложено целых 270 параметров, которым он должен отвечать. Это не только сервис, обслуживание посетителей, но и чистота, размещение и другие параметры. Также, если гостиница не отвечает пятизвездочной, но слишком хорошая для четырех звезд, теперь есть возможность получить 3+ или 4+ звезды. На сегодняшний день около сотни отелей обратились для прохождения классификации. За несколько недель больше 60 гостиниц уже получили долгожданные звезды. В числе первых свои звезды получил Crowne Plaza City Center, что располагается в Тель-Авиве. Такая программа будет мотивировать отельеров приводить свои здания в идеальное состояние, а туристы смогут выбирать только самые хорошие гостиницы.

<http://gursesintour.com/vokrug-sveta/v-izraile-gostinicy-poluchat-svoi-zvezdy/513548/>

##### **Названы лучшие отели 2016 года по версии Prix Villegiature**

Гостиницы России остались без наград.

Французская премия Prix Villegiature, которая была учреждена в 2003 г., награждает на протяжении 13 лет самые лучшие гостиницы мира. Победителей премии выбирает тайным голосованием жюри из двадцати двух представителей прессы из разных стран. Особое внимание уделяется европейским отелям: лучшие награждаются в отдельных номинациях, а также присуждается Гран-при «Лучший отель в Европе».

В этом году награда по праву досталась парижскому отелю La Reserve Paris Hotel and Spa.

По одной премии присуждают гостиницам стран Азии, Африки и Ближнего Востока. Гран-при «Лучший отель Азии-2016» завоевал балийский курорт Viceroy Bali (Индонезия). Это премия явилась четвертой наградой отеля за этот год.

Лучшим отелем в Африке члены жюри посчитали Tigmiza в Марракеше. В отеле десять сьютов, три «марокканских дома» по восемьдесят квадратных метров и четырнадцать отдельно стоящих вилл с бассейном и террасой.

Звания «Лучший отель на Ближнем Востоке» в 2016 г. удостоился Mamilla Hotel (Иерусалим). Он одержал победу в этой номинации, обойдя таких сильных конкурентов: дубайские отели Fairmont Dubai и Jumeirah Mina A'Salam и ливанские Waldorf Astoria Jerusalem и The Small Ville Hotel, также расположенные в Иерусалиме.

Лучшим европейским курортом членами жюри был признан Hotels & Preference в городе Эвиан (Франция). Стандартный номер без завтрака обойдется



в нем от 330. Президентский люкс с видом на гладь Женевского озера - до 2800 евро.

Лучшим рестораном в отеле Европы стал La Table du Lancaster в парижском Lancaster, все блюда в котором готовятся из французских продуктов, отмечается на сайте ресторана. Специальное предложение от шеф-повара Жюльена Рушто на 2016 г. – сет-меню из восьми перемен за сто девяносто евро или из десяти перемен за двести двадцать евро. Лучший завтрак в Европе сервируют в гостинице Melia Hotels International на Ибике. В 2015 году этой наградой был отмечен московский Lotte Hotel.

За лучший сервис в отеле больше чем на восемьдесят номеров награжден лондонский отель The Savoy. Еще одну премию The Savoy получил в номинации «Лучший бар». Награда, завоеванная бар-шефом The American Bar Эриком Лоринц, неоднократно признанным одним из самых лучших в мире, досталась учившему барменов на съемках популярного фильма о Джеймсе Бонде «Скайфолл», как нужно правильно «смешивать, но не взбалтывать».

Премия за лучший сервис в отеле меньше чем на восемьдесят номеров получил «Лучший отель в Европе» La Reserve Paris Hotel and Spa. В номинации «Лучшая терраса в загородном отеле» победил Chateau Saint-Martin, расположенный в городе Ванс в нескольких километрах от Ниццы. Для онлайн-бронирования гостиница будет доступна только в 2017 году с апреля до октября. Chateau Saint-Martin принадлежит сети Oetker Collection, которая завоевала награды как лучшая гостиничная компания. Премия в номинации «Лучшая терраса в городском отеле» досталась InterContinental в городе Марселе. Он обошел парижский Le Bristol и Raphaël, мадридский ME Madrid Reina Victoria и InterContinental Le Grand Hôtel в Бордо.

Лучшим спа в Европе признан Thermes Marins Monte-Carlo в отеле Hermitage в городе Монте-Карло - четырехэтажный комплекс площадью семь тысяч кв. м с шикарным видом на море. Премия в номинации лучший дизайн в этом году присуждена отелю Valverde в Лиссабоне.

<http://prohotel.ru/news-219911/o/>

### **ТОП-10 отельных грехов. Откровения британских туристов.**

Британцы рассказали о том, какие правила, законы и моральные нормы они нарушали во время отдыха в отелях, а также о том, какие несчастья происходили с ними там, сообщает Daily Mail.

В ходе опроса, проведенного туроператором Sunshine, больше всего его участников признались, что выезжали из гостиницы позже установленного срока. Об этом сообщили 52% респондентов. Кроме того, 41% приглашали в свой номер людей, проживание которых не было оплачено (вторая позиция списка). Третьим по популярности ответом стала кража гостями вещей из отеля (39%).

Помимо этого, 33% туристов добивались от гостиниц скидок и других бонусов ложью или угрозами оставить о заведении плохой отзыв. Такой ответ занял четвертое место рейтинга. Замыкают пятерку различные противозаконные действия, например, употребление наркотиков в номерах. В этом призналась почти четверть опрошенных.

Во вторую половину рейтинга также вошли манипуляции с мини-баром, когда гости выпивали спиртное, а затем наливали туда воду, чтобы не платить за услугу. С результатом в 16% этот ответ занимает шестую позицию.

Также выяснилось, что 11% опрошенных снимали номер для того, чтобы изменить там супругу (седьмая строчка). 9% признались в порче имущества

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

*Фокус – Москва и столичный регион*



гостиницы. С 8% участников опроса в отелях происходили различные несчастья. К примеру, у них ухудшалось самочувствие.

А замыкают десятку гости с рассказами о том, что они занимались сексом в лифте или других местах в гостинице за пределами номера. При этом, 62% из них сообщили, что были пойманы с поличным.

Что же касается чистоты номеров, то 64% респондентов сообщили, что ведут себя дома очень аккуратно, но 88% из них признались, что загрязняют свои номера. Когда их спросили, почему они так себя ведут, 36% ответили, что персоналу платят за то, чтобы за ними убрали.

#### ТОП-10 нарушений и признаний

1. Поздний check-out (52%)
2. Приглашение посторонних в номер (41%)
3. Кража вещей из отеля (39%).
4. Шантаж гостиничного персонала. (33%)
5. Противозаконные действия в номерах (24%)
6. Манипуляции с мини-баром. (16%)
7. Использование номера для супружеской измены (11%)
8. Порча имущества гостиницы (9%)
9. Различные несчастья, ухудшение самочувствие (8%)
10. Секс в лифте или за пределами номера (5%)

Сколько человек приняли участие в опросе, не уточняется.

Напоминаем, что в ходе другого исследования, проведенного Sunshine, около 13% опрошенных признались, что угрожали отелю негативным отзывом, а 23% опрошенных сообщили, что они солгали или преувеличили свои неудачные впечатления.

[http://hotelier.pro/index.php?option=com\\_k2&view=item&id=2042:topbad&Itemid=278](http://hotelier.pro/index.php?option=com_k2&view=item&id=2042:topbad&Itemid=278)

## **5. Методические советы**

### **Безупречная внешность персонала — ключ к успеху в гостиничном бизнесе**

Внешность персонала оказывает значительное влияние на развитие гостиничного бизнеса. Грамотное преподнесение значит очень многое, а безупречная внешность персонала — это ключ к успеху.

Большинство суждений об отеле или гостиницы строятся на основе фотографий в сети и отзывов постояльцев ещё до того момента, как будущий гость примет решение о бронировании места в номере. Если интерьеры номеров выглядит устаревшими, общественные зоны — грязными, а ресторан — тесным, то посетители сайта сделают свои выводы и вряд ли у них появится желание заселиться в этот отель. Всё тоже самое относится и к персоналу отеля. Персонал отеля должен выглядеть презентабельно, так как это лицо заведения и одна из его главных частей.

Кроме управленческих вопросов, руководство отеля должно находить время на обучение и профессиональную подготовку персонала. Надо понимать, что у сотрудников должна быть презентабельная внешность. Этот вопрос не менее важен, чем грамотное управление или создание финансового плана. Чтобы сотрудники персонала смогли стать «лицом» отеля они должны следовать строгому дресс-коду, иметь хорошие манеры и обладать профессиональными навыками.

Самое главное и для мужчин, и для женщин, работающие в отеле, они должны быть чистыми и обладать презентабельной внешностью. Это касается особенно тех сотрудников, которые работают на ресепшн. Сотрудники должны иметь представления о дресс-коде и понимать, что можно носить в отеле, а что нельзя ни при каких обстоятельствах. Это касается не только одежды, но также обуви, аксессуаров и даже причёсок. Уточнениям можно делать вплоть до цвета лака ногтей, количестве косметике на лице и типе дезодоранта или любимых духов.

Кроме хорошего внешнего вида, который способствует формированию облика заведения, необходимо позаботиться о деловом этикете и о том, как персонал общается с постояльцами. Так как этот момент непосредственным образом отражается на репутации отеля. Сотрудник должен быть на рабочем месте за 5-10 минут до начала своей смены. Обращаться со всеми гостями сотрудник должен почтительным тоном, проявляя уважение к каждому. В отеле следует установить нормы поведения, которые персонал будет обязан соблюдать. Кроме этого, надо стимулировать сотрудников, чтобы они как можно лучше выполняли свои обязанности и поощрять финансово тех, кто получил высокую оценку у гостей отеля.

<http://prohotel.ru/article-219915/o/>

### **Instant Booking от TripAdvisor и бронирование на Google: сходства и различия.**

В прошлом году Google и TripAdvisor коренным образом изменили индустрию туризма, запустив бронирование на Google и Instant Booking, соответственно. Давайте сравним эти сервисы и поймем их сходства и различия.

*Где можно бронировать?*

И в TripAdvisor и в Google, неважно сайт это или приложение.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

### *Какая у них цель?*

В обоих случаях улучшать пользовательский опыт за счет устранения потерь при перенаправлении на сайт онлайн-агентства или отеля, тем самым увеличивая конверсию заказов.

Могу ли я "подключить" свои прямые продажи? Что мне нужно для "подключения"? - Да, с помощью партнера, интегрированного в TripAdvisor и Google. Вы должны с ним сотрудничать.

Предназначены ли эти сервисы исключительно для прямых продаж? Могу ли я оградить онлайн-агентства (ОТА) от "подключения"? - Нет. ОТА также имеют доступ. Для того, чтобы оградить их от "подключения", вы можете договориться с ними напрямую.

### *Сколько это стоит?*

Instant Booking предлагает модель CPA в двух форматах: 12% или 15%. Бронирование на Google бесплатно. Но для активации, вы должны участвовать в Google Hotel Ads, у которого есть своя цена, в зависимости от CPC или CPA (от 10% до 50%).

### *Сколько записей видит клиент в результатах поиска?*

На TripAdvisor посетитель видит столько записей, сколько есть ОТА, предлагающих свои цены.

Google также показывает количество ОТА, сколько есть в доступе. Хотя в отличие от TripAdvisor все записи (и ОТА, и прямые заказы) можно активировать через Google.

После завершения процесса бронирования клиент знает, что он бронировал через прямой канал? Кто посылает подтверждение бронирования клиенту? Оба утверждают, что они в фоновом режиме связаны непосредственно с администрацией отеля, хотя делают это от имени Google и TripAdvisor. Подтверждение бронирования отправляется по каналу, который подключен в фоновом режиме. Если это прямое бронирование, клиент получит подтверждение по электронной почте.

### *Должен ли я участвовать?*

Instant Booking: если вы не подключены к ОТА, мы рекомендуем сравнить ROI от подключения к Tripconnect по сравнению с Instant Booking. Тем не менее, можно попробовать в качестве защитной стратегии.

Бронирование на Google: это зависит от того, придаете ли вы значение, насколько далеко от вас дистанцируется гость. Есть риск, что он станет лояльным к Google, а не к вам. Мы рекомендуем попробовать и принять окончательное решение, получив реальные данные.

### *Вердикт*

У бронирования на Google и Instant Booking столько же различий, сколько и сходства. Однако это не важно. Важно то, что продвигать прямые заказы становится сложнее день ото дня. Поэтому, мы должны привыкнуть к сосуществованию с Google и TripAdvisor и изучить, как их разумно использовать, чтобы зарабатывать больше денег и уменьшить зависимость от ОТА.

[http://hotelier.pro/index.php?option=com\\_k2&view=item&id=2027:booking&Itemid=281](http://hotelier.pro/index.php?option=com_k2&view=item&id=2027:booking&Itemid=281)