



Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 1201-2016

С 1 по 20 декабря 2016 года

1. Государственное регулирование и поддержка развития туристско-гостиничного комплекса

О гостиничных «звездах»

"Закон о хостелах" уходит по сукно? Депутаты и чиновники решили продолжить консультации. Московские стандарты и питерские помещения.

Налог на отельеров. Как поправить доходы бюджета за счет гостиниц. Земельный налог на отельеров Екатеринбурга вырастет в 2,5 раза. Региональный тренд?

2. Актуальные вопросы классификации средств размещения

Комиссия по законопроектной деятельности одобрила законопроект о совершенствовании правового регулирования деятельности по оказанию гостиничных услуг

Классификация гостиниц станет обязательной с 2018 года

«Таежные дачи» - это не шале и не 4 звезды

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

ГК "Пионер" построит гостиницу, офисы и развлекательный комплекс в составе ТПУ "Ботанический сад"

В Замоскворечье на месте старого здания появится гостиница

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

Гостиничный рынок столицы. Рекордная загрузка отелей и рост ADR на 8%. Москва ждет открытия трех отелей под международными брендами.

«Русское гостеприимство» сделало ставку на туристов из Азии

Форум "Путеводная звезда". Как столица готовится к мундиалю. Туристический бум или провал по загрузке. Билеты, отели, звезды и маркетинговая стратегия.

На что тратятся иностранцы в России?

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

Фокус – Москва и столичный регион

Как ВТБ продаст Marriott. Казанский Courtyard by Marriott могут выставить на торги уже в середине 2017

Средняя загрузка казанских гостиниц в новогоднюю ночь составит 70%

МВД назвало незаконными действия журналистов программы "Ревизорро"

Hotel Business Forum 2016 прошёл в российской столице

Гостиницы «ПушкинЪ», «Горький» и «Круиз» - претенденты на получение звания «Открытие года»

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

Горничные испанских отелей требуют улучшения условий труда

6. Методические советы

Сервисные апартаменты в России и за рубежом. Тренды, загрузка, доходность.

TravelLine: Мы работаем по принципу "проблема клиента – моя проблема".

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. Государственное регулирование и поддержка развития туристско-гостиничного комплекса

О гостиничных «звездах»

Несколько новых законодательных инициатив пройдут общественное обсуждение в формате «нулевого чтения» в ОП РФ. Они были представлены на заседании Комиссии Правительства РФ по законопроектной деятельности, участие в котором приняла председатель Комиссии ОП РФ по общественной экспертизе, общественному контролю и взаимодействию с общественными советами Лидия Михеева.

Прежде всего это касается законопроекта о гостиничном бизнесе. Проект закона разработан министерством культуры РФ, в ведении которого находится сфера туризма. Документ подразумевает, что со временем в нашей стране классифицироваться с присвоением соответствующих рангов, то есть «звезд», будут гостиницы, хостелы, дома отдыха, санатории, горнолыжные трассы и даже пляжи.

«Законопроект предполагает поэтапное «включение»: с 1 января 2017 года «звезды» начнут присваиваться только гостиницам, которые готовятся принять Чемпионат мира по футболу, с 2018 года — тем, где более 50 номеров, с 2019 года законопроект коснется более широкого круга предпринимателей, потому что аттестовать будут гостиницы и хостелы с фондом от 15 номеров, а с 2020 все гостиницы и иные места размещения должны будут получить какой-то класс. Поскольку классификацией займется не само министерство, а некие аттестованные организации, нам бы хотелось, чтобы за этой законодательной инициативой не скрывался интерес сбора денег какими-либо структурами за присвоение «звезд», — отметила Лидия Михеева. — «Самое главное — требует обсуждения вопрос о том, насколько предлагаемое министерством новое требование к бизнесу поможет улучшить качество гостиничных и туристических услуг».

(Фрагмент сообщения об общественном обсуждении иных вопросов опущен)

Пресс-служба Общественной палаты РФ

<http://opr.ru/press/news/2016/newsitem/37733>

"Закон о хостелах" уходит по сукно? Депутаты и чиновники решили продолжить консультации. Московские стандарты и питерские помещения.

Депутаты Госдумы продолжают консультации по законопроекту, запрещающему оказание гостиничных услуг в жилых помещениях. Руководство фракции "Единой России" пришло к выводу, что текущий вариант законопроекта даже с предложенными поправками фактически блокирует открытие в жилом доме любого средства размещения.

Решение продолжить консультации и дождаться отзыва российского правительства народные избранники приняли по итогам заседания Координационного совета законодательству, состоявшегося 15 декабря. Как заявил журналистам замглавы фракции "Единая Россия" в Госдуме Андрей Исаев, тема хостелов является сложной, потому что сталкивает интересы бизнеса и рядовых граждан.

"С одной стороны, мы не можем не учесть интересы малого и среднего бизнеса, интересы тех граждан, которые приезжают в другой город, в другую

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

Фокус – Москва и столичный регион

местность и, не имея возможности разместиться по гостиничным ценам, хотят иметь возможность где-то на законных основаниях, не в подворотне провести время, выспаться, привести себя в порядок и так далее... Другая сторона — это интересы людей, живущих в этих домах и подъездах", — пояснил парламентарий, отметив, что хостелы актуальны для крупных городов и курортов.

Депутат пояснил, что изначальный проект закона подразумевал, что хостелы можно создавать только при согласии всех жильцов. "Мы понимаем, что сказать о том, что хостелы можно создавать в многоквартирных домах, но только при согласии всех — это значит, что нельзя создавать. Проще, честнее написать "просто нельзя создавать". Поэтому все-таки они сейчас изменили свою позицию на ту, которая выглядит более конструктивно, вокруг которой ведется обсуждение — это согласие некоего квалифицированного большинства жителей подъезда и безусловное согласие смежных квартир", — сказал Исаев.

Между тем к проблеме хостелов все больший интерес начинают проявлять власти российских регионов.

В частности, в Москве может быть разработан собственный стандарт для хостелов. Об этом сообщил председатель правления Межрегиональной ассоциации хостелов и мини-отелей Алексей Мишин в ходе Московского делового форума предприятий туристической "Путеводная звезда".

"Мы взяли на себя такую ответственную роль. Совместно с правительством Москвы, ассоциацией "Отель Эксперт", институтом туризма им. Ю.Сенкевича сейчас взялись за разработку стандарта. Хотим все привести в понятную форму. Это не значит, что мы хотим зажать, и чтобы человек не мог открыть средство размещения, какое он хочет. Это значит, чтобы было для всех четко и ясно, то есть короткий, информативный, возможно в виде инфографики, стандарт про то, как можно открыть, что можно открыть, что разрешено и что запрещено", — сказал Алексей Мишин.

Гораздо дальше в этом плане пошли власти Северной столицы.

В Смольном под председательством вице-губернатора Олега Маркова создана рабочая группа, которая развивает хостельное направление, чтобы город смог принять гостей ЧМ по футболу в 2018 году. Задача этой группы, в том числе, и в подборе площадей, в которых могут разместиться хостелы. На сегодняшний день уже отобрано 41 помещение. Как сообщил глава комитета по туризму Андрей Мушкарев, речь идет о помещениях различной площади, от 240 кв. м до 1,5 тыс. кв. м, практически во всех районах города — Василеостровском, Центральном, Адмиралтейском, Приморском, Выборгском районах, есть несколько адресов и на Невском проспекте

"По нашему мнению, если "хостельным" инвесторам дружно взяться, то за 5-8 месяцев большинство из проектов можно успеть открыть", — полагает Андрей Мушкарев. Комитет по туризму также работает над запуском "одного окна" для инвесторов, которые хотели бы вложиться в туристическую инфраструктуру города.

Показательно, что городские власти рассчитывают, что проекты хостелов будет развивать малых и средний бизнес, а не несколько крупных инвесторов. В комитете по развитию туризма рассказали, что условия, на которых будут распределяться помещения под организацию хостелов, в настоящий момент прорабатываются в рабочей группе и о них сообщат дополнительно.

По данным Межрегионального объединения развития индустрии хостелов, в Петербурге практически все такие мини-гостиницы находятся в жилом фонде. Всего в городе 1,2-1,5 тыс. мини-отелей, хостелов и квартир, которые сдают внаем

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

Фокус – Москва и столичный регион

через системы онлайн-бронирования. Объем рынка только хостелов и мини-отелей, без учета квартир, оценивают в 3,8 млрд рублей.

По данным столичного департамента национальной политики, межрегиональных связей и туризма, в Москве работает почти 700 гостиниц, 352 хостела с общим фондом более 50 тыс. номеров (92,1 тыс. мест). Примерно 75% номеров относится к экономичному сегменту (экономкласс, хостелы, мини-отели), 25% – к бизнес-классу.

Из 858 средств размещения столицы, прошедших классификацию, в городе действует 439 объектов "без звезд", включая 225 хостелов.

По материалам: Mskagency.ru, РИА Новости, DP.RU

Напоминаем, что 13 мая Государственная дума приняла в первом чтении законопроект № 876688-6 "О внесении изменения в статью 17 Жилищного кодекса Российской Федерации", предусматривающий запрет использования жилых помещений в качестве гостиницы, иного средства временного размещения, а также оказания в них гостиничных услуг и иных услуг размещения.

Против принятия такого закона выступили представители хостельного рынка в нескольких российских городах, ряд экспертов индустрии гостеприимства, а также некоторые федеральные ведомства, в том числе и Минкультуры РФ.

Позже Федеральное агентство по туризму направило письма заместителю министерства культуры РФ Алле Маниловой и председателю комитета ГД РФ по жилищной политике и жилищно-коммунальному хозяйству Галине Хованской с предложением его доработать.

Будущему российских хостелов в свете возможного ужесточения требований со стороны законодательства был посвящен круглый стол "Хостелы: быть или не быть. Законодательство РФ и будущее малых средств размещения", проведенный порталом Hotelier.PRO 17 февраля.

<http://hotelier.pro/news/item/2178-hostelgd/2178-hostelgd>

Налог на отельеров. Как поправить доходы бюджета за счет гостиниц. Земельный налог на отельеров Екатеринбурга вырастет в 2,5 раза. Региональный тренд?

Екатеринбургская городская дума утвердила повышение ставок земельного налога. *Особенно значительный рост предусмотрен для гостиниц города.* Чиновники уверены, что все правильно, но вот отельеры так не считают.

Депутаты гордумы на заседании 29 ноября одобрили изменение ставок земельного налога с 1 января 2017 г. По большинству видов деятельности ставки установлены на уровне предельно допустимых Налоговым кодексом: 0,3% и 1,5% от кадастровой.

Для владельцев отелей и других средств размещения ставка налога вырастет в 2,5 раза (с 0,6 до 1,5% кадастровой стоимости земельного участка).

Эта мера призвана компенсировать выпадающие доходы бюджета Екатеринбурга, одним из основных источников дохода для которого является земельный налог. По прогнозам чиновников, налоговые поступления в городской бюджет вырастут на 5%. В 2017 г. планируется собрать 2,033 млрд руб., в 2018 г. – 2,067 млрд руб., в 2019 г. – 2,107 млрд руб., если кадастровая стоимость земли не будет снижаться. Впрочем, вероятность того, что она вырастет велика.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Власти региона намерены выйти из моратория на повышение кадастровой стоимости земли. Предположительно, новая стоимость земли будет утверждена уже в 2018 году, что будет означать новый рост налоговой нагрузки для отельеров и остального бизнеса.

Впрочем, городские власти, полагают, что особых проблем отельерам это не создаст. По словам главы Екатеринбурга Евгения Ройзмана, налоговая нагрузка на гостиницы города установлена на уровне всех городов-миллионников и составит не более 7 рублей с одного номера. Собственники участков площадью менее 600 кв. м будут платить меньше, чем сейчас. По словам замглавы администрации города по стратегическому планированию, вопросам экономики и финансам Андрея Корюкова, повышение налоговых ставок почти не скажется на рентабельности бизнеса, так как фискальные платежи составят 0,3-0,8% от оборота компаний.

Сергей Дерендяев, управляющий отеля "Эмеральд":

Лично меня напрямую это не коснется, так как я арендую отель и земельный участок. Тем не менее, я понимаю, что собственник отеля рано или поздно захочет переложить свои издержки на арендаторов. Никто из тех отельеров, кого я знаю, в восторг от этого решения не пришел. В первую очередь, конечно, пострадают отели, у которых большой земельный участок, расположенный в центре города, где ставка максимальна.

Не сказал бы, что повышение цен в этой ситуации будет для наших отельеров выходом. Повышать цены некуда, так как рынок сжимается или, по крайней мере, не растет так, как хотелось бы.

Сейчас в городе высокий сезон, но загрузка отелей не такая высокая, как могла бы быть – порядка 52-55%. Для сравнения, в 2013 году она превышала 60%. В 2014 году тарифы на проживание в отелях Екатеринбурга упали, и пока я не вижу предпосылок для их роста. Ситуативно, конечно, цены реагируют на периоды, когда загрузка по городу выше, чем обычно, но об общей динамике роста говорить не приходится.

<http://hotelier.pro/news/item/2116-ekb>

2. Актуальные вопросы классификации средств размещения

Комиссия по законопроектной деятельности одобрила законопроект о совершенствовании правового регулирования деятельности по оказанию гостиничных услуг

Законопроектом, в частности, предусматривается поэтапное введение обязательной классификации объектов туристской индустрии на территории России. Кроме того, предлагается ввести запрет на предоставление гостиничных услуг без свидетельства о присвоении гостинице соответствующей категории, а также на использование гостиницами категории, не соответствующей категории, указанной в свидетельстве. Предлагаемые законодательные изменения позволят обеспечить достоверное информирование потребителей в отношении категории и сервиса гостиниц и других средств размещения, будут стимулировать конкуренцию в системе средств размещения, повышение качества гостиничных услуг, развитие внутреннего туризма.

Проект федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования правового регулирования оказания гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии» (далее – законопроект) подготовлен Минкультуры в соответствии с поручением Президента России по итогам заседания президиума Государственного совета 17 августа 2015 года (№Пр-1893ГС от 17 сентября 2015 года, подпункт «б» пункта 1).

Цель законопроекта – совершенствование правового регулирования деятельности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей по оказанию гостиничных услуг в России.

Законопроектом предлагается в Федеральном законе от 24 ноября 1996 года №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» ввести понятия «гостиничные услуги», «гостиница и иное средство размещения», «классификация объектов туристской индустрии».

Предусматривается поэтапное введение обязательной классификации объектов туристской индустрии на территории России (с 1 января 2018 года – в отношении гостиниц и других средств размещения с номерным фондом более 50 номеров, с 1 января 2019 года – в отношении гостиниц и других средств размещения с номерным фондом более 15 номеров, с 1 января 2020 года – в отношении всех гостиниц и других средств размещения).

Законопроектом также предусмотрены новые положения об аккредитации организаций, которые занимаются классификацией объектов туристской индустрии:

- срок действия аттестата аккредитации (3 года);
- аккредитованная организация осуществляет классификацию объектов туристской индустрии на всей территории России (при условии уведомления органа государственной власти субъекта Федерации, на территории которого планируется проводить такую классификацию);
- перечень аккредитованных организаций, занимающихся классификацией объектов туристской индустрии, будет вести уполномоченный федеральный орган исполнительной власти.

Кроме того, предлагается ввести запрет на предоставление гостиничных услуг без свидетельства о присвоении гостинице соответствующей категории, а также на использование гостиницами категории, не соответствующей категории,

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

Фокус – Москва и столичный регион

указанной в свидетельстве. Предусматривается, что нарушение этого запрета влечёт за собой административную ответственность в соответствии с законодательством.

Юридические лица и индивидуальные предприниматели, оказывающие гостиничные услуги, будут обязаны подтверждать соответствие используемого средства размещения классификационным требованиям, которые утверждаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

В целях приведения к единообразию термина «гостиничные услуги» законопроектом предлагается внести изменения в статьи 14.7 и 14.39 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях и статью 36 Федерального закона от 7 июня 2013 года №108-ФЗ «О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года, Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

Принятие и реализация законопроекта позволят обеспечить достоверное информирование потребителей в отношении категории и сервиса гостиниц и других средств размещения, будут стимулировать конкуренцию в системе средств размещения, повышение качества гостиничных услуг, развитие внутреннего туризма.

Законопроект будет рассмотрен на заседании Правительства.

<http://government.ru/activities/selection/302/25741/>

Классификация гостиниц станет обязательной с 2018 года

Правительственная комиссия по законопроектной деятельности одобрила документ, предусматривающий введение обязательной классификации гостиниц и других мест размещения с января 2018 года, сообщается на сайте правительства.

Документом вводится запрет на предоставление гостиничных услуг без свидетельства о присвоении гостинице категории. Нарушители должны будут заплатить штрафы.

На сайте кабмина говорится, что законопроект позволяет "обеспечить достоверное информирование потребителей в отношении категории и сервиса гостиниц и других средств размещения". Это будет способствовать развитию конкуренции в системе средств размещения, повышению качества гостиничных услуг и развитию внутреннего туризма.

Присвоение звезд будет проходить в несколько этапов. С 1 января 2018 года пройти сертификацию должны гостиницы с фондом более 50 номеров, а с 1 января 2019 - более 15 номеров. С 1 января 2020 года эта процедура становится обязательной для всех.

Министр культуры РФ Владимир Мединский на Петербургском международном экономическом форуме привел в пример Краснодарский край, где гостиницы получили сертификацию перед Олимпиадой. "Там прошла классификация, и мы видим, сколько позитива эта мера принесла для развития туризма", - сказал он.

<https://rg.ru/2016/12/19/klassifikaciia-gostinic-stanet-obiazatelnoj-s-2018-goda.html>

«Таежные дачи» - это не шале и не 4 звезды

Специалисты «Звездного контроля» попросили президента ассоциации «Отель-эксперт» Маргариту Немоляеву прокомментировать уровень сервиса шале-отеля «Таежные дачи», что в подмосковном Звенигороде. Эксперт, как всегда, оценивала представленные ей факты, еще не зная, о каком отеле идет речь. Портал booking.com позиционирует «Таежные дачи» как четырехзвездный отель. Однако по словам ряда сотрудников «Таежных дач», этот отель на самом деле еще не проходил звездную классификацию. Учитывая высокую ценовую политику отеля, мы решили проверить, соответствует ли гостиничный объект заявленной категории. Кроме того, помимо стандартных номеров специальной проверке были подвергнуты домики шале, которые можно арендовать для *vip*-отдыха. Вот как оценила Немоляева то, что нам удалось зафиксировать в «Таежных дачах».

— Министерство культуры подготовило законодательную базу для туристической отрасли, где немаловажную роль будет играть обязательная классификация всех отелей, находящихся на территории страны. Обязательное присвоение гостиницам звездности должно начаться в 2018 году. Не считаете ли вы, Маргарита Эдуардовна, принудительную классификацию излишней или избыточной?

— Не считаю. Звезды нужны для того, чтобы можно было правильно позиционировать средство размещения по уровню комфорта. Они нужны прежде всего для потребителя, чтобы он знал, что покупает. Потому что он сначала платит деньги, а потом приезжает и видит, что он купил. Покупает фактически кота в мешке.

Так, находясь в Москве, чтобы забронировать номер в гостинице, которая находится, например, во Владивостоке, вы чаще всего обязаны заплатить за первые сутки проживания. А потом вы приезжаете и получаете сюрприз, потому что вы думали, что за эти деньги вам предложат что-то другое. Вот для этого и нужна классификация, чтобы клиент точно знал соотношение цены-качества и мог сделать компетентный выбор из целого ряда предложений. А если гостиница не проклассифицирована, то вы можете только сравнить цены, не зная, что вам за эти деньги предложат.

— Тогда давайте перейдем как раз к анализу нашей гостиницы. Как мы с вами уже говорили, в названии отеля присутствует приставка «Шале — Отель». Существует ли в гостиничном бизнесе такое понятие, как «шале-отель»?

— В международной практике есть понятие «шале». Оно есть в международном стандарте ИСО 18 513:2003 «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения», модифицированный перевод которого я делала, и он введен в действие Приказом Ростехрегулирования с 1 июля 2010 года как Российский стандарт ГОСТ Р 53 423-2009. В гостиничной терминологии шале — это просто домик с кухонным оборудованием. Но сочетания «шале-отель» в гостиничной практике нет.

Можно предположить, что это отель, состоящий из шале. И в каждом домике есть кухонное оборудование. Из представленных документов я поняла, что в данной гостинице есть отдельно стоящие домики, а еще есть номера в основном здании. Следовательно, не все номера являются шале, значит, это уже не шале-отель, а просто загородный отель с домками, стилизованными под шале.

— Первый документ — анализ персонала — показал, что сотрудники отеля немного расслабленно и даже панибратски общаются с гостями. Я не могу назвать такое отношение к постояльцам грубым или неприятным, но это очень

непривычно. И появляется ощущение, что ты приехал в гости, а не в гостиницу. Имеет ли право на жизнь такой нестандартный подход к гостю?

— Ну можно, например, назвать гостиницу «В гостях у тети Клавы» или «В гостях у деда Мороза». Как угодно. Можно позиционировать средство размещения так, как будто вы приезжаете к кому-то в гости, и хозяйка или хозяин вас принимает у себя дома, на кухне. Если такой подход пользуется спросом и если в таком домашнем уюте возможно найти притягательную силу и мотивацию для того, чтобы разместиться в этой гостинице, то такой подход имеет место быть.

— В данном случае нельзя сказать, что это неприятно или наигранно, но иногда эта простота в общении немного раздражала. Например, при общении с сотрудником отеля проходящий мимо персонал мог тебя прервать и заговорить с ним, не обращая внимания на тебя. Или с тобой могут общаться, удобно развалившись на стуле, при этом не предлагая тебе даже присесть. Вот это немного раздражало.

— Тогда нужно позиционировать такое средство размещения как «незваные гости». И вот если вас привлекает быть в роли незваного гостя, тогда такой подход имеет право на жизнь. Сидят все, развалившись, появляетесь вы – незваный гость, пришли без подарка. Вас никто не ждет, вы никому не нужны. Когда вы в лесу заблудились, вы рады любому огоньку.

— В данном случае стоимость аренды домика сопоставима с хорошим бунгало на Мальдивских островах.

— Ну тогда туда может прийти только человек, который или вообще ничего не понимает в услугах гостеприимства, или которому по каким-то причинам такой подход нравится – чтобы его никто не ждал. Филантроп такой. Ему нравится отдавать деньги и ничего за это не получать.

— В одном из документов я написал об отсутствии козырька для защиты от атмосферных осадков и воздушно-тепловой завесы, на что вы сказали, что это нормально, так как ресепшен расположен в специально стилизованном домике. Тогда сразу возникает вопрос: а где та грань между фантазией владельцев отеля и прописанными нормами? Получается, что гость может получить вместо обычного унитаза дырку в полу и мешок соломы. И это можно назвать стилизацией древних времен.

— Да, это имеет право на жизнь, потому что это стилизовано. Ну если вам неудобно, вы бы туда не приехали. Это все должно быть описано на сайте отеля. Вы попадаете в древнюю сказку «Маша и медведи»: кругом избушки на курьих ножках. Но тут главное – чтобы это все не оказалось неприятным сюрпризом. Ориентируясь на цену, вы предполагаете, что приезжаете в роскошную 5-звездную гостиницу, а попадаете в отдельные домики с минимальным количеством удобств. Если б вы знали, в жизни бы не поехали.

В такое место может и должен приехать только тот, которому это нравится. Вкусы бывают разные. Вот кому-то это нравится, хочется потеряться в лесу, хочется почувствовать себя забытым на краю света, чтобы вас никто не видел и не знал. Если вам не нравится, вам не надо туда ехать, и тут вам может помочь система классификации. Если вы знаете, что эта гостиница «4 звезды», вы представляете, что вас там ждет определенный уровень комфорта. А в данном случае гостиница классификацию не проходила, как говорят сотрудники отеля, они вообще «не заморачивались о каких-то звездах». Хозяин не знает, что такое 3, 4 или 5 звезд. Он думал, что такая гостиница гостям понравится. Ему бы понравилась, потому что он думал и строил как для себя. Вы приехали к нему в гости, он так живет, он думает, что принимает у себя своих гостей. Чувствуется,

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

Фокус – Москва и столичный регион

что хозяина этот вопрос не интересует, он убежден, что у него все роскошно. Поэтому если вам не нравится – не ездите. Поэтому у него и персонал себя так ведет – все органично. Сидит, развалившись, а вы вломились в чужой дом, вас никто не звал.

— Я обратил внимание, что почти у всех сотрудников отеля отсутствует форменная одежда.

— Здесь кругом – сплошной непрофессионализм. Даже трудно ожидать, что будет форменная одежда. Какая форменная одежда может быть, если они все должны ходить в валенках. Там дорожки-то расчищены?

— Когда мне показывали домики, снега было по колено, я знал, куда еду, и специально надел высокую непромокаемую обувь. В противном случае я бы остался без обуви или промок насквозь. Хотя мне сказали, что утром дорожки чистили, но из-за снегопада это бесполезно...

— Они их раз в год убирают. Это все, опять же говорю, непрофессионально. Вы же говорили – вы приехали, там никого из клиентов не было.

— По крайней мере, главный корпус был пустой. Правда, там декорировали холл и, чтобы не мешать процессу, обратно мы пошли через другой выход.

— Вы мешаете тем, кто здесь работает, или делает вид, что работает. Это не гостиница, это просто люди собрались, украшают себе елку, а никаких клиентов и нет, да их никто и не ждёт! Так зачем же им убирать дорожки, если по ним никто не ходит. А, с другой стороны, если кто-то «с дури», как вы, приехал, ну что ж, сам виноват. Сам ползи тогда на чем хочешь, добирайся до домика. Это палка о двух концах, и, конечно, здесь, опять же, гостиницу наказывает сам потребитель. Вы видите, что никого нет.

— В данной гостинице можно воспользоваться бассейном и сауной только за отдельную плату. Насколько это вообще правильно по отношению к гостю? И разве их посещение не должно быть включено в стоимость проживания?

— Все зависит от коммерческой политики данного средства размещения. Но у меня создалось такое ощущение, что собственник или руководитель не знает, как формируются цены. Не знает, что в цену входит, как ее лучше формировать, какие услуги в нее включать, а какие не включать.

— Несмотря на большое количество номеров и отдельно стоящих домиков на территории гостиницы, которая к тому же находится за городом, работает только один ресторан. Так вот вопрос – какого типа или какой звездности должна быть гостиница, чтобы позволить себе иметь только одно место для питания?

— В данном случае необязательно большое количество ресторанов. К тому же все дома с кухнями, люди часто приезжают со своими продуктами и там готовят. Есть какой-то один ресторан, и им пользуются те, кто не любит готовить.

— В документе номер два – обследование гостиницы – мы выявили 12 несоответствий, которые связаны именно с удобством проживания. А именно: проблемы с отоплением, отсутствие интернета, термостата для регулировки температуры, тренажерного зала, одно кафе на весь отель, проблемы с уборкой, проблемы со сменой постельных и банных принадлежностей и т.д.. Так какой же вывод мы можем сделать, исходя из этих минусов?

— Все это связано с тем, что люди совершенно не знают, что должно быть в гостинице. Нет ничего сложного в смене постельного белья. Легко организовать вечернюю подготовку номера. Можно же нормально отапливать помещения и обеспечить хороший напор горячей воды. Поставить кнопки вызова персонала. Все это можно сделать. Но на это никто не обращает внимания, потому что не знают, как должна быть организована работа гостиницы. А это и обидно, ведь

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

Фокус – Москва и столичный регион

потрачены большие деньги на строительство этих домов из сруба вековых деревьев.

У меня недавно был запрос от одного продюсерского центра. Купили дом на Бали и не могут решить, что с ним делать. Хотели бы сделать из него гостиницу, но, как выяснилось, они не знают, что должно быть в гостинице. Поэтому они обратились к нам с просьбой, чтобы мы помогли поставить эту гостиницу, как они выразились, «на рельсы». Но выясняется, что там это сделать невозможно. Хозяин там разводит каких-то заморских рыб в аквариумах, и каждая рыба стоит огромные деньги. Их нужно постоянно кормить какой-то специальной едой, иначе рыбы могут умереть. Они должны там находиться, потому что это хозяину так нравится. А когда ему захочется приехать отдохнуть, то он хочет, чтобы в этот момент там никого не было, чтобы ему никто не мешал. В остальное же время он планирует использовать эту виллу как гостиницу. В данном случае ситуация мне напомнила вариант этой виллы на Бали. Построили так красиво, как хочется хозяину, но использовать это как средство размещения весьма сложно.

— На этот раз, помимо инспектирования стандартного номера, мы решили еще проверить домик шале, который является визитной карточкой отеля. Что вы можете сказать после анализа третьего документа — «Обследование номеров»?

— Там всё то же самое, что и в стандартном номере, не хватает, как минимум, восьми позиций! Я рассматривала его как номер «высшей категории», а именно категории «апартамент». Многого из числа необходимого там нет, а именно: косметических зеркал, кнопки вызова персонала, мало телевизионных каналов, ужасное качество вещания, отсутствует ручка на ванне для страховки от падения, вместо коврика для ванной лежит какая-то тряпка и т.д. И я не понимаю, за что они берут, как Вы говорите, большие деньги.

— Получается дом оправдал свое название. Шале – это просто дом с кухней.

— Да, домик с кухней. Но это не номер «высшей категории».

— Получается, что качественные показатели очень сильно хромают, и ни один из типов номеров, как и сама гостиница, не набрали нужного количества баллов. Как, по вашему мнению, какое количество звезд можно присвоить данному отелю?

Не больше трех. Но я не проверяла еще на три, может и на три не пройдут. Но в основном не хватает того, что отличает высокоразрядные отели, то есть 4-5 звезд, от остальных категорий, до 3-х звёзд включительно. Например, косметические зеркала не нужны в стандартных номерах в средствах размещения категории до 3-х звезд; кнопка вызова персонала тоже не нужна; вечерняя подготовка номера не нужна; белье менять не через день, а раз в три дня, может, там больше трех дней никто и не живет. Но если они будут писать, что у них три звезды, то за такие деньги к ним никто не поедет, поэтому они просто шале отель без всякой категории.

— Забегая немного вперед, хотели бы уточнить, существует ли такое понятие, как «бутик-отель» и чем он отличается от обычного отеля?

— Понятия «бутик-отель» нет в международной терминологии. Что такое бутик? Это как бы мастерская дизайнера. Бутик-отель – это отель, где весь интерьер оформлял какой-то известный дизайнер. У нас этих бутиков – навалом. Любую гостиницу можно назвать бутик-отель. Потому что какой-нибудь дизайнер, которого ни один человек не знает, так сказал. Это просто рекламный ход.

— А есть какое-то отличие между бутик-отелями в России и за рубежом?

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

Фокус – Москва и столичный регион

— Я не была ни в одном зарубежном. И даже не слышала, что такие есть.

Официальное мнение эксперта

Анализ представленных на рассмотрение документов, касающихся оценки гостиницы категории «4 звезды» в соответствии с порядком классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями (утверждён приказом Министерства культуры Российской Федерации от 11 июля 2014 года № 1215, зарегистрирован в Минюсте России 29 декабря 2014 г. №35473).

На рассмотрение были представлены 5 документов:

Анкета, в которой были отмечены результаты наблюдения одного из гостей за работой сотрудников различных служб

гостиницы за время своего краткосрочного проживания.

Анализ данного документа позволяет сделать вывод о том, что-либо в данной гостинице вообще нет никаких стандартов, регламентирующих правила работы персонала, либо если таковые и имеются, то по ним не проводится тренингов, следствием чего и является их полное несоблюдение сотрудниками.

С другой стороны, совершенно очевидно, что руководство гостиницы не знает, как её позиционировать и какие услуги можно и нужно предлагать проживающим, а также стоимость каких услуг должна входить в стоимость номера, а какие услуги можно предлагать за дополнительную плату!

2. Документ №2 о соответствии гостиницы минимальным требованиям, предъявляемым к средствам размещения категории «4 звезды» с учётом того, что это большая гостиница (более 50 номеров), и расположена она за городом в нескольких стилизованных постройках, предназначена исключительно для уединённого отдыха и в этой связи может быть отнесена к домам отдыха, пансионатам и другим аналогичным средствам размещения.

Анализ данного документа показал, что из обязательных требований не выполняются 12 что в основном связано либо с элементарными удобствами, как наличие горячей воды или температура воздуха в помещении, либо с созданием комфортных условий, характерных для средств размещения высших категорий (4 или 5 звёзд).

3. Документ № 3 о соответствии стандартного номера требованиям к номеру «первой категории» в гостинице категории «4 звезды».

Анализ данного документа показал, что из 76 обязательных требований не выполняются 8, при этом все они связаны с теми услугами, которые отличат номер в средстве размещения категории не ниже 4-х звёзд.

При этом то же самое можно сказать и о номере, который мог бы претендовать на номер высшей категории «апартамент». В нём также нет ни ручки на ванне или на стене у ванны для страховки от падения при скольжении, которая нужна поскольку по статистике именно в ванне бывает много несчастных случаев от падения при скольжении), не говоря уже о кнопке экстренного вызова персонала, косметическом зеркале и т. п.

Документ № 4 о соответствии стандартного номера необходимому количеству баллов по критериям балльной оценки.

Анализ данного документа показал, что из необходимых 26 баллов по качественным характеристикам стандартный номер этой гостиницы набирает только 18 баллов и в соответствии с Приказом Минкультуры ему может быть

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

Фокус – Москва и столичный регион

присвоена не «первая», а «вторая» категория, а номеров такой категории в гостинице категории «4 звезды» быть не может!!!

Документ № 5 о соответствии гостиницы в целом необходимому количеству баллов по критериям балльной оценки

Анализ данного документа показал, что из необходимых 44 баллов по качественным характеристикам данная гостиница набирает только 31 балл, а по общему количеству баллов вместо 96 только 69, и в соответствии с Приказом Минкультуры ей может быть присвоена только более низкая категория или категория «3 звезды»!!!

<http://polytika.ru/info/74891.html>

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

ГК "Пионер" построит гостиницу, офисы и развлекательный комплекс в составе ТПУ "Ботанический сад"

МОСКВА, 20 дек — РИА Недвижимость. ООО "ДК "Пионер" (входит в ГК "Пионер") может возвести многофункциональные общественно-деловой и торгово-развлекательный комплексы и гостиницу в составе ТПУ "Ботанический сад", говорится в сообщении на сайте Москомстройинвеста.

"Градостроительно-земельная комиссия города Москвы на заседании 15 декабря 2016 года одобрила проект Градостроительного плана земельного участка (ГПЗУ) по адресам: 1-я улица Леонова и улица Вильгельма Пика, владение 13 (СВАО) под развитие территории ТПУ "Ботанический сад", — сообщается в нем.

В составе планируется включение трехзвездочной гостиницы площадью 51,3 тысячи "квадратов", из которых наземная — 45 тысяч, добавляется в сообщении.

Планируется, что общая площадь торгового центра составит 45,4 тысячи квадратных метров, в том числе наземная — 30 тысяч квадратных метров. Площадь административно-делового комплекса составит 44,6 тысячи квадратных метров, наземная — 35 тысяч.

http://riarealty.ru/news_cre/20161220/408225645.html

В Замоскворечье на месте старого здания появится гостиница

Градостроительно-земельная комиссия города Москвы (ГЗК), возглавляемая Мэром Москвы Сергеем Собяниным, на заседании 15 декабря 2016 года одобрила проект Градостроительного плана земельного участка (ГПЗУ) по адресу: Пятницкая ул., вл. 14, стр. 13 (ЦАО) для реконструкции здания под гостиничное пользование.

В настоящее время по указанному адресу расположен выявленный объект культурного наследия «Флигель, 1820-1830-е гг.» ансамбля «Городская усадьба Чернцовой-Варгиных-Барановых, XVIII-XIX вв. Здесь в 1850-х гг. бывал Л.Н. Толстой». Площадь рассматриваемого двухэтажного объекта составляет 1 012 кв. метров.

«Согласно ГПЗУ, инвестор намерен реконструировать существующее здание под гостиницу», — отметил Председатель Москомстройинвеста, ответственный секретарь ГЗК Константин Тимофеев. Он уточнил, что все работы будут производиться в соответствии с проектной документацией, согласованной с соответствующим органом охраны объектов культурного наследия в установленном порядке.

<http://invest.mos.ru/presscenter/news/detail/4471746.html>

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

Гостиничный рынок столицы. Рекордная загрузка отелей и рост ADR на 8%. Москва ждет открытия трех отелей под международными брендами.

CBRE, ведущая международная консалтинговая компания в области недвижимости, подвела итоги текущего года и проанализировала основные тенденции на рынках офисной, складской, торговой и гостиничной недвижимости, а также определила перспективы наступающего 2017 года. Своими выводами о состоянии гостиничного рынка Москвы в рамках исследования поделился заместитель директора по развитию индустрии гостеприимства CBRE Станислав Ивашкевич.

Основным фактором воздействия на гостиничный рынок Москвы в 2016 году стал рост туристического трафика. По предварительным данным, по итогам года число туристов только в Москве составит порядка 17,5 млн человек, доля туристического потребления в ВРП столицы превысит 4% и может достичь 470 млрд руб. Таким образом, из этого объема доля доходов гостиниц может составить порядка 60 млрд руб. к концу года.

Несмотря на то, что подавляющую часть туристов составляют россияне (70-75%), прирост потока иностранных туристов сейчас также реально ощутим, как и тот факт, что он происходит, в первую очередь, за счет азиатского рынка в целом и китайских туристов в частности. По оценкам Ростуризма, увеличение потока только за счет этой группы туристов составит к концу 2016 года порядка 40%. Таким образом, в 2016 году загрузка в гостиницах Москвы достигла рекордных показателей, превысив уровень 70% по отдельным сегментам. Рост загрузки, в свою очередь, вызвал рост тарифов на размещение в гостиницах, повысив средний ADR на 8% за 9 месяцев 2016.

Наиболее ярко позитивная динамика средней стоимости номера проявилась в сегменте качественных дорогих отелей, где наиболее значительный рост ADR до отметки в 20-22 тыс. руб. был зафиксирован в группе лидеров этого сегмента (к примеру, такие премиальные отели как Hyatt, Baltschug Kempinski, Four Seasons).

В то же время большинство отелей люксового сегмента проявляют осторожность и не увеличивают ADR, сохраняя его на уровне 12-15 тыс. руб. Таким образом, в сегменте наиболее дорогих отелей ADR сейчас в среднем составляет порядка 18 тыс. руб.

В сегменте "средний" и "ниже среднего" роста тарифов размещения в 2016 году не произошло. На гостиничном рынке до сих пор сильны демпинговые настроения, и поэтому многие отельеры не повысили цены вне зависимости от роста спроса.

В течение 2016 года количество гостиниц под управлением международных сетей увеличилось на 3 772 номера, из которых 1 511 относится к Московскому региону.

Крупнейшим новым отелем этого года в Москве стал комплекс Accor, который открыл на Киевской площади три гостиницы: Ibis, Adagio, Novotel суммарным фондом в 701 номер. Из главных региональных открытий стоит выделить два больших отеля сети Marriott в Краснодаре и в Воронеже.

На 2017 год в России анонсировано 11 отелей под управлением международных брендов с общим номерным фондом 2 566, из которых 3 отеля

должны быть открыты в Москве: Four Points By Sheraton в аэропорту Внуково, Radisson Blu в МФЦ Novion на Олимпийском проспекте и Hyatt Regency VTB Arena Petrovsky Park в рамках комплексной застройки ВТБ Динамо на Ленинградском проспекте.

СПРАВКА

Компания CBRE Group, Inc. со штаб-квартирой в Лос-Анджелесе входит в рейтинги Fortune 500 и S&P 500 и является крупнейшей компанией в мире, оказывающей услуги в сфере коммерческой недвижимости (по размеру годового оборота в 2015 году). Компания насчитывает более 70 000 сотрудников в более чем 400 офисах (исключая аффилированные компании) и оказывает услуги владельцам недвижимости, инвесторам и арендаторам по всему миру.

http://hotelier.pro/index.php?option=com_k2&view=item&id=2158:cbre&Itemid=278

«Русское гостеприимство» сделало ставку на туристов из Азии

Федеральное агентство по туризму планирует запуск проекта «Русское гостеприимство». Он предусматривает обслуживание туристов с учетом их национальных и религиозных особенностей. Это необходимо для создания комфортной среды пребывания путешественников из стран, которые лидируют по въездному туризму в Россию.

Как рассказали «Известиям» в Ростуризме, для таких гостей будут соблюдаться специфические требования к проживанию и питанию, свойственные их национальностям и конфессиям, а информация будет предоставляться на их языке и в привычной форме.

Проект предполагает вывод на новый уровень и развитие уже отработанных в рамках программы China Friendly успешных практик адаптации туристского сервиса и туристской среды. На этой базе будет создана комфортная среда для путешественников из мусульманских стран в рамках направления Halal Friendly. Также детально прорабатываются направления India Friendly, Kosher Friendly и другие Friendly-проекты. Участниками программы смогут стать гостиницы, дома отдыха и санатории, туроператоры и экскурсионные бюро, музеи, парки, мемориалы, рестораны и кафе, магазины и торговые центры, а также другие участники рынка.

— Для запуска проекта создается координационный совет, в который войдут представители органов исполнительной власти в сфере туризма, специалисты туристической индустрии, предприниматели из различных регионов России, а также представители туристической индустрии государств, граждане которых перспективны с точки зрения формирования въездного турпотока в Россию, — рассказал руководитель Федерального агентства по туризму Олег Сафонов.

По итогам 2015 года, в соответствии с данными Всемирной туристической организации (UNWTO), Россия вошла в десятку самых посещаемых стран в мире.

Особого внимания заслуживают азиатские туристские рынки, которые каждый год увеличивают поток туристов в Россию. Прежде всего это Китай (за девять месяцев 2016 года въехало 1,073 млн туристов, рост — 15%). Серьезный потенциал у Индии (турпоток в Россию за девять месяцев 1 47,15 тыс., рост — 18%). Устойчивую положительную динамику показывают Иран (65,5 тыс., рост — 72%), Вьетнам и Монголия.

<http://izvestia.ru/news/653166#ixzz4TSH5GFNo>

Форум "Путеводная звезда". Как столица готовится к мундиалю. Туристический бум или провал по загрузке. Билеты, отели, звезды и маркетинговая стратегия.

Первый Московский деловой форум предприятий туристической сферы "Путеводная звезда" открылся в столичном Marriott Grand Hotel 12 декабря. Одна из важнейших тем, которую обсудили участники мероприятия – подготовка столицы к ЧМ-2018. При этом по мнению зарубежных экспертов существует риск, того, что матчи FIFA пройдут в нашей стране при значительно меньше загрузке отелей, чем ожидают некоторые.

Несмотря на то, что премия "Путеводная звезда" для предприятий туристической сферы столицы будет вручаться в 17-ый раз, сам форум проводится впервые. Открыл его глава вновь созданного департамента спорт и туризма Москвы Николай Гуляев. Он подчеркнул, что форум – это диалог власти и ведущих представителей туристической сферы в преддверие такого уникального и значимого события, как ЧМ-2018.

В свою очередь, исполнительный директор MATCH Accommodation Пол Уилан поделился опытом проведения чемпионатов мира по футболу в Германии в 2006 году, ЮАР 2010 году и в Бразилии в 2014 году.

По мнению Пола Уилана, при проведении чемпионата мира по футболу 2018 году существует риск того, что загрузка российских гостиниц за счет иностранных туристов окажется ниже ожидаемого. Сколько именно болельщиков приедет в страну, отметил он, предсказать нельзя, это зависит от огромного количества факторов, в том числе маркетинговых усилий российских городов. Однако опыт Германии и Бразилии показал, что многим болельщикам гораздо удобнее приехать в страну на определенные матчи, а потом уезжать обратно, не задерживаясь на длительное проживание. При таком положении дел загрузка гостиниц вырастет не так значительно, как хотелось бы.

Москве следует обратить внимание на период между 5-ым по 6-ым матчем. В это время, с 3 по 11 июля, в городе не пройдет ни одного матча и есть большая вероятность того, что это сильно ударит по загрузке средств размещения.

Второй момент, влияющий на активность болельщиков, – место проведения конкретных матчей, которое станет известно лишь по результатам жеребьевки команд. Есть вероятность того, что значимые матчи пройдут не в Москве и Санкт-Петербурге, где есть большие стадионы и хорошо подготовленная инфраструктура.

Другие факторы, влияющие на поведение болельщиков – наличие билетов и стоимость проживания. Хотя максимальные цены на проживание в российских отелях, в регионах проведения матчей FIFA, и установлены законодательно, отметил Пол Уилан, никто не заставляет отельеров поднимать цены до максимального уровня. Что же касается доступности билетов на матчи FIFA, то на сегодняшний день в открытом доступе их купить невозможно. Единственный способ это сделать – купить их в составе единого пакета, включающего и бронирование средств размещения.

И, наконец, отметил представитель MATCH Accommodation, не стоит быть уверенным в том, что обычный турпоток из других стран просто наложится на футбольных болельщиков. Там, например, среди китайских туристов многих интересует культурные достопримечательности столицы, но отнюдь не футбол, и они предпочтут посетить столицу в другое время, чтобы избежать встреч с футбольными фанатами.

MATCH Accommodation – официальное агентство Чемпионата мира FIFA 2018 (дочернее предприятие английской компании Wycom plc. в России) по

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

Фокус – Москва и столичный регион

размещению и проживанию на Кубке Конфедераций FIFA 2017 и Чемпионате мира FIFA 2018 в России.

Вугот уже была официальным агентством по размещению на Чемпионате мира по футболу FIFA 2010 в ЮАР и на Чемпионате мира по футболу FIFA 2014 в Бразилии. Вугот выполняла различные рабочие обязательства на многих крупных спортивных турнирах, включая все Чемпионаты мира FIFA с 1994 года и другие крупные мероприятия под эгидой FIFA с 1998 года, а также все Кубки Райдера с 1997 года, Игры Содружества 1998, Кубок Азии по футболу AFC 1996 и Панамериканские игры 2007.

Впрочем, столичные власти в отношении матчей ЧМ-2018 настроены достаточно оптимистично. По прогнозам заместителя руководителя департамента национальной политики, межрегиональных связей и туризма Москвы Константина Горяинова, на время проведения матчей FIFA в 2018 году столицу посетят до 1 млн человек, всего же в течение 2018 года столица примет не менее 19,5 млн гостей.

Для сравнения

В 2013 году Москву посетило 16,45 млн туристов, в 2014 году – 16,55 млн, в 2015 – 17,11 млн. В 2016 году, с учетом прошедшего чемпионата мира по хоккею – столицу должно посетить 17,5 млн туристов. В 2017 году на фоне игр Кубка Конфедераций их число вырастет до 18,3 млн.

Столичные власти, сообщил Константин Горяинов, начинают масштабную работу по сбору информации о гостях города. Сюда войдут данные о средствах размещения (отели, хостелы, квартиры), ресторанах и кафе, покупках и платежных системах, пользовании транспортом, отзывах о путешествии и посещенных достопримечательностях и т.д.

Растущая туристическая привлекательность столицы, отметил Константин Горяинов, фиксируется и в различных рейтингах. Так например Москва вошла в ТОП-7 туристических направлений, по версии National Geographic, заняла 1-ое место по популярности в России в период новогодних каникул 2016-17 гг., по версии Momondo, и оказалась на 9-ом месте в ТОП-10 самых привлекательных для путешествий городов мира, по версии Lonely Planet.

Страны, откуда в Москву приезжает наибольшее число туристов: Китай, Германия, Италия, Франция, Израиль, Вьетнам, США, Сербия, Испания, Турция, Нидерланды, Великобритания, Япония, Южная Корея.

По данным столичных властей отдача от туристического бизнеса для городской экономики постепенно растет. Так в 2013 году доля туристического потребления в валовом региональном продукте (ВРП) Москвы составляла 3,33% (387,6 млрд рублей), в 2014 году – 3,5% (409,6 млрд рублей), в 2015 году – 4,06% (456,9 млрд рублей). По планам столичных властей до 2021 года, доля туристического потребления в столице может вырасти до 6-8% ВРП, т.е. порядка 1,3 трлн рублей.

Структура туристического потребления по данным на 2015 год:

- 23% потребления – гостиничный бизнес
- 19% – учреждения культуры (музеи и театры)
- 18% – транспорт
- 13% – розничная торговля
- 13% – общепит

Естественно, на форуме вновь поднимался вопрос по классификации столичных средств размещения.

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

Фокус – Москва и столичный регион

По данным на 1 декабря, в Москве ту или иную категорию получили 858 средств размещения, в том числе:

27 – отели 5*

75 – отели 4*

184 – отели 3*

94 – отели 2*

39 – отели 1*

439 – средств размещения "без звезд", включая 225 хостелов

Как отметил в своем выступлении Константин Горяинов, порядок классификации средства размещения после ЧМ-2018 может быть скорректирован для более четкого подтверждения качества оказываемых услуг – особенно в случае малых средств размещения.

Представители власти, открывшие форум, положили начало серии профессиональных дискуссий с участием представителей гостиничного сообщества, ресторанного бизнеса, туроператоров и общественных организаций.

В первый день мероприятия акцент был сделан на формирование туристического продукта столицы (включая гастрономический туризм), классификацию средств размещения и развитие системы профессиональных стандартов.

Второй день форума позиционируется как система образовательных мероприятий с участием студентов и преподавателей профильных вузов. Ожидается, что в первом форуме "Путеводная звезда" примут участие более 450 человек

14 декабря в гостинице "Метрополь" – традиционное подведение итогов конкурса "Путеводная звезда".

http://hotelier.pro/index.php?option=com_k2&view=item&id=2159:moscowstars&Itemid=396

На что тратятся иностранцы в России?

Кто из иностранных туристов в России тратит больше всех денег на дорогие отели, а кто предпочитает скупать золото и янтарь? Вестник АТОР выяснил – сколько денег не пожалеет немец на путешествие по Транссибу, и как японцы раскошеляются, покупая экскурсии на реактивных самолетах.

Американцы, немцы и финны хотят жить с комфортом

Компания Hotels.com обнародовала результаты исследования, посвященному затратам иностранцев на размещение в российских гостиницах в первом полугодии 2016 г. На первом месте оказались американцы – в среднем, они платили за номер в России 6,7 тыс. руб. за ночь. Это на 31% больше, чем в аналогичном периоде прошлого года.

Второе место в рейтинге самых расточительных гостиничных постояльцев заняли туристы из Германии – в среднем, 6,5 тыс. руб. за ночь и рост на уровне 56% в сравнении с прошлым годом. Замыкают ТОП-3 гости из Финляндии – 6,4 тыс. руб. и рост на уровне 8%.

Любители роскошных отелей и сервиса показали существенный рост средней стоимости, заплаченной за номер в пятизвездочном отеле, по сравнению с первым полугодием 2015 г., отмечается в исследовании. Путешественники из Финляндии платили за такие номера почти вдвое больше (на 88%) – 14 тыс. Об7

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

Фокус – Москва и столичный регион

руб., что является самой большой средней стоимостью за номер этой категории. Путешественники из Великобритании показали рост в 30%, заплатив в среднем 13 тыс. 218 руб., а американцы платили на 17% больше (11 тыс. 062 руб.), что позволило им уверенно закрепиться в списке лидеров.

Что касается четырехзвездочных отелей, то в этой категории больше всего удалось сэкономить китайцам (2 тыс. 522 руб.), французам (4 тыс. 119 руб.) и жителям Великобритании (4 тыс. 789 руб.), а самыми щедрыми оказались немецкие и финские путешественники, – они бронировали гостиничные номера данной категории в среднем за 6 тыс. 540 руб. и 6 тыс. 479 руб. соответственно.

Путешественники из Южной Кореи показали самый высокий рост средней стоимости, заплаченной за ночь в трехзвездочном отеле за первые шесть месяцев текущего года, – 28%, до 4 тыс. 699 руб., что было самой большой суммой, заплаченной за 3 звезды, а больше всего при бронировании номеров в категории 3* удалось сэкономить канадцам (2 тыс. 181 руб.) и финнам (2 тыс. 426 руб.)

Официальная статистика

Официальную статистику средств, полученных от расходов интуристов в России, ведет Центробанк. По данным этой организации, с января по июнь иностранцы в России потратили более 3,2 млрд долларов США. Из них почти 1 972 млн оставили в России гости из дальнего зарубежья, а остальные 1 263 млн – граждане СНГ. Иностранцы, приехавшие в Россию с деловыми целями, оставили здесь за полгода 1 518 млн долларов США. Те, кто приехали с личными целями, потратили 1 715 млн долларов США.

Союз СОНАТО приводит следующие данные по первому полугодю 2016 года. За этот период иностранные туристы потратили в России около 1,2 миллиарда долларов США. В среднем затраты на тур в 7-10 дней для европейских туристов составляют около 1 тыс. евро. Туристы из таких стран Азии, как Вьетнам, Таиланд, Индонезия тратят около 2000 долларов США в ходе тура в 7-12 дней, а из более обеспеченных стран (например, Сингапур, Южная Корея) – около 3000 долларов США за тур в 6-9 дней.

Транссиб, сибирские реки, янтарные горы

Что касается организованных туров, то больше всего за пакет готовы заплатить туристы из Германии, Японии, Тайваня, говорит замдиректора «Академсервис» Александр Курносов.. «Туристы из Германии – одни из основных потребителей такого турпродукта, как «Транссиб». Стоимость тура составляет не менее 4,5-5 тыс. долларов США. Этот продукт также популярен у голландцев, но турпоток из Голландии в Россию пока значительно ниже», – рассказал г-н Курносов.

Гости из Германии, Японии, Тайваня – основная целевая аудитория нового, нетрадиционного российского турпродукта. Они заказывают экскурсии на реактивных самолетах, отправляются в круизы по сибирским рекам, на джипах – по бездорожью. Кроме того, они предпочитают более комфортное размещения.

«Если говорить о массовом туризме, то наиболее дорогостоящие туры готовы покупать туристы из Вьетнама, Японии. Речь идет о выборе более высокочассного уровня размещения, более высокий класс автобусов, питания. Кроме того, они покупают больше всего дополнительных услуг. Это, например, посещение дополнительных экскурсий, музеев и т.д.», – говорит руководитель департамента въездного туризма «КМП групп» Александр Макляровский.

Что касается расходов «на месте», то здесь, по общей оценке туроператоров, занимают туристы из Китая. Причем шоппинг привлекает как обеспеченных, так и небогатых китайцев. Основная статья затрат – драгоценности. В России гости из КНР покупают золото, серебро, бриллианты и, конечно, янтарь.

<http://www.atorus.ru/news/press-centre/new/37728.html>

<https://rg.ru/2016/12/10/nazvany-samye-shchedrye-postoialcy-rossijskih-gostinic.html>

Как ВТБ продаст Marriott. Казанский Courtyard by Marriott могут выставить на торги уже в середине 2017

Отель Courtyard by Marriott Kazan Kremlin, недавно перешедший под контроль структур Группы ВТБ, ждет инвентаризация и оптимизация. По словам конкурсного управляющего Павла Лесникова, к середине следующего года отель может быть выставлен на торги. Имущество теперь уже бывшего отеля Marriott будет распродано значительно раньше. Аналогичная судьба может ждать еще два отеля: Courtyard St. Petersburg Center West/Pushkin Hotel и Courtyard by Marriott Irkutsk City Center.

Отель Marriott, как залог должника ВТБ – ЗАО УК "Транс Девелопмент Капитал" (ТДК) отправится на торги к середине 2017 года. Первоначально управляющая компания намерена продать имущество отеля, чтобы покрыть долги, накопившиеся из-за неуплаты аренды предыдущего оператора – "Си Уай Казань Отель Лизинг".

"Если имущество получится оценить и продать к январю-февралю 2017 года, то в это же время будет утвержден порядок продажи самого отеля. В лучшем случае гостиница отправится на торги к середине будущего года. Если же лицо, заинтересованное в покупке имущества не найдется, будет проведен повторный публичный аукцион со сниженной ценой, а выставление отеля на торги сдвинется на третий, а то и на четвертый квартал 2017 года", – заявил в ходе пресс-конференции конкурсный управляющий Павел Лесников.

Залоговая цена отеля с земельным участком – не менее 670 миллионов рублей.

По информации генерального директора ОАО "Гостиничная компания" (аффилирована Группе ВТБ) Алексея Карелова, имущества у отеля сегодня нет. Более того, по его словам, в ходе конфликта был полностью уничтожен гостиничный софт и базы данных. Расходы на восстановление составляют порядка 10 млн рублей.

На период инвентаризации, которая займет 2-3 месяца, отель работать не будет. Далее "Гостиничная компания" планирует поднять тариф на проживания в отеле с 3 тыс. рублей до 4-4.5 тыс. рублей. В итоге, новая команда рассчитывает поднять доходность отеля на 20-30%. Будет произведена оптимизация штатного расписания, перезаключены договоры с контрагентами.

В настоящее время казанский отель отключен от системы бронирования Marriott International. Как сообщили Hotelier.PRO в самой большой гостиничной компании мира, "отель закрывается и больше не будет выступать под брендом Courtyard в обозримом будущем в силу непредвиденных обстоятельств". Впрочем, новые владельцы отеля рассчитывают восстановить деловые отношения с Marriott, не исключая, впрочем, и работу вне данного бренда.

По словам, главы "Гостиничной компании", структуры Петра Читипаховяна, которым принадлежат отели в нескольких российских городах,

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

Фокус – Москва и столичный регион

дезинформировали Marriott, не сообщив информацию о том, что через процедуру банкротства проходят три гостиницы под брендом Courtyard by Marriott. Кроме казанского отеля, речь идет еще о двух отелях:

Courtyard St. Petersburg Center West/Pushkin Hotel 4* (Санкт-Петербург), 273 номера, владелец ООО "Стройпрогресс"

Courtyard by Marriott Irkutsk City Center 4* (Иркутск) 4*, 208 номеров, владелец ООО "Отель сервис"

По информации портала "Реальное время", Группа ВТБ намерена провести оба отеля через процедуру изъятия. Не удивительно, если и эти два отеля в конечном итоге будут выставлены на продажу.

Также напоминаем, что весной 2016 года в собственность Группы ВТБ перешел и строящийся в Ростове-на-Дону отель Sheraton Rostov-on-Don Hotel & Business Center. Компания "Галс-Девелопмент", входящая в группу, объявила о намерении достроить отель к чемпионату мира по футболу. Однако в октябре 2016 года после неудачной попытки реализовать недостроенный объект через аукцион, Группа ВТБ продала права на недостроенный отель малоизвестной самарской компании "ПФО "Траст".

Другая крупная "распродажа", объявленная группой, – намерение продать большую часть гостиниц, входящих в портфель ОАО "Гостиничная компания". Судя по всему, теперь в портфель компании попадет казанский Courtyard by Marriott, однако на ее сайте этой информации пока нет.

Точку поставит суд?

Что касается силового конфликта вокруг Courtyard by Marriott Kazan Kremlin, то он практически исчерпан, но перед этим прошел несколько стадий эскалации

Напоминаем, что в результате противостояния новых собственников здания и ООО "СиУай Казань Отель Лизинг", которая управляла отелем, его работа оказалось полностью парализованной. Заселение гостей и бронирование прекращены, в настоящее время из отеля уехал последний гость. По информации, которую сообщил СМИ, генеральный директор ООО "СиУай Казань Отель Лизинг" Джон О'Браен, конкурсный управляющий ООО "Динамикс Групп", владеющего зданием, Павел Лесников 10 ноября в одностороннем порядке разорвал с отелем договор аренды. Права на управление отелем соответственно были переданы ОАО "Гостиничная компания".

По словам самого Павла Лесникова, отказ от договора с предыдущим арендатором возник по причине неоплаты им аренды с мая 2016 года —порядка 4-4,5 млн рублей в месяц.

Попытка представителей "Гостиничной компании" натолкнулась на сопротивление со стороны прежнего топ-менеджмента отеля, который убежден в том, что договор аренды был расторгнут незаконно. Точку в этом вопросе поставит Арбитражный суд Республики Татарстан, в который обратилось ООО "СиУай Казань Отель Лизинг".

Предварительное заседание суда запланировано на 22 декабря.

Хроника конфликта

По версии, главы ООО "СиУай Казань Отель Лизинг" Джона О'Браена,

Представители новой управленческой команды 28 ноября буквально взяли отель штурмом, изгнав из него прежнее руководство. "Группа захвата"

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

Фокус – Москва и столичный регион

насчитывала порядка "120 человек в масках, перчатках и жилетах, с оружием, вооруженных кувалдами и монтажками". Было заявлено и о том, что имуществу отеля нанесен серьезный ущерб.

Впоследствии правоохранительные органы опровергли информацию о применении в ходе конфликта кувалд, но информации о положении дел внутри отеля недостаточно.

Вечером 29 ноября Вахитовский отдел службы судебных приставов УФССП по РТ получил определение Арбитражного суда РТ от 25 ноября в пользу прежнего оператора гостиницы – ООО "СиУай Казань Отель Лизинг".

Суд запретил Лесникову "совершать действия по воспрепятствованию ООО "СиУай Казань Отель Лизинг" в управлении отелем" и нахождении в нем, а также предпринимать меры "по внесению в госреестр прав на недвижимое имущество и сделок с ним сведений в отношении аренды объекта недвижимости предприятия как имущественного комплекса на ООО "Динамикс Групп", по адресу Казань, К.Маркса, 6". Однако требование ООО "СиУай Казань Отель Лизинг" самостоятельно охранять здание, размещать гостей и т.д. суд удовлетворить отказался.

По этому решению было возбуждено исполнительное производство в отношении конкурсного управляющего ООО "Динамикс Групп" Павла Лесникова. Однако приставов, прибывших на встречу с Лесниковым в отель, выставили за дверь. Представители новых собственников позже заявили, что приставы не предъявили соответствующих удостоверений.

Ситуация начала разрешаться 1 декабря, когда истек срок, определенный судебными приставами для добровольного решения определения Арбитражного суда РТ. Из отеля исчезли представители ЧОП (ООО "ОО "Амон"). В здание отеля пустили приставов и сотрудников ООО "СиУай Казань Отель Лизинг" – им разрешили забрать личные вещи и документацию из отдела кадров.

Новые собственники и руководители отеля пообщались с прессой и сообщили уже озвученную ранее информацию о возможной продаже отеля. Конкурсный управляющий Павел Лесников, сообщил, что решению суда он не препятствовал и прекратил договор с ЧОП "Амон", как только узнал об определении суда о наложении обеспечительных мер в отношении своих действий. До этого задачей ЧОПовцев было "обеспечение сохранности имущества должника".

По словам главы "Гостиничной компании" Алексея Карелова, в ходе противостояния мебель отеля не пострадала. Более того, он обвинил прежний управленцев в нанесении отелю куда большего вреда: "70% номерного фонда были заняты их бойцами, грязь после них выгребаем до сих пор. А еще они поломали всю систему работы отеля – международную систему бронирования, программы электронных ключей и бухгалтерии. Восстановить это нереально, придется делать по новой. Так что гостиница будет 2–3 месяца стоять".

Доступа к бухгалтерии "СиУай" у нового оператора нет, однако часть предварительных договоров удалось найти в самом отеле. Гостей, планирующих встречать Новый год в Казани, известили о проблемах и предложили разместить в другой гостинице.

По словам, Алексея Карелова, из лондонского подразделения Marriott International уже пришло письмо, подтверждающее желание международного бренда сотрудничать с новой командой.

Владелец здания ООО "Динамикс Групп" в августе 2016 года был признан банкротом, компания находится в стадии ликвидации. ООО "Динамикс Групп" оказалось в такой ситуации, став в 2013 году поручителем по кредиту, взятому у Банка Москвы (Группа ВТБ), холдинговой компанией "Транс Девелопмент Капитал" (ТДК). По информации СМИ, обе организации, находятся под контролем Трансстройбанка (владелец – Петр Читипаховян), развивающего сеть отелей Marriott в России.

Официального подтверждения связи Петра Читипаховяна с казанским Marriott нет, однако, на сайте Трансстройбанка, указывается, что именно этот банк был инвестором строительства отеля, которое завершилось в 2011 году, а также других отелей Marriott, в том числе Courtyard St. Petersburg Center West/Pushkin Hotel и Courtyard by Marriott Irkutsk City Center. В свою очередь, по информации "БИЗНЕС Online", Трансстройбанк на 85% принадлежит Петру Читипаховяну. Более того, по данным "Контур-Фокус", Читипаховян числится владельцем 99% уставного капитала ТДК – компании-должника. В ходе пресс-конференции в казанском Marriott представители "команды победителей" личность Петра Читипаховяна обсуждать отказались.

Официальный комментарий пресс-службы ВТБ

По условиям договора "СиУай Казань Отель Лизинг" обязана была предоставлять отчеты о финансовой деятельности отеля компании "Динамикс Групп". На основании этих отчетов выставлялись счета арендной платы за пользование комплексом Марриотт. Компания прекратила предоставлять эти отчеты и платить арендную плату с мая 2016 года. При этом продолжая использовать в своих интересах гостиничный комплекс и получать прибыль. Кроме того, реквизиты счетов "Динамикс Групп", куда компания "СиУай Казань Отель Лизинг" была обязана перечислять деньги, не менялись. Соответственно, никаких оснований не выполнять свои обязательства по выплате арендной платы у "СиУай Казань Отель Лизинг" не было.

В 2013 году Банк Москвы выдал кредит компании ЗАО УК "Транс Девелопмент Капитал" (ТДК) в размере 74,8 млн евро под залог трех отелей сети "Марриотт" в Санкт-Петербурге, Казани и Иркутске.

Поручителями по кредиту являлись компании-собственники отелей. В Казани это была компания ООО "Динамикс Групп". С апреля 2015 года ТДК перестал обслуживать свой долг. В связи с этим банк обратился с заявлениями о банкротстве заемщика и поручителей.

Требования банка были включены в реестр требований кредиторов ООО "Динамикс Групп". В августе 2016 года суд вынес решение о признании "Динамикс Групп" банкротом и утвердил конкурсного управляющего компании.

10 ноября по заявлению конкурсного управляющего был прекращен договор с ранее привлеченным оператором гостиницы ООО "СиУай Казань Отель Лизинг", поскольку он отказывался выполнять законные требования конкурсного управляющего и не выплачивал арендную плату за гостиничный комплекс. Для обеспечения непрерывной работы отеля конкурсный управляющий привлек нового оператора к управлению комплексом.

По материалам: Реальное время, БИЗНЕС Online, РБК

http://hotelier.pro/index.php?option=com_k2&view=item&id=2126:kazanmarr_iottnew&Itemid=278

Средняя загрузка казанских гостиниц в новогоднюю ночь составит 70%

(Город Казань KZN.RU, 20 декабря). Казанские гостиницы в новогоднюю ночь будут загружены в среднем на 70%. С 3 по 6 января загрузка составит 80%. Об этом сегодня на пресс-конференции в ИА «Татар-Информ» рассказала директор Комитета содействия развитию туризма города Дарья Санникова.

Как отметила спикер, Казань вошла в тройку самых востребованных городов страны для отдыха в новогодние каникулы. По данным рейтинга интернет-сервиса поиска отелей RoomGuru.ru, составленного на основе данных о поиске и бронировании отелей и апартаментов с 31 декабря 2016 года по 8 января 2017 года, столицу Татарстана опередили лишь Москва и Санкт-Петербург.

Д.Санникова рассказала, какие мероприятия ждут казанцев и гостей города в новогодние каникулы. По ее словам, комитет совместно с Префектурой «Старый город» в преддверии Нового года организует новогоднюю ярмарку в Старо-Татарской слободе. С 24 декабря по 7 января традиционно на ярмарке будут работать 10 домиков, где туристы смогут приобрести новогодние сувениры и изделия народных промыслов Татарстана, а также полакомиться татарской национальной кухней. Для детей будут работать горки и новогодняя живая 15-метровая елка.

Еще одна новогодняя ярмарка впервые в этом году появится на Кремлевской набережной. Возле стадиона «Казань Арена» уже начал работу зимний парк развлечений «Юркин Парк. Ледниковый период». В Парке будет работать бесплатный прокат коньков для всех желающих. Помимо ледового катка, площадью более 7 тысяч кв. метров, здесь организовано еще около десятка зимних развлечений для посетителей всех возрастов.

По мнению директора профильного комитета, новым центром притяжения для туристов становится недавно открывшееся колесо обозрения «Вокруг света» гостиничного комплекса «Ривьера». Атракцион работает круглый год, ведь все кабинки остеклены и снабжены системой обогрева.

Д.Санникова рассказала, что новогодняя Казань порадует жителей световым шоу на стенах Казанского кремля. В январские праздники в столице Татарстана уже в седьмой раз пройдет новогоднее водное шоу от Марии Киселевой, а 7 января на площади возле Центра семьи «Казан» пройдет зимний фестиваль активного спорта «Оранжевый ветер», сообщает Комитет содействия развитию туризма города.

<http://www.kzn.ru/news/57057-srednyaya-zagruzka-kazanskih-gostinits-v-novogodnyuyu-noch-sostavit-70>

МВД назвало незаконными действия журналистов программы "Ревизорро"

МОСКВА, 21 декабря. /ТАСС/. МВД России разъяснило, что действия журналистов программы "Ревизорро" неправомерны. Они не имеют права самостоятельно заниматься проверкой ресторанов, а для этих целей существует Роспотребнадзор, сообщили ТАСС в пресс-центре министерства.

Разъяснение МВД последовало после публикаций в ряде СМИ информации, связанной с деятельностью программы "Ревизорро", которая с июня 2014 года транслируется на телеканале "Пятница". Как следует из содержания программы, ее целью авторы заявляют проверку и фиксацию нарушений хранения продуктов, и несоблюдение санитарных правил в отелях и ресторанах России.

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

Фокус – Москва и столичный регион

"Согласно п. 1 положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденного постановлением правительства РФ от 30 июня 2004 года, функцию по организации и осуществлению государственного санитарно-эпидемиологического надзора и надзора в области защиты прав потребителей осуществляет Роспотребнадзор", - подчеркнули в МВД, отметив, что журналисты не имеют права исполнять функции государственных органов.

"Предусмотренные в ст. 47 закона "О средствах массовой информации" права журналиста, в том числе право искать, запрашивать, получать и распространять информацию, посещать государственные органы и организации, предприятия и учреждения, органы общественных объединений либо их пресс-службы, производить записи с использованием средств аудио- и видеотехники, кино- и фотосъемки, не определяют существование у журналиста каких-либо иных исключительных прерогатив, свойственных государственным органам (в частности, применение мер принуждения), то есть деятельность журналиста не может подменять собой деятельность государственного органа и в этом смысле является обособленной", - отметили в пресс-центре министерства.

Правила оказания услуг общественного питания, утвержденные постановлением правительства РФ от 15 августа 1997 года, не предоставляют ни потребителю, ни журналисту правомочий самостоятельно входить в помещения исполнителя, доступ к которым ограничен. "В этой связи обращаем внимание всех заинтересованных лиц на то, что закон о СМИ (ст. 58) предусматривает ответственность как за ущемление свободы массовой информации, так и за злоупотребление этой свободой (статьи 4 и 59)", - заключили в МВД.

<http://tass.ru/obschestvo/3893857>

Hotel Business Forum 2016 прошёл в российской столице

В середине ноября в Москве проводился форум для независимых отелей HBF, на который съехались профессионалы гостиничного бизнеса. Этот ежегодный форум проводится уже третий год подряд.

Первый HBF проводился в России в ноябре 2014 года в только что открывшемся отеле Four Seasons Moscow и его участниками стали 250 профессионалов сферы гостеприимства. Форум стал отправной точкой отсчёта нового формата, предлагающего качественный контент и отличный уровень организации мероприятий.

После проведения Hotel Business Forum 2014 его организаторы поставили задачи каждый год вдвое увеличивать количество участников и постепенно двигаются к этой цели.

В этом году форум проходил в конференц-центре роскошного отеля Radisson Royal Moscow, где активность начиналась с самого утра. На площадке форума участники встречали своих знакомых в гостиничном бизнесе и друзей отельеров, управляющих гостиничными сетями и отелей и, конечно, именитых гуров индустрии гостеприимства.

Организаторы форума гарантировали, что на нём соберутся профессионалы из разных отелей, так как участники приезжают сюда из разных концов России для получения ценного опыта и рекомендаций успешных коллег.

Для любого профессионала посещение форума HBF — это не только работа, но и приятные эмоции.

Анна Косарева — гендиректор ОАО «ГК «Космос» рассказала, что для неё форум был полезен и интересен. На нём присутствовали элементы игры и шоу,

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

Фокус – Москва и столичный регион

что позволило «перегрузить» мозг. На форуме можно было пообщаться с коллегами и поставщиками как в формальной, так и в неформальной обстановке. Мероприятие было очень хорошо организовано. Здесь нельзя было устать, так как были отличные перерывы на кофе. Для себя она заметила несколько идей, которые она хотела бы внедрить в своём отеле.

Единственный момент, который её огорчил — одновременное проведение сразу трёх сессий, из которых можно было выбрать только одну. А хотелось бы послушать всех докладчиков.

Организаторы форума проделали кропотливую работу, собрав сюда лучших представителей гостиничной сферы. Они обещали, что посетители HBF смогут услышать ответы на свои вопросы и найти пути решения поставленных перед ними задач. Но ждать готовых универсальных рецептов для отеля всё же не следовало. В настоящее время универсальные решения не работают на гостиничном рынке. Надо искать свой вариант и не бояться экспериментов. Именно такую идею озвучивали почти все выступающие спикеры. Участники HBF 2016 смогли услышать ответы на свои вопросы как во время выступления экспертов, так и после них, на круглых столах и в неформальной беседе на кофе-брейке. Кроме этого, были организованы специализированные сессии в формате вопрос-ответ.

Наталья Карпенко — руководитель загородного направления сети отелей HELIOPARK Hotels & Resorts сообщила, что они принимали участия во всех трёх форумах. Она отметила, что за 3 года Форум получил статус ведущей профессиональной площадки для специалистов гостиничной сферы. Также она выделила высокий уровень спикеров, которых надо слушать. Особенно тем, кто не просто проводит время на работе в ресторане или в отеле, но хочет дальнейшего развития и стать самым лучшим. Ей понравилось общение с коллегами, обсуждение актуальных проблем. Возможность задавать вопросы и получать ответы и обмен опытом между участниками. По её словам, организаторы форума проделали гигантскую работу, чтобы на форуме было ощущение настоящего праздника.

Особенностью этого форума является то, что постоянно меняется состав спикеров. Здесь нет тех, кто выступает с одними и теми же идеями из года в год. Конечно, в этот раз присутствовали и «проходные» люди, но даже на их выступлениях можно было почерпнуть не меньше трёх идей для развития своего гостиничного бизнеса.

На HBF 2016 были разные успешные находки. Так во время речи Максима «Комбата» Батырева, написавшего книгу 45 татуировок менеджера», в зале не было свободных мест, так как все хотели узнать, как создать команду-мечты. Его выступление было основано на практическом опыте и обсуждалось только то, что он сам хорошо знал и смог прочувствовать на себе.

Сергей Бульзов и Сергей Данильченко — партнёры компании Hotel Advisors Management рассказали о практических инструментах по повышению загрузки отеля. Их выступление настолько вдохновило собравшихся, что по выходу из зала они говорили о том, что об управлении доходами они готовы слушать целый день.

Интеллектуальная игра «Что? Где? Когда?» стала фишкой проведённого мероприятия. На ней игрокам задавались вопросы, связанные с гостиничным бизнесом, которые подготовил Магистр игры — Максим Поташев.

Многие участники выразили своё мнение, что основное время на форуме (не менее 70 %) надо отдавать тем спикерам, которые известны всем. На эксперименты хватит и оставшихся 30 %. Анета Коробкина — директор SEC

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

Фокус – Москва и столичный регион

Hospitality Training and Consulting стала лучшим спикером на HBF 2016, по мнению участников. А она на форуме уже не первый год.

Кроме неё на форуме все два дня вели дискуссии и другие постоянные спикеры. Это Алексей Волов — основатель HBF, Константин Горяинов, представляющий московский Департамент национальной политики и туризма, Тамара Черных — Президент альянса отельеров России, Александр Галочкин из Travelline, Вадим Прасов из Альянс Отель Менеджмент, Елена Лысенкова из Hospitality Income Consulting и многие другие.

Особенно полезным было выступление Игоря Манна, маркетолога № 1, который также вошёл в число постоянных участников.

С каждым годом форум становится всё более организованным. Были учтены все недоработки на HBF 2015 и в этом году не было отставаний в графике и программе, всё проходило своевременно.

В этот раз организаторы побеспокоились и об эмоциональном фоне мероприятия. Была выбрана тематика «Монстры». Поэтому во время перерывов участников развлекала различная «нечисть», устраивающая конкурсы и розыгрыши и проходили тематические фотосессии. На форуме было очень много улыбающихся лиц.

Двухдневный форум завершился на банкетном лайнере Radisson на Москве-реке. Бесменным ведущим был Александр Снегирев за два дня ставший «душой» мероприятия.

Антон Сиротин — гендиректор Группы компаний Hoist Hospitality Partner и SEAN, являющейся генеральным партнёром форума, рассказал, что формат Hotel Business Forum является уникальным. Это не просто отличная площадка для приобретения новых знаний и возможность собраться отельной «тусовкой», но также единственное мероприятие, объединяющее инвесторов, отельеров, экспертов и поставщиков. Здесь нет жёстких «рамки» и требований о том, как себя позиционировать, что часто можно увидеть на других событиях в гостиничной отрасли. Он подчеркнул, что надеется на продолжение плодотворного сотрудничества и, что это событие с каждым годом будет всё более масштабным. Со своей стороны, они сделают всё необходимое, чтобы этому способствовать и будут с нетерпением ждать следующего форума HBF 2017.

<http://prohotel.ru/news-219988/o/>

Гостиницы «ПушкинЪ», «Горький» и «Круиз» - претенденты на получение звания «Открытие года»

В середине ноября состоялось окончание первого этапа голосования в рамках отельной премии «Звезда Броневики — 2016». Народным жюри сделан выбор и определены лауреаты в трех номинациях.

В номинации «Лучший business travel отель в Москве» лидерство принадлежит «Пальмире Бизнес Клубу», «Интуристу Коломенское» и «Сретенской». Кроме того, первые два отеля находятся в шорт-листе премии в категории «Лучший отель для конференций в Москве».

Что касается Северо-Западного округа, там лидирующие позиции уверенно заняты ориентированными на бизнес-путешественников гостиницами Санкт-Петербурга: Golden Triangle Hotel, наряду с «Деметра Арт Отелем» и «Гранд Каньоном». В Сибири в числе лидеров «Иркутск» со «Звездой» из Иркутска и Hilton Garden Inn Krasnoyarsk. За победу в номинации «Открытие года» идет борьба между отелями «Круиз» из Костромы, «ПушкинЪ» из Ангарска и «Горький» из Нижнего Новгорода.

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

Фокус – Москва и столичный регион

На втором этапе, стартовавшем 22 ноября, оценка гостиниц ведется экспертным жюри. Оно состоит из профессионалов тревел-индустрии: генерального директора IBC Corporate Travel Анатолия Курюмова, основателя и генерального директора агентства ZCTS Вадима Зеленского, Милы Сидориной — директора по маркетингу и коммуникациям в Carlson Wagonlit Travel Russia, Алексея Волова — организатора и руководителя форума отельеров Hotel Business Forum, Вадима Прасова — вице-президента Федерации рестораторов и отельеров России и других специалистов.

Местом, где проведут церемонию награждения победителей, запланированную на 8 декабря, станет московский Музей Отечественной Войны 1812 года.

<http://prohotel.ru/news-219993/o/>

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

Горничные испанских отелей требуют улучшения условий труда

Горничные испанских отелей протестуют против низкого уровня заработной платы. В стране, которая за прошлый год приняла более 68 миллионов туристов, работает около 100 000 горничных. В последние два года они стали все чаще оспаривать свои трудовые контракты в суде и рассказывать о царящей в секторе эксплуатации.

Одним из лидеров движения за улучшение условий труда выступает Пепита Гарсия Лупианес, которая 40 лет проработала в отелях прибрежного городка Торремолинос. Она имеет бессрочный трудовой договор и зарабатывает 1 300 евро в месяц, что значительно больше среднего дохода горничных. «Мне почти стыдно, когда я встречаю коллег, которые работают на подрядчиков и трудятся 8-10 часов в день, имея договор на 4-6 часов», - говорит 59-летняя Лупианес, представляющая свой коллектив в профсоюзе «Рабочие комиссии» (СС.ОО.), одном из крупнейших в Испании.

В минувший четверг Лупианес приняла участие в акции протеста в Малаге, направленной против реформы Трудового кодекса 2012 года, которая привела к снижению заработной платы. Кроме того, новый регламент упростил процесс увольнения работников и снизил их способность к достижению своих требований при переговорах с работодателем. Передача уборки на аутсорсинг в гостиничном секторе стала крайне распространенной практикой. Горничные, работающие на таких подрядчиков, не охвачены коллективным соглашением для обслуживающего персонала – они относятся к группе уборщиков, которые получают примерно на 40% меньше. Горничные зачастую выигрывают юридические тяжбы: так, из 58 коллективных соглашений, оспоренных в суде с мая 2015 года, 46 были аннулированы.

Правительство премьера Мариано Рахоя оправдывает реформу Трудового кодекса и ссылается на нее как на основной фактор, позволивший снизить уровень безработицы с 27% в 2013 году до уровня менее 20% в настоящий момент. Помимо этого, множество новых рабочих мест было создано именно в гостиничном секторе, а также в сфере ритейла. Впрочем, большинство из них имеет временный характер: только треть испанцев имеет бессрочные трудовые контракты, и Международный валютный фонд считает подобное соотношение постоянных и временных договоров слабым местом испанской экономики. МВФ призвал правительство страны к созданию бонусов для работодателей, которые мотивировали бы их на заключение бессрочных контрактов.

Наём горничных по краткосрочным трудовым соглашениям становится все более распространенной практикой в комплексе PortAventura. По словам работающей на постоянной основе 54-летней Эстер Родригес, на временную работу нанимают «молодых девушек, иногда гражданок Марокко, Сенегала и Нигерии, которые зарабатывают на 300 евро меньше нас».

В прошлом месяце президент гостиничной сети AC Hotels by Marriott Антонио Каталан попал на первые полосы газет за публичную критику реформы Трудового кодекса и ее влияния на труд горничных. «Сейчас я могу уволить кого-либо, заплатив ему компенсацию в виде оплаты 20 рабочих дней за каждый отработанный год, а затем перейти на аутсорсинг. Именно так и поступают те, кто эксплуатирует горничных», заявил Каталан в ходе предпринимательского форума. Испанская гостиничная федерация отказалась комментировать данный вопрос.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Некоторые горничные раздают на улицах флаеры, чтобы объяснить общественности свое бедственное положение. «Это лучший способ оказать давление на владельцев гостиниц», говорит 54-летняя Анхела, уволенная из отеля за отказ перейти на аутсорсинг. Она выступает за то, чтобы при составлении различных специализированных рейтингов учитывался не только размер кроватей и другие подобные факторы, но и условия труда персонала.

<http://noticia.ru/allnews/turizm/gornichnye-ispanskih-otelej-trebuyut-uluchsheniya-uslovij-truda-19162.htm>

5. Методические советы

Сервисные апартаменты в России и за рубежом. Тренды, загрузка, доходность.

Компания Hospitality Income Consulting совместно с Blackwood Real Estate и Noerr Group выпустила исследование, касающееся сервисных апартаментов на российском и мировом рынке. Несмотря на то, что концепции сервисных апартаментов уже почти полвека, в России это относительно новое явление, во многом не регламентированное с юридической стороны, однако, весьма привлекательное для инвесторов.

Мировой и российский рынок

Апартаменты остаются все еще новационным для России продуктом, который, благодаря активности девелоперов в разных частях страны, быстро набирает обороты. Современная концепция сервисных апартаментов сформировалась в США в 70-е годы 20-го века и постепенно приобрела чрезвычайную популярность в странах Азии. Так, например, годовая загрузка апартаментов в Гонконге держится на уровне выше 90% уже несколько лет, что является лучшим показателем по всему миру.

Очень популярны сервисные апартаменты в Индии, где молодые супружеские пары, студенты, командированные являются основной целевой аудиторией. В то же время в Африке и постсоветских странах данный сектор находится в зачаточном состоянии, развиваясь не так активно.

В крупных европейских городах апарт-сегмент развивается более равномерно благодаря стабильному числу деловых туристов и путешественников. Ключевые рынки апарт-размещения в Европе – это Великобритания и Германия (Берлин, Мюнхен, Франкфурт). Самые дорогие европейские города с точки зрения стоимости проживания в сервисных апартаментах и апарт-отелях (в порядке убывания): Лондон, Париж, Москва, Амстердам, Франкфурт, Лиссабон, Мадрид.

В целом для мирового рынка апартаментного размещения характерен ежегодный рост на 5-20% в зависимости от страны за период 2014-2016 гг. Несмотря на мировое развитие курортных апарт-отелей, Россия пока отстает от данной практики.

Около 7 лет назад рынок апарт- размещения пришел и в Россию, с погрешностью на экономическую ситуацию, законодательные возможности и ограничения, менталитет и потребность потенциальных собственников и арендаторов.

В 2005-2008 гг. на рынке крупных деловых центров, городов-миллионников стали появляться первые объекты апарт-формата, в том числе апарт-отели международного уровня. Наиболее яркие проекты были реализованы на рынке Москвы и Санкт-Петербурга. Так, в Москве в 2007 году был открыт MaMaison Pokrovka Suite (84 номера), в Петербурге – апарт-отель "Кронверк". Затем, в 2011 году, в Санкт-Петербурге открылся апарт-отель Staybridge Suites (183 номера, IHG). Постепенно развивался и московский рынок: к 2016 году в Москве действовало уже 28 гостиничных объектов с возможностью апарт-размещения.

Региональные апарт-отели малочисленны, обладают незначительным числом номеров, а также часто имеют неудобное расположение (окраина города), невысокий уровень комфорта, ограниченный набор услуг, часто не соответствующий заявленной категории. Значительно чаще встречаются отели, в

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

Фокус – Москва и столичный регион

чьей инфраструктуре предусмотрено несколько апартаментов с кухнями как часть предложения типового проживания.

В последние 2 года отмечается активное развитие рынка апартаментов в формате "жилье без права прописки". Об этом свидетельствует большое количество введенных в эксплуатацию и строящихся объектов, а также только анонсированных, от эконома до премиума класса.

Загрузка

Пик снижения загрузки апартаментов пришелся на первую половину 2009 года. К началу 2010 года наблюдался рост загрузки апартаментов, который продолжился на протяжении следующих пяти лет. Согласно годовым отчетам крупных операторов и игроков, загрузка апартаментов в 2015 году и начале 2016 также показала тенденцию роста и достигала в большинстве своем +5-6% к загрузке гостиниц города, то есть около 65-78% в год.

Стоит заметить, что мы прогнозируем удержание позиций загрузки апарт-комплексов в России в среднесрочной перспективе (3-5 лет) на уровне 70-80% в год.

Период пользования сервисными и гостиничными апартаментами будет снижаться до среднего периода аренды сроком в 90 – 120 дней. На рынке уже появились апарт-проекты, где ограничивается минимальный срок пребывания, например, апарт-комплекс YES!. От 5 015 – 24 190 руб./сутки варьируется стоимость аренды двухкомнатных апартаментов в Москве.

Ключевые факторы, увеличивающие доходность апарт-проектов 2016:

1. Lifestyle Marketing. Стиль проекта в формате создания социальной среды, удобной для проживания представителей целевой аудитории: магазины, школы, работа, театры – все на расстоянии удобной доступности.
2. Innovative governance structure. Инновационные системы управления апарт-объектом, которые позволяют предложить уникальный продукт, сервисы и услуги (начиная от элементов гостиничного сервиса и заканчивая заботой об окружающей среде).
3. Long-term contract. Ориентация на заключение долгосрочных партнерских контрактов, как с эксплуатационными компаниями, так и с клиентами (от 20-40% апартов сдаются на долгосрочной основе – более 3 лет и 60-80% до 120 дней).
4. Effective cost controls. Четкий и последовательный контроль расходов на всех стадиях (инвестиционной и операционной).
5. Customer relationship management. Возможность создавать и управлять взаимоотношениями с клиентами и проживающими в апартах. с использованием инновационных CRM систем.

Юрисдикция не определена

Российское законодательство (по состоянию на 01.03.2016) отрывочно и противоречиво регулирует статус апартаментов. По документам – это нежилые помещения. По факту – они предназначены и используются для более или менее продолжительного (а иногда и постоянного) проживания физических лиц.

Если для гостиничных апартаментов есть отдельные специальные нормы, то для жилых апартаментов, которые последнее время стали стремительно развиваться, специальные нормы в законодательстве вообще отсутствуют.

Отношение властей к жилым апартаментам выражается в классическом "Казнить нельзя помиловать": предоставление земельных участков под строительство жилых апартаментов на будущее запретили, а что будет с уже начатыми проектами, до сих пор не ясно. Обещанная федеральными властями в 2014 году "амнистия" жилых апартаментов пока не реализовалась в опубликованные проекты нормативных актов.

Расходы по оплате коммунальных услуг в апартаментах превышают аналогичные расходы в квартирах и других жилых помещениях.

Для апартаментов как нежилых помещений налог на имущество физических лиц выше, чем для большинства жилых помещений: ставка налога составляет 0,5% или 2% от кадастровой стоимости. Применяемая ставка налога, зависит от назначения (разрешенного использования) здания: если апартаменты являются частью многофункционального комплекса, то применяется ставка 2%; если апартаментный комплекс считается гостиницей (иным объектом недвижимости), то применяется ставка 0,5%.

Подводя итоги

Мы, эксперты Blackwood Real Estate, Hospitality Income Consulting и Noerr хотим отметить, что на основании полученных данных прогнозируется продолжение роста данного сегмента рынка, в котором сервисные апартаменты в сочетании с гостиничными услугами, но вне отельных объектов недвижимости, заняли свою прочную нишу. Данный рост будет обеспечиваться следующими факторами:

- Развитие новой потребительской ниши / роста потребности в данном продукте;
- Увеличение знаний потребителей о всех преимуществах объектов долгосрочного проживания, дополнительных услугах в сочетании с гибкой и привлекательной ценовой политикой;
- Ограничение развития других типов коммерческой недвижимости в центральных районах городов и, как следствие, поиск девелоперами альтернативных форматов;
- Мобильность международного и российского бизнеса, миграция между регионами.

Одновременно стоит заметить, что мы прогнозируем удержание позиций загрузки апарт-комплексов в среднесрочной перспективе (3-5 лет) на уровне 70-80% в год.

Прогнозируется достижение баланса между апарт-комплексами, сдаваемыми в аренду, и жилыми комплексами апартаментов на продажу, в то время как сегодня перевес в сторону последних достигает 60-70% от общего предложения. Таким образом, у клиентов появится возможность выбирать между приобретением жилья в собственность, арендой в частном секторе или арендой в качественном коммерческом секторе.

Продуктовая дифференциация предложения продолжит быть трендом данного сегмента рынка: игроки рынка будут стремиться создавать продукты, которые способны максимально облегчить жизнь клиентов.

На рынке апартаментов начали появляться проекты под управлением международных брендов. Возможно из-за нестабильной экономической ситуации их активность снизится на ближайшее время. Так же мы оцениваем высокую возможность выхода на рынок – таймшер проектов, правда, предварительно изменившим "название" из-за плохой репутации, сложившейся в начале 90х.

http://hotelier.pro/index.php?option=com_k2&view=item&id=2122:apartaments&Itemid=279

TravelLine: Мы работаем по принципу "проблема клиента – моя проблема".

Два года назад редакция Hotelier.PRO брала интервью у Екатерины Казанцевой, руководителя службы сопровождения компании TravelLine. Тогда компании исполнилось шесть лет, а службе – пять. Публикуем свежее интервью с Екатериной Казанцевой, в котором она подробно рассказывает, как строится работа отдела сопровождения TravelLine, и что изменилось за два года.

Отдел техподдержки - всегда на передовой: это те люди, которые создают образ компании в глазах клиента. В TravelLine это 14 прекрасных девушек и один бравый парень, которые сегодня празднуют семилетие отдела. Сейчас TravelLine по-прежнему в лидерах, а Екатерина по-прежнему у руля саппорта. Но кое-что все же поменялось: команда выросла, появились новшества и в продуктах, и в режиме работы.

Вячеслав Сапожников / Hotelier.PRO: В прошлом интервью вы говорили о том, что для специалиста техподдержки важны "умение настраиваться на хорошее завершение, находить правильный выход из ситуации и способность урегулировать любой вопрос". Расскажите подробнее о том, что должен знать и уметь сотрудник, чтобы стать специалистом отдела сопровождения в компании TravelLine?

Екатерина Казанцева / TravelLine: Как и у любой службы поддержки, у нас есть стандарты работы с клиентами. Но это не жесткий свод правил, и тем более это не скрипты. В TravelLine почти все ситуации нестандартные, их нельзя просто прогонять по шаблону.

Фундамент работы – это доскональное знание продукта. Чтобы максимально его изучить, новички проходят трехмесячную стажировку. Мы и после этого продолжаем им помогать и подсказывать, а примерно через полгода они полностью готовы работать самостоятельно.

Мы работаем по принципу "проблема клиента – моя проблема". Нужно уметь читать между строк, понимать суть вопроса, даже если его неправильно задают.

Необходимое качество сотрудника техподдержки – это терпение. Нужно работать с клиентами, в каком бы настроении они ни были. Надо понимать клиентов и делать так, чтобы они нас понимали: четко излагать свои мысли на письме и по телефону, предельно точно изъясняться. Для этого надо хорошо знать отельную терминологию. Мы должны говорить с клиентом на одном языке.

Нужно быть настроенным на позитив, улыбаться. Даже говоря по телефону, можно понять, улыбается ли ваш собеседник. Например, обучение клиентов мы всегда завершаем на позитивной ноте. Обучение длится час-полтора и может немного утомить, поэтому важно оставить приятное впечатление. Тем более что клиент теперь знает, как работать с продуктом – это здорово!

Мы стремимся к тому, чтобы вселять в клиентов чувство надежности, уверенности в том, что мы всегда поможем. В первую очередь, мы обеспечиваем надежность качеством обслуживания.

Мы постоянно учимся. Например, сейчас нас учит SEO-отдел, чтобы мы могли самостоятельно что-то посоветовать клиенту в этом вопросе. Недавно проходили тренинг по тайм-менеджменту. Специалисту сопровождения необходимо понимать, что такое важно и что такое срочно, как распределять

время, чтобы выполнять все свои задачи. На тебя надеется много людей, времени должно хватать на всех, подводить их нельзя.

Очень много общаемся с нашими программистами, знаем программистскую терминологию. Это нужно, чтобы понимать, как функционирует система, и в чем может заключаться проблема клиента. Поэтому работаем с программистами в тесной связке, а сложные кейсы решаем сообща.

А вообще специалисту техподдержки нужно быть готовым ко всему! Может позвонить кто угодно и задать любой вопрос – надо уметь ответить всем, не пользуясь заготовленным скриптом. К примеру, иногда нам звонят гости, которые не могут добраться до отеля и спрашивают дорогу. Всегда приходится быть начеку. Этим мы отличаемся от call-центров.

Вячеслав Сапожников / Hotelier.PRO: Что изменилось в работе отдела за 2 года? Клиентская база растет. Как это влияет на работу?

Екатерина Казанцева / TravellLine: С одной стороны, это влияет негативно, потому что приходится использовать больше шаблонов, хоть мы и стараемся этого избегать. Сейчас многие книги, семинары и тренинги учат не принимать звонки от клиентов, общаться с ними только по почте. Возможно, это проще для саппорта, но не для клиентов. А мы хотим оставаться максимально клиентоориентированными. Нанимаем больше людей, прокачиваемся, чтобы успевать закрывать все вопросы.

С другой стороны, мы стараемся оптимизировать процесс работы. Мы дольше остаемся на связи в течение дня, работаем семь дней в неделю. В начале 2017 года введем ночную техподдержку.

Мы перешли к системе тикетов, чтобы систематизировать поступающие обращения. В этой системе клиент может сразу оценить качество поддержки. Хорошие оценки и отзывы очень помогают. Иногда мы их перечитываем, чтобы подзарядиться. Плохие оценки, хоть и редки, но тоже полезны: мы их анализируем, чтобы не повторять ошибок в будущем.

Наша цель – сократить количество обращений. Если их слишком много, значит, что-то недоработали и оставили некоторые вопросы без ответов. Часть вопросов мы закрываем пользовательскими мануалами и видеороликами. Буквально вчера запустили на сайте travelline.ru раздел "Поддержка". Это упростит клиентам доступ к самой необходимой информации – на одной странице собраны все часто задаваемые вопросы. Сюда же мы будем выкладывать видеоролики, добавим форму обратной связи.

Провели серию обучающих вебинаров для клиентов. Думаю, мы будем повторять этот опыт, потому что это действительно полезно для клиентов, отзывы были хорошие.

Еще с увеличением числа клиентов пришлось немного изменить механизм работы с теми, кто обращается к нам не так часто. С ними теперь работаем в режиме мониторинга – обзваниваем, предлагаем помощь. Увеличение объема работы ни в коем случае не должно влиять на качество.

Вячеслав Сапожников / Hotelier.PRO: Часто ли поступают запросы от иностранных клиентов, и чем они отличаются от запросов наших соотечественников?

Екатерина Казанцева / TravellLine: Существенных отличий нет. Единственное – зарубежные клиенты более осторожны. Возможно, они привыкли, что есть готовый продукт, и его функции изменить нельзя. Российские

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

Фокус – Москва и столичный регион

клиенты TravelLine знают, что могут прямо влиять на то, какой будет новая версия продукта, поэтому от них поступает много запросов на новый функционал.

Вячеслав Сапожников / Hotelier.PRO: Дайте несколько рекомендаций о том, как повысить эффективность продаж через систему бронирования.

Екатерина Казанцева / TravelLine: Я считаю, что успех отеля держится на трех китах: забота о гостях, порядок на сайте отеля и порядок в личном кабинете. Нужно иметь хорошие рейтинги и отзывы от клиентов, поддерживать на сайте актуальную информацию о ценах и спецпредложениях, в том числе и в международной версии. Личный кабинет должен быть заполнен на 100%, а информация в нем – актуализирована.

Мы вместе с командой собрали ключевые рекомендации для отельеров в блоге TravelLine.

Вячеслав Сапожников / Hotelier.PRO: Вспомните ситуации, после разрешения которых вы испытали гордость.

Екатерина Казанцева / TravelLine: Такие ситуации бывают каждый день. Когда девчонки рассказывают о решенных проблемах клиентов, или мы подводим итоги работы за месяц, я всегда очень горжусь своей командой. Я считаю, у нас отличный коллектив, и постоянно говорю об этом.

Вообще у нас достаточно строгий подход к подбору людей – в саппорт проходят не все. Некоторые думают, это что-то типа call-центра, просто берешь готовый скрипт, и учиться ничему не нужно. У нас не так. Мы уделяем много внимания обучению. Кроме того, новые люди должны влиться в коллектив. Мы очень ориентированы на командный дух.

Вячеслав Сапожников / Hotelier.PRO: Клиенты знают вас как профессионалов своего дела. А какие сотрудники саппорта в жизни?

Екатерина Казанцева / TravelLine: Все очень спортивные – тренажерный зал, волейбол, лыжи, сноуборд. Еще мы очень любим петь! Кооперируемся с отделом продаж и поем. Играем в "Quiz". Раньше собирались у кого-нибудь дома и готовили разные вкусности.

У нас классная поддержка не только для клиентов, но и внутри коллектива. Все друг другу помогают, если случаются какие-то неприятности. Всегда очень приятно осознавать, что ты можешь положиться на своих коллег. У нас один за всех, и все за одного. Если кто-то уходит на больничный или в отпуск, дела ведут коллеги. Я не назначаю ответственных, девчонки сами понимают, когда нужна помощь. У нас взаимовыручка на добровольной основе.

Еще мы проводим "классные часы": обсуждаем внутренние процессы, меняем их и подстраиваем под себя, чтобы было комфортнее работать. Я считаю, правильно, когда в управлении рабочим процессом может участвовать каждый.

Вячеслав Сапожников / Hotelier.PRO: Случаются ли курьезы в работе с клиентами?

Екатерина Казанцева / TravelLine: Курьезы случаются, и клиенты всегда реагируют по-доброму. Они чувствуют наше к ним отношение и отвечают тем же. Раньше, когда люди не так много работали в Интернете, часто возникали забавные ситуации. Постараюсь воспроизвести диалог:

В каком браузере вы работаете? (Это нужно знать, чтобы понимать, что происходит у клиента на экране.)

А что такое браузер?

Ну... какая программка у вас сейчас запущена? Синенькая буква "е"?

Нет.

Красненькая "о"?

Нет.

Такой мячик разноцветный?

Нет.

Такая иконочка... как земля в огне?

Да, точно!

Понятно, у вас FireFox.

Сейчас, конечно, такое происходит реже.

Еще бывает, что клиенты неправильно называют наши продукты или саму компанию. Чаще всего ошибаются в названии инструмента "Channel Manager". Самая известная оговорка – "Шанель Менеджер". Компанию частенько называют "Трэволина". И номер три – это "групповая ориентация" вместо групповой операции.

В общем, работать в такой команде никогда не надоедает. Семь лет – это немалый срок, но хочется верить, что все самое лучшее и интересное еще впереди. Надеюсь в следующем интервью снова поделиться с вами хорошими новостями о TravelLine.

http://hotelier.pro/index.php?option=com_k2&view=item&id=2124:travelline&Itemid=399