



Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 1003-1101-2017

С 30 октября по 12 ноября 2017 года

1. Безопасность средств размещения

Путин поручил принять дополнительные меры для обеспечения безопасности инфраструктуры к ЧМ-2018

7 ноября 2017 года- может стать началом массовых проверок отельеров со стороны прокуратуры

Московская область взялась за проблемы отельеров

Подмосковье протестировали альтернативные решения по электронной регистрации граждан. ЕПГУ не работает.

Качество обслуживания или безопасность пребывания? Двух мнений быть не может!

Сколько стоит безопасность туризма?

В Краснодаре ФСБ начала проверять гостиницы из-за ЧМ-2018

Безопасность всех гостиниц Краснодара проверена перед ЧМ-2018 по футболу

Как воруют информацию из гостиниц

Происшествия в гостиницах, связанные с безопасностью

Рязань: Пожар в гостинице «Старый Город» - причины и все подробности произошедшего

В Казани открыто дело на руководство гостиницы за необеспечение безопасности постояльцев

Гостиничного вора задержали во Владивостоке

Взрыв и пожар в отеле в США

Один из самых дорогих отелей мира растаскивают по частям из-за неработающей сигнализации

2. Государственное регулирование и поддержка развития туристско-гостиничной отрасли

Ростуризм планирует развивать систему «все включено» в России

Как систему «Всё включено» дискредитировали в России

3. Актуальные вопросы классификации средств размещения

Кабардино-Балкария вошла в тройку лидеров всероссийского рейтинга активности регионов по классификации отелей за третий квартал

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

Новый «умный» и безопасный отель «Hyatt Regency Moscow» получил пять звезд

Участок рядом с «Шаболовской» продадут для строительства гостиницы

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

Актуальная тема: ЧМ-2018

ТОП-10 городов ЧМ-2018. 11 минус Саранск. Рост цен от 30% до 200%. Хостелы дорожают быстрее отелей.

60 процентов номеров забронировали в гостиницах Москвы к ЧМ-2018

Московским отельерам придется иметь дело с китайскими болельщиками. 16% всех бронирований на мундиаль – из Поднебесной. Полмиллиона китайских туристов за 9 месяцев 2017 года.

В Самаре на 30% повысятся цены на номера в гостиницах во время ЧМ-2018

Отели Петербурга гнут непомерные цены на ЧМ-2018

Группа Ассог планирует открыть в 2018-2019 годах 12 отелей в СНГ и Грузии

Пятый раз превратившийся в недострой шикарный ростовский отель назвали проклятым

Владивосток: Гостиницу РСМ продали с ущербом

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

Best Western запускает 11-ый бренд и третий софт-бренд. Софт-бренды захватывают мир.

Номерной фонд Минска вырастет на 764 номера. Белоруссия готовится к Европейским играм – 2019.

Гостиничный рынок Киева взял курс на восстановление. Загрузка 50%, ADR \$110, RevPAR \$55.

TripAdvisor будет помечать отели, в которых были случаи изнасилования

7. Для сведения отельеров. Интересные факты

Технологии обслуживания в гостинице. Повышаем лояльность клиентов

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. Безопасность средств размещения



Рубрика готовится при содействии Ассоциации «Безопасность отелей» www.safehotels.ru

Путин поручил принять дополнительные меры для обеспечения безопасности инфраструктуры к ЧМ-2018

Президент РФ Владимир Путин дал поручения от 26.10.2017 г. принять дополнительные меры для обеспечения безопасности на объектах транспортной и гостиничной инфраструктуры в регионах России, принимающих матчи ЧМ по футболу-2018.

Пр-2166, п.1 б)

б) при доработке проекта федерального закона о федеральном бюджете на 2018 год и на плановый период 2019 и 2020 годов предусмотреть в необходимом объеме:

финансирование расходов на обеспечение бесплатного проезда аккредитованных представителей средств массовой информации между городами-организаторами чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года;

финансирование мероприятий Комплексной программы мер по обеспечению безопасности в периоды подготовки и проведения чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года, Кубка конфедераций FIFA 2017 года;

финансирование транспортировки, размещения и обеспечения питанием сотрудников МВД России, командированных для обеспечения безопасности чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года.

Срок – 30 октября 2017 г.;

Пр-2166, п.2 а)

2. Правительству Российской Федерации совместно с высшими должностными лицами субъектов Российской Федерации (руководителями высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации), принимающих матчи чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года, при участии ФСБ России и Оргкомитета «Россия-2018»:

а) принять дополнительные меры в области обеспечения безопасности чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года на объектах транспортной и гостиничной инфраструктуры в субъектах Российской Федерации, принимающих матчи чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года.

Срок – 30 марта 2018 г.;

Пр-2166, п.2 б)

б) определить единственного поставщика охранных услуг для обеспечения мероприятий по безопасности на объектах чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года и представить в установленном порядке соответствующие предложения.

Срок – 30 марта 2018 г.;

Организация - Правительство Российской Федерации

Ответственный- Медведев Дмитрий Анатольевич

<http://www.kremlin.ru/acts/assignments/orders>

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

Фокус – Москва и столичный регион

От Ассоциации по безопасности отелей:

Действительно, тема безопасности является важнейшим условием проведения крупных спортивных мероприятий. FIFA предъявляет при этом весьма жесткие требования.

Последние события террористического характера в мире, да и в России тоже, такой подход вполне обосновывают.

В свою очередь, гостиницы, принимающие членов команд и VIP- гостей ЧМ-2018 станут на этот период составной частью системы безопасности стадионов.

А это значит, что они должны будут иметь так называемую «чистую зону», в таких отелях должны быть организованы мероприятия по досмотру и выявлению запрещенных для проноса на стадион предметы и вещества, так как согласно Требованиям (постановление №447), гостиницы I-III категорий опасности должны быть оснащены металлообнаружителями. Однако при этом совершенно непонятно с какой целью и что с их применением должно быть обнаружено? Так как соответствующие перечни для гостиниц так и не разработаны.

Этот и другие непростые, но весьма важные проблемные вопросы Ассоциация "Безопасность отелей" поднимала в ходе проведения ряда значимых отраслевых мероприятий:

- Круглого стола отельеров "Комплексная безопасность, антитеррористическая защищенность гостиниц и иных средств размещения: новые требования и решения" (06 июня 2017 года, Аналитический центр при Правительстве РФ).

- Панельной дискуссии, посвященной взаимодействию гостиничного бизнеса с государственными органами безопасности и миграционной службой МВД (19 сентября в рамках Международного Форума-Выставка по туризму ОТДЫХ).

- Рабочего совещания, посвященного актуальным вопросам подготовки туристской индустрии 11-ти субъектов РФ к проведению чемпионата мира по футболу FIFA-2018 (20 сентября 2017 года в рамках Международного Российского Туристического Форума Отдых-2017).

- Конференции "Обеспечение безопасности и антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения, особенности исполнения миграционного законодательства в период подготовки и проведения Чемпионата мира по футболу FIFA-2018" (10 октября 2017 года в рамках VI международной выставки «ОТЕЛЬ ЭКСПО-2017» и делового форума гостиничного комплекса города Москвы).

- 17 ноября 2017 года в рамках деловой программы выставки "Безопасность. Крым 2017" в г. Ялта состоится Конференция-практикум на тему: "Состояние и перспективы развития индустрии туризма Республики Крым и города Севастополя, особенности обеспечения комплексной безопасности и антитеррористической защищенности".

<http://safehotels.ru/news/na-obektah-gostinichnoi-271017-1.html>

7 ноября 2017 года- может стать началом массовых проверок отельеров со стороны прокуратуры

По сведениям, поступившим в Ассоциацию «Безопасность отелей», в настоящее время Генеральной прокуратурой РФ дано поручение всем прокурорам субъектов РФ организовать проверку исполнения законодательства в сфере безопасности в связи с подготовкой к проведению Чемпионата мира по

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

Фокус – Москва и столичный регион

футболу FIFA-2018 (эти проверки проводятся в 11 субъектах РФ, принимающих мундиаль).

Согласно этому же поручению Генпрокуратуры, во всех регионах, независимо от субъекта РФ и проводимого ЧМ-2018, разворачиваются прокурорские проверки гостиниц и иных средств размещения на предмет соответствия требованиям к их антитеррористической защищенности и наличия паспортов безопасности, установленных постановлением Правительства РФ №447 от 14 апреля 2017 года (скачать>).

Ассоциация уверена, что те владельцы гостиниц и иных средств размещения, которые серьезно отнеслись к появлению указанного постановления Правительства РФ (№447) и заблаговременно осуществили комплекс требуемых мероприятий с привлечением своих или сторонних специалистов и профессионалов, то им эти проверки ничем не грозят.

Ассоциацией непосредственно и с ее участием, начиная с 6 июня 2017 года, была проведена целая серия различного рода мероприятий, конференций, семинаров по разъяснению особенностей требований к антитеррористической защищенности и порядка их практической реализации и исполнения (обзоры и презентации тут>).

На сайте safehotels.ru опубликована целая серия материалов, комментариев и разъяснений на этот счет, а также тайминг этапов исполнения требований к антитеррористической защищенности:

К этому моменту должны были быть проведены следующие мероприятия:

1. По решению ответственного лица (владельца гостиницы или иного средства размещения) должна быть создана комиссия, в состав которой по согласованию должны быть включены представители территориального органа ФСБ России и Росгвардии (либо вневедомственной охраны);

2. Проведено обследование гостиницы на предмет состояния ее антитеррористической защищенности, изучены при этом конструктивные и технические характеристики, организация работы, действующие меры по обеспечению безопасности, выявлены потенциально опасные участки гостиницы и ее критические элементы, оценена степень угрозы совершения теракта на территории гостиницы и возможные последствия;

3. Определена категория гостиницы (всего 4 категории опасности);

4. Определены необходимые мероприятия по антитеррористической защищенности в зависимости от присвоенной категории, а также сроки их реализации с учетом планируемых работ и источников финансирования;

5. Результаты работы комиссии должны быть оформлены актом обследования и категорирования произвольной формы в одном экземпляре и должен быть подписан всеми членами комиссии.

6. На каждую гостиницу, за исключением гостиниц 4 категории опасности, должен быть составлен в 3-х экземплярах паспорт безопасности и согласован с органами ФСБ России и Росгвардии. Первый экземпляр паспорта безопасности хранится у ответственного лица, остальные экземпляры направляются в территориальный орган ФСБ России и в территориальный орган Росгвардии (или в подразделение вневедомственной охраны) по месту нахождения.

Начиная с 7 ноября 2017 года указанные мероприятия и документы и будут предметом прокурорских проверок.

А еще прокуроры вправе ознакомиться с ходом реализации требований к антитеррористической защищенности и пожарной безопасности в соответствии с планами мероприятий и фактическим состоянием гостиницы и иного средства размещения, проверить наличие и работоспособность инженерно-технических

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

Фокус – Москва и столичный регион

средств обеспечения безопасности и антитеррористической защищенности и другие мероприятия, предусмотренные действующим законодательством. Надо признать, что среди требований к антитеррористической защищенности и пожарной безопасности есть такие, исполнение которых либо не представляется возможным, либо бессмысленно.

1. К примеру, много вопросов вызывает требование к оснащению гостиниц и иных средств размещения так называемыми «тревожными кнопками» (кнопками экстренного вызова наряда полиции). Это выглядит бессмысленно в случае расположения средства размещения на удаленном расстоянии от органов полиции, а гостиницы и иные средства размещения не включены в перечень объектов, охраняемых силами войск нацгвардии, вневедомственной охраны и ФГУП «Охрана» Росгвардии.

2. Большие сомнения вызывает пункт 23 а) Требований, согласно которому гостиницы первой категории опасности для охраны территории должны привлекать сотрудников охранных организаций. Во-первых, привлечь непосредственно сотрудников охранных организаций к охране нельзя по закону! Охранные услуги могут оказывать только юрлица - охранные организации! (скачать разъяснения Росгвардии>).

А во-вторых, и это очень существенно, данное требование ничто иное как понуждение отельеров к заключению договоров охраны, что зачастую противоречит не только интересам отельерам, но и гражданскому законодательству (ст. 421 ГК РФ).

А еще, рынок услуг в сфере антитеррористической защищенности наводнился предложениями недобросовестных предпринимателей по продаже готовых паспортов безопасности по весьма заманчивым и заниженным ценам, даже не выходя из кабинета! Что получается в итоге такой щедрости и простоты - известно: при первой же прокурорской и иной проверке данная халтура выясняется моментально, а на отельера налагаются весьма солидные штрафы. Поэтому мы весьма настоятельно рекомендуем отельерам отказываться от сомнительных предложений и компаний.

<http://www.safehotels.ru/news/7-noyabrya-2017-goda-mozhet-stat-dnem-massovih-proverok-301017-3.html>

Московская область взялась за проблемы отельеров

1 ноября 2017 года на площадке отеля Аквариум (г. Красногорск) Правительство Московской области провело тестовые испытания и отработку альтернативных систем электронной регистрации иностранных и российских граждан в гостиницах и иных средствах размещения.

В мероприятии приняли участие представители ГУВМ МВД России, ДИТСиЗИ МВД России, Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области, Департамента региональной безопасности и противодействия коррупции города Москвы, Министерства культуры Московской области, ГУ МВД России по городу Москве, ГУ МВД России по Московской области, а также некоммерческие профессиональные сообщества и разработчики отечественных программных продуктов.

Инициатором и организатором испытаний выступило Главное управление региональной безопасности Московской области в лице заместителя руководителя Владимира Юрьевича Герасименко.

По личному приглашению Владимира Юрьевича участие в мероприятии принял Председатель Правления Ассоциации «Безопасность отелей» Сергей Иванович Груздь.

Данные испытания были анонсированы в рамках Делового Форума гостиничного комплекса города Москвы, который состоялся 10 октября 2017 года. Участники мероприятия отметили, что на сегодняшний день в Москве, Московской области и ряде других регионов страны все гостиницы вынуждены предоставлять сведения только на бумажных носителях, что связано с крайним неудобством, повышает финансовые и трудовые затраты компаний на подготовку данных, увеличивает количество ошибок.

Особенно это актуально в преддверии проведения в России чемпионата мира по футболу FIFA 2018.

Как отметил в своем выступлении Владимир Юрьевич, на сегодняшний день отельеры Подмосковья по-прежнему не имеют реальной возможности направлять в электронном виде сведения о регистрации лиц по месту временного пребывания в связи с проблемами технического и организационного характера, которые возникают при использовании сервиса Единого портала государственных и муниципальных услуг. Внедряемый в настоящее время МВД России алгоритм электронной регистрации с использованием Единого портала государственных услуг пока еще практически не заработал.

Число гостиниц и отелей в регионе составляет более 600 единиц, услугами гостиничных комплексов Подмосковья ежегодно пользуются около 4 миллионов человек, в сезонные пики ежесуточное количество гостей, размещаемых в гостиницах на территории региона, достигает 100 тысяч человек.

Вызывает недоумение тот факт, что при наличии современных телекоммуникационных технологий, позволяющих осуществлять регистрационный и миграционный учет этих лиц в электронном виде, отельеры вынуждены ежедневно доставлять в территориальные органы внутренних дел пачки документов, не имея возможности пользоваться электронной регистрацией. Проводимое мероприятие стало ключевым в условиях длительного отсутствия решения вопроса о возможности администраторами отелей направлять в электронном виде сведения о проживающих лицах в органы миграционного и регистрационного учета Подмосковья. Тестовые испытания проводились в соответствии с коллегиально утвержденным Регламентом, который был заранее подготовлен и размещен для обсуждения в открытом доступе на сайте ГУРБ Московской области.

В первую очередь было произведено тестирование процедуры регистрации российских и иностранных граждан с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг, после чего были изучены возможности других алгоритмов регистрации, предоставляемых альтернативными информационными системами. В завершение мероприятия по результатам тестирования была составлена сравнительная таблица, позволяющая объективно сравнить затраты времени на ввод информации как с использованием ЕПГУ, так и других программных средств, представленных разработчиками, а также определить какие дополнительные услуги и опции могут быть предоставлены отельерам при организации этой работы.

Представители МВД России, комментируя испытания, отметили, что важнейшим условием и необходимым требованием к электронной регистрации является обеспечение информационной безопасности. На сегодняшний день данным требованиям наиболее соответствует алгоритм регистрации через ЕПГУ. Они также сообщили, что в настоящее время с Минкомсвязи России решается вопрос о согласовании технического задания на доработку интерактивных форм

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

Фокус – Москва и столичный регион

ЕПГУ в рамках действующего госконтракта. Вместе с этим продемонстрированные участниками дополнительные сервисы, облегчающие информационное взаимодействие отелей и МВД, вызвали у правоохранителей живой интерес и будут учтены в дальнейшей работе.

Все присутствующие пришли к общему мнению о необходимости скорейшей доработки интерактивной панели портала государственных услуг с учетом выявленных в ходе тестирования проблемных моментов и замечаний владельцев средств коллективного размещения граждан. При этом госзаказчикам будет рекомендовано учесть опыт и наработки ранее применявшихся в России аналогичных сервисов электронной регистрации. В настоящее время результаты тестирования обрабатываются и изучаются, после формирования конкретных предложений они будут направлены во все заинтересованные органы, в первую очередь в Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и руководству МВД России.

Председатель Правления Ассоциации «Безопасность отелей» Сергей Иванович Груздь отметил высокую значимость проведения тестовых испытаний и инициативу Правительства Московской области. По его словам, данное мероприятие является событием государственного масштаба и следует только приветствовать активность региональных властей в решении проблем общероссийского характера.

Также он сообщил, что Ассоциацией «Безопасность отелей» планируется мероприятие на базе профильного Комитета Государственной Думы по физической культуре, спорту, туризму и делам молодежи по данному вопросу, о чем все участники испытаний будут проинформированы и приглашены к участию.

Ассоциация также обратилась к экспертному сообществу с просьбой прокомментировать данную ситуацию и предложить возможные пути ее разрешения. Своим мнением о том, каким мог бы быть выход из сложившейся ситуации, поделились представители АО «СФЕРА» - послужной список компании включает работу с проектами АПК «Безопасный город», «Система-112», а также сотрудничество с Федеральной миграционной службой и МВД России.

По их мнению, в настоящий момент самый рациональный вариант – использовать в ЕПГУ работающий открытый формат для загрузки данных позволял проводить массовые операции, работать пакетно средствами сторонних организаций. Подробнее читайте в официальном издании Ассоциации – журнале «Безопасность зданий и сооружений».

<http://safehotels.ru/news/moskovskaya-oblast-vzylas-za-problemi-otelerov-161117-1.html>

Подмосковье протестировали альтернативные решения по электронной регистрации граждан. ЕПГУ не работает.

На площадке подмосковного Aquarium Hotel (Красногорск) прошли тестовые испытания и отработка альтернативных алгоритмов электронной регистрации граждан по месту временного проживания в коллективных средствах размещения. В частности, были изучены возможности алгоритмов регистрации, предоставляемых информационными системами "ViPNet ЭДО Отчет", "Контур ФМС", "СКАЛА-гостиница", "Отель-курьер", "Вега". Кроме того, множество нареканий вызвал внедряемый МВД алгоритм электронной регистрации с использованием Единого портала государственных услуг.

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

Фокус – Москва и столичный регион

В открытом тестовым испытании, которое прошло в отеле 1 ноября, приняли участие около 50 человек, среди них – представители Департамента информационных технологий, связи и защиты информации МВД России; Главного управления по вопросам миграции МВД России; Главного управления МВД России по Московской области; Главного управления МВД России по г. Москве, специалисты областных Министерства культуры и Мингосуправления, Департамента региональной безопасности и противодействия коррупции г. Москвы

Интересы гостиничного бизнеса представляли Федерация рестораторов и отельеров, Ассоциация "Безопасность отелей", Российская Гостиничная Ассоциация. Модератором встречи выступил заместитель руководителя Главного управления региональной безопасности Московской области Владимир Герасименко.

Владимир Герасименко подчеркнул, что проблема должна быть решена накануне проведения в нашей стране чемпионата мира по футболу: "Правительство региона поставило задачу, чтобы к маю 2018 года все администрации отелей и гостиниц, размещенных в Подмоскowie, имели возможность направлять информацию о своих постояльцах по каналам электрической связи".

Внедряемый в настоящее время Министерством внутренних дел России алгоритм электронной регистрации с использованием Единого портала государственных услуг пока еще практически не заработал. Администрации гостиниц сталкиваются с множеством проблем при использовании этого сервиса. В первую очередь – с неоправданно большими затратами времени операторов на заполнение и отправку регистрационных документов. Сравнительные тестовые испытания информационных систем, предоставляющих возможность формирования и предоставления в электронном виде сведений в подразделения МВД, организованы как раз с целью решения именно этих задач.

Представитель Федерации рестораторов и отельеров Екатерина Райлян подробно рассказала о том, с чем приходится сталкиваться администраторам отелей при попытках отправить информацию о своих постояльцах в электронном виде через ЕПГУ.

Особенное недовольство отельеров вызывает необходимость двойного ввода информации – сначала во внутреннюю базу отеля, затем на портал. Требуется обеспечение возможности пакетной выгрузки информации (одним архивом). Кроме того, отсутствует какой-либо внятный механизм обратной связи – администраторы так и не знают, поступила ли направленная ими информация в базы МВД. Перечисление всех проблем, связанных с использованием сервиса ЕПГУ, показало, что данный алгоритм информационного взаимодействия отельеров и правоохранителей действительно не работает. Для обеспечения гарантии регистрации граждан администрациям гостиниц по-прежнему приходится отправлять в территориальные органы МВД сведения на бумажных носителях.

В испытаниях приняли участие разработчики отечественных программных продуктов, география которых была представлена достаточно широко: компании из Москвы, Новосибирска, Краснодара, Нижнего Новгорода заявили о своем желании продемонстрировать свои возможности и наработки.

В первую очередь было произведено тестирование процедуры регистрации российских и иностранных граждан с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг, после чего

Были изучены возможности других алгоритмов регистрации, предоставляемых информационными системами "ViPNet ЭДО Отчет", "Контур ФМС", "СКАЛА-гостиница", "Отель-курьер", "Вега".

В настоящее время результаты тестирования обрабатываются и изучаются, после формирования конкретных предложений они будут направлены во все заинтересованные органы, в первую очередь в Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и руководству МВД.

Напомним, летом этого года Подмосковье было выбрано одним из пилотных регионов по внедрению процедуры электронной регистрации граждан по месту пребывания в отелях и гостиницах с помощью Единого портал государственных услуг (ЕПГУ). Также в эксперименте участвуют Москва, Санкт-Петербург, Ленинградская область, Татарстан и Краснодарский край.

Первоначально в эксперименте участвовало пять отелей Московской области:

Aquarium Hotel (г.о. Красногорск)
Отель "Кронвелл Яхонты" (Ногинский район)
Отель "Парк Дракино" (Серпуховский район)
Гостиница "Пахра" (г.о. Подольск)
Alliance Greenwood Hotel (г.о. Красногорск)

В настоящее время число участников проекта в Подмосковье превысило 20. Суммарный номерной фонд отелей Подмосковья, участвующих в пилотном проекте – более 1000 единиц.

Результаты эксперимента пока нельзя назвать обнадеживающими. Как отмечают сами отельеры, автоматизировать передачу информации из гостиниц в МВД через ЕПГУ пока невозможно.

Особую актуальность этот вопрос приобрел накануне Чемпионата мира по футболу-2018, на который ожидается огромный наплыв туристов.

Как заявила министр культуры Московской области Оксана Косарева, разработана целая программа, которая предполагает обеспечить комфортное путешествие гостей, начиная с вокзалов Москвы и заканчивая объектами показа. В Подмосковье находится 595 коллективных средств размещения, в общей сложности в гостиницы смогут заселиться 84 тысячи туристов.

Также напоминаем, что в Московской области с 2017 года действует программа, которая предусматривает для бизнеса компенсацию затрат на инфраструктуру при строительстве новых гостиниц. Речь идет о налоговых льготах, льготных землеотводах и субсидиях.

Источник: Главное управление региональной безопасности Московской области

<http://hotelier.pro/news/item/3176-epgu>

Качество обслуживания или безопасность пребывания? Двух мнений быть не может!

Обеспечение безопасности туристов и их благополучия с целью поддержания высокого уровня качества обслуживания все больше становится решающим фактором оценки сервиса мест размещения.

Хотелось бы, чтобы этот фактор также оставался весьма весомым на туристическом рынке, а туристы понимали его значение для себя лично.

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

Фокус – Москва и столичный регион

И данная тенденция находит уже подтверждение на практике. Наряду с удобствами и месторасположением отеля, доброжелательностью его персонала и предлагаемым сервисом людей (туристов) постепенно начинают волновать и интересовать вопросы безопасного пребывания в гостиницах (отелях).

Так, в качестве наглядного примера приводим комментарий одного из посетителей Park Inn by Radisson Прибалтийская, размещенного на сайте www.booking.com.



7 ноября 2017

5,8 «Прибалтийская- не безопасный отель»

– Не понравилась планировка и навигация на этаже. Трудно найти выход к лифту. Вызывает беспокойство БЕЗОПАСНОСТЬ. Несмотря на имевший место пожар с гибелью людей- ничего в сфере пожарной безопасности кардинально не изменилось. Ознакомление с правилами пожарной безопасности постояльцев формальное (ставишь просто подпись на анкете гостя, в которой ничего разумного не содержится и все на этом). Средств защиты органов дыхания и электрофонарей в номерах нет. Досмотр посетителей и их вещей на входе не проводится, для постояльцев с оружием ничего не предлагается.

+ Близость к месту проведения выставки в "Ленэкспо"

👍 **Полезно** 2 человека нашли этот отзыв полезным.

Park Inn by Radisson Прибалтийская ответил на этот отзыв

Уважаемый Гость, Благодарю Вас за выбор нашего отеля, а также за Ваш отзыв. Смею Вас заверить, что мы крайне серьезно относимся к вопросам безопасности, и наш отель полностью соответствует всем нормам безопасности согласно Российскому законодательству, а также международным стандартам безопасности. Ситуация, о которой Вы упоминаете, произошла в гостинице "Ленинград" в 1991 году, и не имеет никакого отношения к нашему отелю. Мы будем искренне рады приветствовать Вас снова, С наилучшими пожеланиями, Дэвид Моррис, Генеральный менеджер

От Ассоциации «Безопасность Отелей»

Действительно, безопасность - важнейшая составляющая любой услуги. Гостиничная услуга- не исключение! Более того, гостиницы относятся к местам массового скопления людей, которые находятся в ночное время в мало знакомой

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

Фокус – Москва и столичный регион

обстановке. Поэтому поднятый постояльцем вопрос навигации- не праздный. Так же как и наличие (точнее отсутствие) средств защиты органов дыхания и зрения неслучайно было замечено и отмечено постояльцем. Откровенно говоря, у Ассоциации есть серьезное сомнение в утверждении о том, что "Прибалтийская" полностью соответствует Российским и международным нормам. Кто это подтвердил и как?

Вот чтобы не было подобных беспредметных споров и дискуссий Ассоциация предлагает в качестве условия классификации гостиницы и иного средства размещения считать их соответствие требованиям безопасности. Так же как и "ношение" звездности тоже должно быть увязано с безопасностью.

<http://safehotels.ru/news/kachestvo-obsluzhivaniya-081117-3.html>

Сколько стоит безопасность туризма?

Десятки миллиардов долларов убытка... Для Египта... Турции... Туниса и других стран, в которых имели место террористические проявления, происходили чрезвычайные ситуации!

Это, в свою очередь, и привело к резкому и продолжительному спаду турпотока, колоссальным выплатам пострадавшим, значительному ущербу, недополученной прибыли турбизнеса и бюджета.

Поэтому представляется важным не после того как в какой-то стране погибли туристы вводить ограничения на въезд и отдых в этой стране, а заранее проводить мониторинг транспортных систем, туристских объектов, пляжей, гостиниц и других средств размещения, территорий и стран в целом на предмет оценки вероятности угрозы терактов, транспортных и иных происшествий с туристами, несчастных случаев, массовых заболеваний и унижения достоинства. И Россия – не исключение!

Ассоциация «Безопасность отелей» считает, что при профессиональном и грамотном подходе безопасность туризма должна стать конкурентным преимуществом, неотъемлемой частью репутации страны и драйвером прибыли туроператоров, отелей, перевозчиков и т.д.

Поэтому мы считаем целесообразным на регулярной основе проводить рейтинг безопасности стран, регионов и отдельных курортных территорий, с тем, чтобы власти видели и понимали необходимость принятия адекватных мер.

Комплексное обеспечение безопасности и антитеррористической защищенности являются важнейшим условием стратегии развития туризма в Российской Федерации, в том числе – сферы гостиничных услуг.

К гостиницам и иным средствам размещения предъявляются повышенные требования пожарной безопасности и защиты от ЧС, на их руководство и персонал возложены дополнительные обязанности (по ознакомлению всех постояльцев с правилами пожарной безопасности, по выделению и подготовке ответственных за действия и оказание помощи постояльцам, в том числе с ограниченными возможностями, по эвакуации при пожаре и ЧС, по их оснащению средствами индивидуальной защиты органов дыхания и зрения, фонарями и т.д.).

Исполнение обязательных требований законодательства РФ в области пожарной безопасности вызывает много вопросов и сомнений:

- какие конкретно средства защиты должны быть, с каким временем защитного действия и сколько их должно быть?
- каким образом должна проводиться подготовка и оснащение персонала, ответственного за эвакуацию постояльцев с ограниченными возможностями?

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

Фокус – Москва и столичный регион

- как обеспечить обязательное требование пункта 89 Правил противопожарного режима в Российской Федерации - ознакомление (под подпись) постояльцев с правилами пожарной безопасности?

- каким образом и насколько целесообразно исполнение пункта 10 указанных Правил по передаче сведений (ежедневно) о количестве постояльцев в ближайшее подразделение пожарной охраны (когда в отель въезжает в ночное время большая группа иностранных туристов)?

- насколько обоснованно требование о дублировании сигнала о пожаре в пожарно-спасательные подразделения согласно части 7 статьи 83 Федерального закона от 22 июля 2008 г. № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности», особенно в случаях значительной удаленности отдельных объектов защиты от мест расположения подразделений пожарной охраны?

Тем не менее, сетевые отели с мировым именем не просто исполняют требования российского законодательства в области безопасности, но и с лихвой его перекрывают! И это является доказательством выгоды вложений в сферу безопасности. Ну не будут же предприниматели – владельцы сетевых брендов, тратить впустую немалые средства! Они давно поняли, что если этого не делать – потеряешь значительно больше.

А еще современные техники и технологии, применяемые для целей безопасности, одновременно выполняют целую серию производственно-технических задач, способствуют повышению дисциплины и производительности труда персонала, аутсорсинговых компаний, комфорту, энергосбережению, сокращению эксплуатационных расходов.

Стоимость качественной системы противопожарной защиты – от 40 долларов за 1 кв.м.

В качестве эффективного инструмента для минимизации рисков и повышения ответственности за жизнь и безопасность постояльцев рекомендуется страхование ответственности и имущества отеля. Однако, многие несетевые гостиницы до сих пор предпочитают экономить на договоре страхования и таким образом лишают себя недополученной прибыли.

Как безопасность и страхование из обременения и необоснованных расходов превратить в конкурентное преимущество и дополнительную прибыль?

На эти и другие вопросы будут даны комментарии и разъяснения, а также практические рекомендации в рамках конференции-практикума на тему: "Состояние и перспективы развития индустрии туризма Республики Крым и города Севастополя, особенности обеспечения комплексной, пожарной безопасности и антитеррористической защищенности", которая состоится 17 ноября 2017 года по адресу: г. Ялта, ГК «Ялта-Интурист», ул. Драйжинского, 50, Конференц-зал «Висла». Организатор: Ассоциация по безопасности гостиниц и иных средств размещения «Безопасность отелей» (подробнее>).

Приглашаем владельцев, генеральных менеджеров и руководителей по вопросам безопасности управляющих компаний, сетевых отелей, гостиниц и иных средств размещения Республики Крым и города Севастополя принять участие в работе Конференции.

Для отельеров участие в мероприятии бесплатное, но по предварительной регистрации.

По вопросам регистрации обращаться в адрес Ассоциации:

Телефон: 8 495 151-82-53, Тел./факс: 8 499 431-20-65. info@safehotels.ru

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

Фокус – Москва и столичный регион

В Краснодаре ФСБ начала проверять гостиницы из-за ЧМ-2018

В Краснодаре начались рейды по обследованию и присуждению категорий гостиницам Краснодара, в которых будут размещаться фанаты футбола во время ЧМ-2018. Такое сообщение сегодня, в среду, 8 ноября, опубликовали местные СМИ со ссылкой на представителей УФСБ РФ по Краснодарскому краю.

По их данным, рейды будут проводиться совместно с полицейскими. Всем объектам гостеприимства Краснодара будут присвоены соответствующие категории: 2-я категория опасности — 9 гостиницам, 3-я категория опасности — 83 гостиницам, 4-я категория опасности — 166 гостиницам.

Независимо от установленной категории опасности, все коллективные средства размещения будут оснащены системами видеонаблюдения и тревожной сигнализации.

К слову, на данный момент в пределах столицы Кубани располагаются 258 гостиниц и иных средств размещения, среди которых насчитываются 3 «пятизвездочных» гостиницы и 22 — «четырёхзвёздных».

<http://runews24.ru/krasnodar/08/11/2017/2f70ba46f4ace26e714e571bef41267>

3

Безопасность всех гостиниц Краснодара проверена перед ЧМ-2018 по футболу

В преддверии Чемпионата мира по футболу 2018 года, который состоится в России, краснодарские власти совместно с представителями правоохранительных органов оценили степень защищенности региональных средств временного размещения. Сообщение об этом опубликовано на сайте местной администрации.

В пресс-релизе городской администрации говорится, что намеченный план-график по проведению добровольной классификации и проверке на предмет антитеррористической защищенности региональных гостиничных объектов выполнен полностью и в срок. На прошедшем заседании Антитеррористической комиссии края отметили положительный результат, выявленный по итогам проведенной инспекции. В сообщении уточняется, что осмотр местных средств размещения специалистами администрации проходил с привлечением ответственных сотрудников МВД и ФСБ. Все проинспектированные в ходе проверки объекты размещения получили свидетельства о присвоении соответствующей категории опасности. По итогам проверки, 9 гостиницам присвоена вторая категория опасности, 83 гостиницам — третья категория, 166 объектов гостиничного бизнеса отнесены экспертами к четвертой категории опасности.

Всего в столице Краснодарского края насчитывается около 6 тысяч номеров различной категории обслуживания и вместимости. По оценкам экспертов, все средства временного размещения в городе способны одновременно принять свыше 12 тысяч гостей. На сегодняшний день в Краснодаре официально зарегистрировано и функционирует 258 отелей и других средств размещения. Большая часть из них уже прошла добровольную процедуру классификации, целью которой является присвоение заведению одной из категорий. На данный момент в городе классифицировано три «пятизвездочных» гостиницы, 22 объектам присвоена категория «четыре звезды», 170 средств размещения признаны экспертами соответствующими категории «без звезд». Как сообщают представители местных властей, до начала ЧМ-2018 в Краснодаре откроются еще несколько гостиниц и отелей, в том числе и «пятизвездочных».

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

Фокус – Москва и столичный регион

Напомним, что матчи финальной стадии мирового первенства по футболу пройдут с 14 июня по 15 июля следующего года в 11 городах России. При этом, непосредственно в самом Краснодаре игры проводиться не будут. Однако, власти города рассчитывают на приток болельщиков, так как несколько матчей пройдут неподалеку на сочинском стадионе.

<http://prohotel.ru/news-221124/o/>

Как воруют информацию из гостиниц

Сфера гостеприимства пользуется устойчивым интересом со стороны злоумышленников. Это связано с довольно большим регулярным оборотом персональных и платежных данных, в том числе принадлежащих VIP-посетителям гостиниц. Под прицел злоумышленников попадают как отдельные заведения, так и сети отелей, которые оперируют данными десятков тысяч человек. InfoWatch представила обзор крупнейших утечек из данной сферы за I полугодие 2017 года.

В январе 2017 года был арестован служащий гостиницы на острове Санторини. Используя служебное положение, мужчина украл всю клиентскую базу, содержащую персональные данные и платежную информацию 1500 человек. Похищенная информация позволила мошеннику совершить около 40 незаконных сделок на сумму более 8000 евро. В ходе обыска, проведенного в доме арестованного, было обнаружено и изъято около 900 файлов с персональными данными греческих и иностранных граждан, которые содержали, помимо прочего, сведения о кредитных картах.

В феврале информацию об утечках обнародовала компания Intercontinental Hotels. Злоумышленникам удалось внедрить вредоносное ПО, собирающее информацию о платежных картах, в системы терминалов оплаты в 12 ресторанах и барах отелей сети. Утечки продолжались около четырех месяцев. Остается только догадываться, сколько клиентов Intercontinental могли пострадать за такой длительный период времени.

От вредоносного ПО также пострадала туристическая фирма Roberts Hawaii. На сервере компании была обнаружена внедренная программа, с помощью которой злоумышленники собирали данные клиентов на этапе оформления заказа. Затронута информация клиентов, которые приобрели туры в период с июля 2015 по декабрь 2016.

В марте этого года из фешенебельного отеля Seasons Hotel в Сиднее были украдены десятки регистрационных форм, содержащих персональную информацию, а так же ксерокопии паспортов, водительских прав и других удостоверений личности клиентов. К счастью, полицейским удалось пресечь более масштабное нарушение, изъяв мешки с данными о сотнях посетителей отеля.

В мае компания Sabre Hospitality Solutions, входящая в группу компаний Sabre Holdings, сообщила о несанкционированном доступе к центральной системе бронирования SynXis — SaaS-приложению, в настоящее время используемого более чем в 32 тысячах отелей по всему миру. Доступ к системе нападавшим был перекрыт сразу же после обнаружения инцидента, однако его последствия могут быть очень серьезными, а количество пострадавших исчисляться десятками тысяч.

Специалисты отметили, что в зоне особого риска находятся гости, которые используют открытые Wi-Fi-сети отелей для совершения финансовых транзакций. Через незащищенный канал злоумышленники могут завладеть платежной информацией посетителя.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Происшествия в гостиницах, связанные с безопасностью

Рязань: Пожар в гостинице «Старый Город» - причины и все подробности произошедшего

Утром 12 ноября произошел пожар в гостинице «Старый Город» в центре Рязани. Об этом корреспонденту Pro Города сообщили очевидцы происшествия. Горела кровля в еще не открытой части гостиницы, со стороны Лыбедского бульвара. В пресс-службе ГУ МЧС России по Рязанской области уточнили, что площадь пожара составила до 20 квадратных метров, а на настоящий момент пожар уже ликвидирован. Проводилась эвакуация людей. Пострадавших нет.

На пульт дежурного МЧС сообщение о пожаре поступило в 10:03. На ликвидацию возгорания выехали 5 пожарных автомобилей и 24 человека личного состава Государственной противопожарной службы. Сейчас гостиница работает в штатном режиме.

Предварительной причиной произошедшего называется короткое замыкание.

<https://progorod62.ru/>

В Ярославле эвакуируют людей из гостиниц, торговых центров и кафе

Массовая эвакуация людей из торговых центров, гостиниц и развлекательных заведений прошла в Ярославле вечером в субботу, 11 ноября.

В правоохранительные органы поступили сообщения о минировании. Произведена эвакуация гостей и персонала гостиниц «Ринг Премьер Отель», «SR Ройал», «Турист», «Любим», «Ибис», а также нескольких кафе, всего 21 объектов.

<https://yarreg.ru/articles/v-yaroslavle-evakuiruyut-lyudey-iz-gostinic-torgovyh-centrov-i-kafe/>

В Казани открыто дело на руководство гостиницы за необеспечение безопасности постояльцев

Следком Татарстана считает, что сотрудники частного охранного предприятия «Сфинкс» не обеспечили контрольно-пропускной режим в гостинице. Завершена доследственная проверка в отношении должностных лиц гостиницы «Кварт» и частного охранного предприятия «Сфинкс», ответственных за обеспечение безопасности постояльцев. По итогам проверки возбуждено уголовное дело по статье «Оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности». Об этом сообщил старший помощник руководителя СУ СКР по РТ Андрей Шептицкий.

По версии следствия, 36-летний житель Актинского района после употребления спиртных напитков беспрепятственно проник в гостиницу «Кварт», изнасиловал 37-летнюю женщину и совершил действия сексуального характера в отношении двух несовершеннолетних девочек в возрасте 12 и 13 лет. Мужчина задержан, на него возбуждено уголовное дело.

Следствие полагает, что проникновение в гостиницу постороннего лица, в итоге совершившего тяжкие преступления, стало возможным из-за того, что сотрудники гостиницы «Кварт», а также частного охранного предприятия «Сфинкс», оказывавшие охранные услуги, не обеспечили соответствующим образом контрольно-пропускной режим.

<http://www.tatar-inform.ru/news/2017/11/10/582629/>

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

Фокус – Москва и столичный регион

Гостиничного вора задержали во Владивостоке

Полицейские задержали владивостокца, подозреваемого в серии краж из гостиниц, об этом «Deita.ru» сообщили в пресс-службе УМВД России по Приморскому краю.

В дежурную часть отдела поступило сообщение администратора гостиницы, расположенной в районе улицы Котельникова. Представители отеля жаловались на то, что заведение обокрали.

На место происшествия прибыли полицейские. Они опросили заявительницу, осмотрели место происшествия и установили, что днем злоумышленник воспользовался отсутствием внимания со стороны администратора отеля, проник в один из номеров и, похитив плазменный телевизор, скрылся.

Вскоре удалось задержать 28-летнего жителя города Владивостока. В полиции он во всем признался и сознался в еще одном аналогичном преступлении. Теперь в рамках уголовной статьи «Кража» ему грозит до шести лет лишения свободы. Преступник помещен под стражу.

<http://deita.ru/news/gostinichnogo-vora-zaderzhali-vo-vladivostoke/>

Взрыв и пожар в отеле в США

В здании отеля Whitehall в центре Хьюстона раздался мощный взрыв, после чего гостиница загорелась. Есть пострадавшие, сообщила газета «Известия» со ссылкой на местные СМИ.

По данным издания, взрыв произошел во время работ по ремонту отеля. В результате инцидента один рабочий тяжело ранен, у второго — травма руки. В помещении вместе с ними находился и третий человек, но он не пострадал.

С возникшим после взрыва возгоранием борются пожарные, которым пришлось отключить в здании электричество и перекрыть проезд по соседним улицам.

<https://360tv.ru/news/mir/vzryv-i-pozhar-proizoshli-v-otele-v-ssha/>

Один из самых дорогих отелей мира растаскивают по частям из-за неработающей сигнализации

Имущество одного из самых дорогих отелей мира Mardan Palace стало расхищаться, сообщает в пятницу ассоциация туроператоров России (АТОР).

Ранее, как писал «Интерфакс-Туризм», турецкому отелю Mardan Palace в Анталье, признанному на World Travel Awards 2010 "самым роскошным отелем мира", за долги отключили воду.

Как пишет АТОР, отключение электричества осложнило работу сотрудников охраны. Имущество отеля стало расхищаться, так как сигнализация не работает. Турецкие СМИ сообщают о том, что зафиксированы кражи позолоченных элементов декора отеля и его фонтанов, балюстрад, частей ограды. В некоторых местах по периметру территории отеля ограды уже нет – семь секций по два метра выпилены, детали убранства также похищены.

Наблюдатели обращают внимание, что подсчитать украденное при таком объеме декора и масштабе территории сложно, хищения происходят часто. Охранники стараются сохранить в целости хотя бы основные здания и их «содержимое», и на территорию у них уже просто не хватает сил.

Площадь Mardan Palace составляет 180 тыс. кв. м. Отель построен с использованием золота и хрусталя. При создании убранства гостиницы

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

Фокус – Москва и столичный регион

использовано 500 тыс. кристаллов, а общая площадь позолоченных поверхностей составила 10 тыс. кв. м. Здание отеля внешне сделали похожим на исторические постройки Стамбула. Здание в горизонтальном разрезе (вид сверху) повторяет очертания пролива Босфор.

На церемонии открытия Mardan Palace в 2009 году присутствовали Шэрон Стоун, Мэрайя Кэри, Пэрис Хилтон и Моника Беллуччи.

<http://tourism.interfax.ru/ru/news/articles/45093>

2. Государственное регулирование и поддержка развития туристско-гостиничного комплекса

Ростуризм планирует развивать систему «все включено» в России

Представители Ростуризма заявили о намерении развивать в отечественных средствах временного размещения систему обслуживания «все включено». Это направление является одним из самых востребованных среди российских путешественников.

Олег Сафонов, возглавляющий Федеральное агентство по туризму, заявил, что внедрение и развитие в гостиницах и отелях России программы «все включено» позволит отечественной туриндустрии выйти на новую ступень развития и успешно конкурировать на мировом рынке. Чиновник сообщил, что в некоторых регионах страны, в частности в Краснодарском крае, уже проводятся мероприятия по распространению в местных средствах размещения программы «all inclusive». Сафонов отметил, что к работе в этом направлении подключились не только местные отельеры, но и некоторые туроператоры.

Напомним, что недавно появилась информация о том, что турецкие гостиницы и отели могут отказаться от применения системы «все включено». С подобной инициативой выступил руководитель Конфедерации торговцев и ремесленников Турции Бендеви Паландокен. По его мнению, программа «all inclusive» значительно тормозит развитие торговли в стране. Туристы не желают покидать отели, работающие по этой системе. Отказавшись от программы «все включено», по мнению Бендеви Паландокена, можно значительно увеличить доходность экскурсионных фирм и торговых точек страны. Туристы станут больше тратить за пределами отелей, а также смогут оценить достопримечательности, познакомиться с культурой и традициями Турции.

Руководитель Ростуризма прокомментировал информацию о возможном отказе Турции от применения системы «все включено». Олег Сафонов заявил, что это внутреннее дело каждой страны. При этом большая часть экспертов туристического бизнеса убеждены, что если турецкие средства размещения все же решат отказаться от обслуживания по программе «all inclusive», это может привести к существенному снижению турпотока в страну. При этом отмечается, что на мировом рынке наиболее востребованы туры «все включено» среди российских и немецких туристов. Отечественные путешественники привыкли к такому обслуживанию, которое включает и размещение, и питание, и развлекательные мероприятия. Россиян привлекает тот факт, что не придется тратить средства на дополнительные расходы, а также заранее известно, в какую сумму обойдется отдых.

<http://prohotel.ru/news-221100/o/>

Как систему «Всё включено» дискредитировали в России

Формат сервиса All inclusive, полюбившийся россиянам в Турции, на российских курортах не нужен. Так считает большинство специалистов турфирм, принявших участие в опросе на HotLine.travel. Отраслевые власти придерживаются иной точки зрения. Глава Ростуризма Олег Сафонов неоднократно заявлял, что в нашей стране надо делать упор на всемерное развитие системы «Всё включено».

Давайте признаем: All inclusive по-русски часто превращается в профанацию, которая только дискредитирует отечественные курорты. Реально ли исправить ситуацию?

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

Фокус – Москва и столичный регион

All inclusive: большинство против

Для начала – подробнее о результатах опроса HotLine.travel на тему All inclusive в России. По состоянию на 26 июля в нем приняли участие более 140 читателей, причем 58 % высказались скептически. Почему?

Есть люди, которые просто не любят сам формат отдыха «Всё включено» и поэтому выступают против его распространения. Такую позицию заняли почти 7 % участников голосования. Очевидно, это апологеты здорового образа жизни, которым чужда сама идея круглосуточного питания в запредельных количествах. «Система All inclusive пробуждает в нас худшее: неумеренность в еде, тягу к обильным возлияниям, склонность к халюве», – сказал в беседе с автором HotLine.travel один из этих респондентов. – Мужчины накачиваются дешевыми спиртными напитками, дети бесконтрольно поедают пончики и химическое мороженое, женщины не способны устоять перед обилием еды, от которой они обычно стараются воздерживаться... Не понимаю, зачем люди устраивают себе такие испытания?»

Отметим, что этот и другие апологеты ЗОЖ – в меньшинстве. Гораздо чаще противники распространения системы «Всё включено» высказывают совершенно иные аргументы. «В России All inclusive не нужен, поскольку он здесь либо некачественный, либо слишком дорогой». Так считают 30 % участников опроса. И еще 21 % уверены, что не следует копировать турецкие ноу-хау, гораздо лучше использовать наши собственные традиционные преимущества: «Вместо All inclusive надо развивать санаторно-курортное лечение, экскурсионный туризм и другие свойственные России форматы сервиса.

Теперь посмотрим, чем руководствуются сторонники внедрения на отечественных курортах системы «Всё включено», которые составляют 42 % участников опроса. Они считают, что поскольку данный формат востребован среди массовой клиентуры, то его надо развивать. Однако для этого необходимы строгие официальные стандарты сервиса. Иначе отельеры продолжат заниматься самодеятельностью, которая только дискредитирует саму идею All inclusive в России.

Как это происходит, легче всего проследить на примере отелей Крыма.

В Крыму сняли сливки

В 2014 году после присоединения полуострова к России местные курорты потеряли украинскую клиентуру и управляющие объектов размещения на фоне проблем с загрузкой стали искать новые способы привлечения туристов. «Специалисты по интернет-маркетингу говорили, что пользователи, вбивая в поисковиках запрос «отдых в Крыму», чаще всего добавляют: «All inclusive», – говорит Андрей Пылов, гендиректор крымской турфирмы «Турэтно». – Отели начали срочно внедрять у себя этот формат сервиса, и летние сезоны 2015–2016 годов подтвердили: да, спрос есть, он реализуется в продажи. Но по итогам отдыха у многие гости остались разочарованы качеством сервиса».

Конечно, они-то ждали, что им предложат горы еды, причем круглосуточно, спиртное рекой, удалую анимацию для всех возрастов и неограниченный доступ к различным услугам на обширной территории пляжных отелей. То есть как в Турции. Но во многих отелях Крыма формула «Всё включено» реализовалась в сильно усеченном виде: трехразовый «шведский стол» и еще какие-то дополнительные опции – например, легкие перекусы между основными приемами пищи плюс местный алкоголь. Возвращаясь к теме еды, приведем комментарий пользователя HotLine.travel Инны Аверьяновой, которая выразила точку зрения многих клиентов: «К сожалению, это понимают как много

блюды, а качество приготовления часто отвратительное. Много невкусного и некачественного».

Возник даже устойчивый речевой штамп: «All inclusive по-крымски», или «Всё выключено» – клиенты часто употребляют эти обороты в негативных отзывах на интернет-сайтах. Многие отмечают, что при сомнительном качестве услуг за них пришлось заплатить немалые деньги.

Борис Зелинский, президент туристического холдинга «Кандагар», подтверждает: при переходе на All inclusive отели всегда индексируют цены. «Иногда подорожание достигает 70 %, – делится наблюдениями эксперт. – В таких случаях мы предлагаем партнерам обсудить тарифы: обоснуйте, за счет чего такой рост? Расширили меню – плюс 200 руб. на человека, добавили спиртное – еще 200 руб., отремонтировали некий детский уголок – хорошо. Но давайте обсуждать цену...»

Так или иначе в первые сезоны после «русификации» Крыма отели, обещавшие «Всё включено», продавались лучше других. Таким образом, первопроходцы использовали само название турецкого ноу-хау, сняли сливки и при этом в значительной степени его девальвировали, подытоживают эксперты. Отмечая, впрочем, что на курортах полуострова встречаются и положительные примеры внедрения системы «Всё включено».

Отсюда всё тот же вопрос – уже к принимающим структурам на местах: так надо ли развивать формат All inclusive в России вообще и в Крыму в частности?

Ответ – утвердительный, хотя и с оговорками.

Представители туроператорских компаний Крыма подтверждают: в клиентской среде сохраняется потенциал спроса на отдых по системе «Всё включено». И не только потому, что людям нравится есть и пить без ограничений. Существуют другие веские причины. Многие хотят заранее и максимально точно спланировать свои расходы на курорте, чтобы по приезду уже забыть про кошелек и не задаваться вопросом, хватит ли денег на питание до конца отпуска. Кроме того, есть большая категория семейных туристов, которые уверены, что для детей «шведский стол», доступный в любое время, – обязательная опция на отдыхе. Когда ребенок выбирает из того, что он видит, то, скорее всего, потом это съест. Заказывать блюда по меню, на слух, – это не для малышей.

Итак, на спрос нужен ответ в виде адекватного предложения.

Редакция HotLine.travel провела экспертный мозговой штурм в группе «Трэвел Президиум» на Фейсбуке: как организовать на российских курортах правильный All inclusive.

Каким должен быть All inclusive в России?

Начнем с того, в каких объектах имеет смысл внедрять этот формат сервиса. Светлана Сибирякова, директор турагентства «Чудо Света», пишет: систему «Всё включено» надо внедрять в пляжных отелях, которые располагают большой территорией. Марина Борисовская («Акти Тур») добавляет: это также оправдано для отелей, которые расположены в уединенных местах, где нет возможности выйти и сразу оказаться на променаде, где много кафе и ресторанов.

Борис Зелинский («Кандагар») вносит поправку: не надо насаждать турецкий All inclusive в наших санаториях – по мнению эксперта, эти форматы практически несовместимы. Слишком обильная еда и реки спиртного перечеркивают эффект от лечения. Если уж применять в этом сегменте систему

«Всё включено», то в некоем специальном виде – чтобы в стоимость размещения входил максимальный спектр опций для оздоровления

Что касается содержательной части пакета All inclusive в пляжных отелях, то здесь мнения экспертов разделились.

Например, *Светлана Сибирякова* выдвигает довольно скромные запросы: «Кроме трехразового питания должна быть возможность хотя бы пару раз перекусить мороженым днем и печеньками с чаем вечером и без ограничений типа «после 20:00 всё выключается и начинается жадная доп. плата». Кроме того, в стоимость должны быть включены лежаки на пляже, спортивная и детская анимация».

Андрей Якубов, руководитель компании «Руссо Туристо» из Ростова-на-Дону, ожидает большего. Чтобы не только «Тагирил» и море спиртного, но сауна, бильярд, боулинг, теннис, аквапарк (горки), за которые не пришлось бы дополнительно платить за территорией отеля.

А вот мнение из стана отельеров. *Вита Саар*, директор по развитию курортного комплекса «Ливадийский», уверена: «Догнать и перегнать турецкий All inclusive мы не сможем – мы бежим разными дорожками. Для меня Крым более домашний, душевный. Скорее, греческий. И в силу сложностей с транспортной доступностью к нам не заходят крупные поставщики продуктов. К счастью, можем закупать местное – шикарные продукты. Отсюда и цены на «Всё включено» – натуральное дорого».

По мнению экспертов, самая большая проблема для туриста – это когда его не предупреждают об особенностях отечественного сервиса: он ждет одного, а получает другое. И пока отельеры переосмысливают опыт внедрения турецких идей, представители турфирм должны изучать гостиничную базу, вникать во все детали и давать клиентам полную картину, что их ждет на отдыхе и стоит ли это заявленных денег.

Ну и, конечно, тема государственных стандартов остается актуальной, участие бизнеса могло бы сообщить ей ускорение. Власти Краснодарского края уже сформулировали требования к форматам сервиса «Всё включено» и «Ультра всё включено». Правда, пока документ носит рекомендательный характер – а значит, необязателен к исполнению.

<https://www.hotline.travel/obzory-i-analitika/kak-sistemu-vsye-vklyucheno-diskreditirovali-v-rossii/>

3. Актуальные вопросы классификации средств размещения

Кабардино-Балкария вошла в тройку лидеров всероссийского рейтинга активности регионов по классификации отелей за третий квартал

Электронный портал Lodging.ru, представляющий собой маркетинговое сопровождение классифицированных средств размещения, раз в квартал публикует рейтинг регионов, где владельцы гостиниц активно подтверждают категории обслуживания в своих заведениях. Первой в рейтинге за третий квартал текущего года стала Московская область, где классификацию прошли 17 объектов гостиничного бизнеса. Вторым оказалась Республика Крым, в которой с июля по октябрь классифицировано 14 объектов. Замыкает тройку Кабардино-Балкария с 6 прошедшими проверками средствами размещения.

По словам регионального министра курортов и туризма Мурата Шогенцукова, на данный момент в регионе проверку на соответствие «звездной» категории прошли уже 11 гостиничных объектов. По результатам классификации, 9 средств размещения подтвердили статус «трехзвездочных», один объект признан «четырёхзвездочным» и еще один получил статус «две звезды». Из 11 гостиниц, прошедших проверку на соответствие одной из категорий обслуживания, 9 объектов расположены на курортах Приэльбрусья. Чиновник отметил, что проведение процедуры присвоения "звезд" средствам временного размещения благотворно влияет на качество предоставляемых услуг и повышает конкурентоспособность объектов на гостиничном рынке. Мурат Шогенцуков отметил, что предстоит еще большая работа в этом направлении, поскольку всего на территории КБР зарегистрировано около 156 средств временного размещения. Процедуру классификации гостиничных объектов в Кабардино-Балкарии проводит ООО «Кабардино-Балкарский центр сертификации и качества», прошедший необходимую аккредитацию.

Напомним, что на данный момент проведение классификации гостиниц и отелей является в нашей стране добровольным. Однако, с момента вступления в силу Федерального закона № 69251-7 эта процедура станет обязательной. Ожидается, что отели, имеющие более 50 номеров, обязаны будут пройти процедуру классификации уже сначала будущего года. С начала 2019 года эта участь ждет отельеров, чьи гостиницы имеют более 15 номеров. А уже с 1 января 2020 года классифицировать свои заведения обязаны будут владельцы всех видов средств временного размещения. Согласно законопроекту, будет введен запрет на предоставление гостиничных услуг заведениями, не имеющими свидетельства о классификации. За несоблюдение этих условий будут применяться меры административного воздействия в виде наложения штрафов на ответственных и юридических лиц.

<http://prohotel.ru/news-221120/o/>

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

Новый «умный» и безопасный отель «Hyatt Regency Moscow» получил пять звезд

В Москве открылся отель «Hyatt Regency Moscow, Petrovsky Park», который успешно прошел категорирование и получил статус «Пять звезд». Гостиничный комплекс оборудован уникальной IT-инфраструктурой, которая обеспечивает объекту высочайший уровень безопасности постояльцев. Общая сумма инвестиций по оснащению проекта «умными» технологиями составила около 5 миллиардов рублей.

В отеле установлена смарт-система пожарной сигнализации, которая способна за считанные минуты определить место возгорания, уровень задымленности в здании и оперативно устранить причину пожара.

Помимо этого, весь номерной фонд отеля укомплектован специальными системами звуко- и теплоизоляции. При этом, возможно регулировать температуру и поддерживать естественную циркуляцию воздуха. В здании установлена принципиально новая акустическая система, которая позволяет выбирать музыку и регулировать громкость в каждой зоне отдельно с помощью единой сенсорной панели управления.

Процессы заселения и выезда гостей также полностью автоматизированы благодаря оснащению отеля комплексной системой IP-телефонии. Гостиница оборудована металлодетектором, а также спецсредствами, способным реагировать на наличие токсичных и наркотических веществ и мощной системой видеонаблюдения, которая включает в себя более 500 камер.

IT-инфраструктура гостиницы смонтирована таким образом, что позволяет контролировать состояние всех систем обслуживания, в том числе электричества, отопления, водоснабжения, освещения и так далее в режиме автоматического доступа. Все интернет-каналы и соединения оснащены комплексной защитой, что гарантирует полную безопасность персональных данных клиентов.

Разработкой и монтажом технической и инженерной «начинки» гостиницы занимались специалисты компании «Астерос», для которых это стало первым масштабным проектом для гостиничного бизнеса.

IT-специалисты проектировали все системы в соответствии со стандартами гостиничного оператора Hyatt ER&MS, а также требованиями постановления Правительства №447. Данный документ предусматривает 4 категории опасности для гостиничных объектов в результате террористической атаки.

Представители компании «Астерос» уверяют, что на российском рынке гостиничных услуг еще никогда не реализовывался проект с подобными инженерными системами интеграции, объединившими IT-системы и безопасность.

<http://prohotel.ru/news-221115/o/>

Участок рядом с «Шаболовской» продадут для строительства гостиницы

Земельный участок общей площадью 18 соток рядом со станцией метро «Шаболовская» выставлен Агентством ипотечного жилищного кредитования (АИЖК) на аукцион. На нём планируется возвести семиэтажное здание гостиницы. Стартовая цена участка составит 185,6 миллионов рублей. Торги пройдет 8 декабря. При этом заявки от желающих принимаются до 4 декабря.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Стоит отметить, что земельный участок расположен в 1,5 километрах от Садового кольца и в 500 метрах от метро «Шаболовская». Рядом с ним находится памятник архитектуры советского конструктивизма начала XX века - Шуховская башня.

<http://nsn.fm/hots/uchastok-ryadom-s-shabolovskoy-prodadut-dlya-stroitelstva-gostinicy.html>

Актуальная тема: ЧМ-2018

ТОП-10 городов ЧМ-2018. 11 минус Саранск. Рост цен от 30% до 200%. Хостелы дорожают быстрее отелей.

Российский сайт бронирования отелей, домов и квартир Tvil.ru выявил, как вырастут цены на проживание в городах проведения Чемпионата мира по футболу 2018 года и определил ТОП городов по популярности у иностранных путешественников.

ТОП-10 городов мундиаля по популярности у иностранцев

1. Москва: 12 матчей
2. Санкт-Петербург: 7 матчей
3. Казань: 6 матчей
4. Сочи: 6 матчей
5. Нижний Новгород: 6 матчей
6. Самара: 6 матчей
7. Ростов-на-Дону: 5 матчей
8. Екатеринбург: 4 матча
9. Калининград: 4 матча
10. Волгоград: 4 матча

В ТОП-10 не вошел 11-ый город ЧМ-2018 – Саранск, столица Мордовии, где пройдет 4 матча мундиаля.

По данным исследования Tvil.ru, во всех городах проведения матчей ЧМ-2018 ожидается 100% загрузка отелей и хостелов во время чемпионата. Высокий спрос на жилье ожидается даже в ближайших пригородах. Наибольшей популярностью среди европейских туристов уже сейчас пользуется ценовая категория "Эконом" в размере от 5 до 6 тысяч рублей в сутки.

В городах Чемпионата мира уже забронировано от 50% до 70% номеров на дни матчей. Владельцами средств размещения прогнозируется повышение цен на жилье в среднем от 30% в Казани и 50% в Екатеринбурге до 100% в Москве и Санкт-Петербурге и 200% в Сочи. Цены на жилье больше всего вырастут в хостелах.

Напоминаем, что по данным столичных властей, к ЧМ-2018 в Москве уже забронировано около 60% классифицированного номерного фонда. Наиболее популярно бронирование средств размещения (отели, мини-отели и хостелы) в эконом-сегменте. По данным опроса, наибольший ажиотаж от посещения иностранных туристов ожидается в Калининграде, а наименьший – в Саранске.

Большинство опрошенных российских отелей к ЧМ-2018 улучшают инфраструктуру, проводят тренинги персонала по сервису и английскому языку и планируют культурную программу в дни ЧМ-2018.

21-й чемпионат мира по футболу ФИФА пройдет в России с 14 июня по 15 июля 2018 года. На Чемпионате мира ожидается 1 миллион иностранных болельщиков. В тоже время, компания Match Accommodation, являющаяся официальным дистрибьютером гостиничных номеров в период проведения ЧМ-2018, начала частичную аннуляцию броней в отелях Санкт-Петербурга. В официальном письме дистрибьютора говорится, что аннуляции на эти даты проведены в большинстве сетевых и независимых гостиниц, с которыми прежде

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

Фокус – Москва и столичный регион

была достигнута договоренность о резервировании номеров. Аналогичная аннуляция броней была проведена и накануне матчей Кубка Конфедераций 2017 года. Причиной этого был назван низкий интерес к мероприятию.

Тем не менее достоверно прогнозировать посещаемость матчей ЧМ-2018 пока не представляется возможным. Как отмечают эксперты рынка, определенность в поведении болельщиков внесут итоги финальной жеребьевки, которая состоится 1 декабря 2017 года.

По материалам: Tvil.ru, Mos.ru

<http://hotelier.pro/news/item/3152-tvil>

60 процентов номеров забронировали в гостиницах Москвы к ЧМ-2018

Руководитель Департамента спорта и туризма Москвы Николай Гуляев заявил, что на сегодняшний день в столице зарезервировано примерно 60% от общего номерного фонда на время проведения в стране мирового первенства по футболу 2018. По его словам, болельщики и представители сборных забронировали с помощью электронных порталов 40000 номеров в московских средствах размещения. Особой популярностью среди туристов пользуются бюджетные хостелы и мини-гостиницы. Активное резервирование началось еще в сентябре, с момента старта продаж билетов на футбольное первенство.

По заявлению чиновника, в центре города уже практически не найти свободных бюджетных вариантов размещения на период мундиала. Также он уточнил, что большую часть резервов туристы уже оплатили. В числе тех, кто уже успел позаботиться о жилье, большое количество иностранных болельщиков, например, бразильцев, англичан, португальцев и французов. Интересен тот факт, что наиболее активно резервируют номера в отелях американские и китайские болельщики, даже несмотря на тот факт, что их национальные сборные не прошли отборочные туры и лишились права выступать в финальной стадии турнира.

Пик спроса на столичные средства размещения, как отмечает Гуляев, ожидается с декабря будущего года, так как на 1 число намечена финальная жеребьевка, которая определит, на каких стадионах будут играть команды.

На период проведения в стране турнира прогнозируется высокий уровень загрузки московских гостиниц, так как большинство туристов выбирают столицу в качестве основного места для размещения. Как известно, в Москве планируется провести 12 игр мундиала, в том числе матч-открытие турнира и финал.

Начальник Департамента спорта и туризма Москвы сообщил, что небывалый спрос на номера в столице уже спровоцировал отельеров поднять цены до максимально разрешенных отметок. В целях исключения случаев искусственного завышения стоимости размещения, специалисты ведомства уже начали мониторить сайты отелей и порталов по бронированию. Чиновник также сообщил, что в случае нехватки мест для размещения в столице всех желающих туристов, будут заключены соглашения с владельцами судоходных компаний о предоставлении судов в качестве средств временного размещения. Такой метод расширения номерного фонда зачастую используется во время проведения крупных спортивных мероприятий и позволяет оперативно устранить нехватку мест в гостиницах.

<http://prohotel.ru/news-221093/0/>

Московским отельерам придется иметь дело с китайскими болельщиками. 16% всех бронирований на мундиаль – из Поднебесной. Полмиллиона китайских туристов за 9 месяцев 2017 года.

Китайские болельщики попали в ТОП-3 самых активных иностранных граждан, бронирующих столичные отели на период матчей ЧМ-2018. Турпоток из Поднебесной в столицу России постоянно растет – как в безвизовом сегменте, так и в целом.

Наибольшее количество отелей в Москве на время чемпионата мира по футболу 2018 года среди иностранных болельщиков забронировали граждане США, Китая и Мексики. Об этом в рамках проходящих в китайской столице "Дней Москвы в Пекине" в беседе с российскими журналистами заявил начальник управления гостиничного хозяйства департамента спорта и туризма города Москвы Алексей Тихненко. По его словам, по количеству бронирований китайские болельщики уже сейчас занимают второе место: 22% из всех броней в гостиницах делают болельщики из США, на втором месте – 16% – из Китая. На третьем месте – Мексика с 15%.

Как сообщалось ранее, на период ЧМ-2018 уже забронировано порядка 60% номерного фонда столицы, т.е. около 40 тыс. номером. По словам Алексея Тихненко, большая часть забронировавших отели – болельщики, число которых может достигнуть 1 млн человек. В целом же, туристический поток в Москву в 2018 году может увеличиться до 21 млн человек.

Между тем, по данным ассоциации "Мир без границ", за 9 месяцев 2017 года Россию в рамках безвизового обмена посетило порядка 840 тысяч туристов из Китая, что на 24% больше, чем за аналогичный период прошлого года.

Рост въездного турпотока обусловлен значительным интересом граждан Китая к российским достопримечательностям и культурно-познавательному туризму в целом. Чаще всего туристы из Китая в рамках безвизового обмена посещали Москву (296 тысяч визитов, +15% к результатам прошлого года), Приморский край (184 тысячи, +9%) и Амурскую область (93 тысячи, +36%).

При этом общий объем китайского турпотока в страну значительно больше. Только в Москву за 9 месяцев 2017 года прибыло почти 500 тыс. гостей из Поднебесной, что на 30% больше, чем годом ранее.

По материалам: ТАСС, Мир без границ

<http://hotelier.pro/news/item/3179-china-mundial>

В Самаре на 30% повысятся цены на номера в гостиницах во время ЧМ-2018

Эксперты российского электронного портала по бронированию жилья Tvil.ru провели исследование на тему того, как изменятся цены на размещение в отечественных гостиницах и отелях во время Чемпионата мира по футболу 2018.

Анализ данных показал, что в большинстве городов, принимающих игры мундиалю, стоимость размещения вырастет в среднем на 50%. Эксперты Tvil.ru отметили, что уже сейчас болельщики активно бронируют жилье. В 10 российских городах, которые выбраны местом проведения матчей Чемпионата мира, на сегодняшний день зарезервировано уже порядка 70-80% общего номерного фонда. Прогнозируется, что в период ЧМ-2018 загрузка временных средств размещения достигнет уровня в 100%. Исследование показало, какие номера чаще всего выбирают иностранные болельщики. Наибольшей популярностью на данный момент пользуются апартаменты класса «Эконом», средняя стоимость которых составляет от 5 до 6 тысяч рублей с человека в сутки.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Что касается цен, сообщается, что стоимость размещения в Сочи подорожает больше всего. Цена за номер в период мирового первенства возрастет на 200%. Стоимость проживания в Москве, по оценкам экспертов, вырастет в два раза. Отельные в Нижнем Новгороде и Екатеринбурге планируют поднять цены на номера в среднем на 50%. В Самаре и Казани аренда жилья подорожает на треть.

Максимальная стоимость номера в самарских средствах размещения в период проведения в городе матчей ЧМ-2018 составит около 75 тысяч рублей за ночь. При выборе бюджетного варианта туристам придется заплатить 2200 рублей. В такую сумму обойдется проживание в однозвездочном отеле Самары в течение суток. Всего гостиницы и отели области готовы принять на время мундиала около 20000 гостей. Стоит отметить, что премьер-министром России Дмитрием Медведевым подписано постановление, которое призвано регулировать ценообразование в средствах временного размещения на период проведения в стране ЧМ-2018.

Напомним, что Чемпионат мира по футболу 2018 пройдет в нашей стране будущим летом. Матчи первенства планируется провести в 11 городах России на 12 стадионах. Согласно требованиям, предъявляемым ФИФА к городам, принимающим мундиаль, в каждом из них должно быть, как минимум 30 классифицированных средств временного размещения категории «Две звезды» и более. При этом общий номерной фонд должен превышать 6000 единиц, а гостиницы должны располагаться в радиусе не более 100 км от стадиона.

<http://prohotel.ru/news-221091/o/>

Отели Петербурга гнут непомерные цены на ЧМ-2018

Организаторы опасаются, что при таком раскладе болельщики останутся смотреть матчи дома на диване.

Владельцы гостиниц в Северной столице необоснованно завышают цены на проживание в период мундиала, сообщает Tourdom.ru со ссылкой на представителя официального дистрибьютора гостиничных номеров ФИФА Лазу Клюеву.

По словам эксперта, отельеры надеются пожить на болельщиках, совершенно не учитывая реальные возможности футбольных фанатов.

Например, некоторые гостиницы соглашаются работать лишь с теми, кто согласен приехать на весь период чемпионата, а это больше месяца. Искусственно завышенные цены могут отпугнуть потенциальных постояльцев.

При таких «драконовских» ценах болельщикам будет проще купить себе новый диван, плазму, наполнить холодильник пивом и остаться смотреть соревнования дома, считает Клюева.

Напомним, ЧМ-2018 пройдет в нескольких городах России, включая Петербург, с 14 июня по 15 июля.

<https://78.ru/article/oteli-peterburga-gnut-nepomernie-ceni-na-chm2018>

Группа Accor планирует открыть в 2018-2019 годах 12 отелей в СНГ и Грузии

МОСКВА, 8 ноя — РИА Недвижимость. Гостиничная группа AccorHotels в 2018-2019 годах намерена открыть 12 новых отелей в СНГ и Грузии, сообщил журналистам региональный директор группы Алексис Деларофф.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Он уточнил, что в следующем году AccorHotels ожидает запуска гостиниц в Саранске, Минске, Калининграде, Алма-Ате и Киеве. В 2019 году, по планам группы, откроются отели в Бишкеке, Ульяновске, Москве (на Неглинной улице), Нижнем Новгороде и Благовещенске.

"На сегодняшний день в нашем портфеле по региону Россия, СНГ и Грузия 54 гостиницы, 6 из которых начали работать в этом году. До конца года мы планируем запустить ещё одну гостиницу", — пояснил Деларофф.

Он отметил, что всего AccorHotels имеет сейчас более 50 "живых" подписанных договоров с собственниками зданий и девелоперами на открытие гостиниц в СНГ и Грузии. "В год мы подписываем от 12 до 17 договоров на новые отели, но примерно 20% из них никогда не будут реализованы", — сказал региональный директор группы.

Например, по его словам, вряд ли "взлетит" проект отеля Fairmont (5-звездочный бренд группы), планирующийся к реализации после реконструкции гостиницы "Пекин" в Москве (принадлежит компании "Галс-Девелопмент").

AccorHotels является международной гостиничной группой, управляющей такими брендами, как Ibis, Sofitel, Fairmont, Novotel. Компания управляет 4,2 тысячами отелей с 600 тысячами номеров по всему миру. По итогам первого полугодия 2017 года AccorHotels увеличила выручку до 922 миллионов евро (с 691 миллиона евро).

https://reality.ria.ru/news_cre/20171108/1508396992.html

Пятый раз превратившийся в недострой шикарный ростовский отель назвали проклятым

На улице Суворова в Ростове-на-Дону может появиться памятник, на который потратили более трех миллиардов рублей и который должен был встречать гостей чемпионата по футболу в 2018 году.

После пяти переносов открытия Hyatt ростовчане начали поговаривать, что гостиничный комплекс проклят. "Блокнот" порылся в подробностях и выяснил, что у каждого следствия есть своя причина.

Начало эпопеи

Впервые об открытии пятизвездочной гостиницы с мировым именем Hyatt в Ростове заговорили целых десять лет назад. В 2007 году заместитель гендиректора отеля «Дон-Плаза» Андрей Демишин заявлял, что объект международного класса должны сдать в эксплуатацию в 2010 году. Его стоимость тогда оценивали в более чем 150 млн долларов. Затем ажиотаж вокруг «Хайат Ридженси Ростов» спал, как и какие-либо действия по его строительству. Оказалось, что в 2009 году проект заморозили из-за нехватки кредитных средств. Московская компания «Росевродевелопмент», участвовавшая в проекте, вышла из него.

В 2014 году открытие всё же строящегося комплекса Hyatt перенесли уже на 31 мая 2015 года. Тогда инвестор не смог получить у «Внешэкономбанка» дополнительные средства на достройку, это 400 миллионов рублей.

Кроме того, появилась информация, что в будущую гостиницу хотят заселить одну из команд-участниц чемпионата мира по футболу-2018. «Предварительно, в качестве тренировочной площадки для сборной мы рассматриваем «Хайат» вместе со стадионом «Олимп 2», - сказал в 2015 году замгубернатора Ростовской области Игорь Гуськов.

Затем, уже в марте 2015 года, запуск Hyatt вновь отложили — на четвертый квартал. Эксперты связали это с валютным колебанием и значительным

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

Фокус – Москва и столичный регион

падением рубля. «Этаж фитнес-центра и зоны спа будет готов принимать гостей не позже начала декабря. Запустить к продаже апартаменты мы планируем к сентябрю», - заверил журналистов три года назад инвестор Андрей Демишин.

Вмешательство Мутко

Однако и это обещание не сбылось. Своеобразным предвестием очередного срыва стал крупный пожар, произошедший на масштабной стройке 28 мая 2015 года. Площадь возгорания составила 600 кв. м, одной из версий был намеренный поджог. К концу года стало известно, что сроки переносятся ориентировочно на 12 месяцев. Уже в 2016 году стоимость проекта увеличилась почти на миллиард рублей. И снова виной всему курс валют - в долларах он подешевел, а в рублях подорожал.

- Темпы строительства Hyatt нас не устраивают, есть некоторые вопросы, - сказал в августе 2016 года министр спорт России Виталий Мутко.

После этого правительство региона предложило исключить Hyatt из программы подготовки к ЧМ-2018. Демишин сразу же отреагировал на инициативу властей новым обещанием - открыть свой объект осенью 2017 года. Но в ноябре предприниматель продал свою долю в компании, управляющей возведением гостиницы. Начался поиск нового инвестора, в проект пришли АФК «Система», которую потом обвинили в намеренном срыве строительства, и дочь главы Ростовского электрометаллургического завода Вадима Варшавского Анна Агрест. Кроме того, финансирование возобновил «Внешэкономбанк».

Дальнейшие перспективы

Три месяца назад стало известно, что международный конгрессный центр Hyatt Regency Rostov Don-Plaza всё же сдадут эксплуатацию до 31 декабря 2017 года. Однако в октябре среди инвесторов объекта, на который уже потратили больше 3,5 млрд рублей, снова начались споры. «Внешэкономбанк» потребовал забрать имущество застройщика «МКЦ-Росевродевелопмент» из-за залога в «Русском национальном банке». Теперь открытие долгостроя «Хайат» в самом центре Ростова снова оказалось под угрозой срыва.

- Конечно, комплекс будет открыт, но точные сроки мне назвать трудно. Вы видели на Большой Садовой хоть одно здание, которое осталось недостроенным? Таких объектов нет, даже сгоревший отель на Семашко собрались восстанавливать. Всё стараются доделывать до конца. Вопрос в том, как будет эксплуатироваться и какова будет загруженность у «Хайат», - отметил эксперт "Блокнот Ростов" Евгений Сосницкий.

Стоит отметить, что сейчас стройка остановлена. Корреспондент нашего издания посетил объект и не заметил там ни одного рабочего.

Для справки. Hyatt Regency Rostov Don-Plaza включает 188 номеров, 12 конгрессных залов, торговую галерею, спа и бизнес центры, рестораны. Кроме того, в комплексе появятся 25-метровый бассейн, летняя терраса для занятий спортом, а автостоянки на 223 места расположатся на трех уровнях. Общая площадь Hyatt составляет около 64 тысяч кв. м.

Ранее в Ростове-на-Дону назначили нового архитектора. Руководить профильным департаментом поставили 38-летнего Романа Илюгина.

<http://bloknot-rostov.ru/news/pyatyy-raz-prevrativshiy-sya-v-nedostroy-shikarnyy->

Владивосток: Гостиницу РСМ продали с ущербом

Во Владивостоке суд приговорил к шести годам колонии бывшего председателя приморской краевой организации Российского союза молодежи (РСМ) Анатолия Кулькова. Он признан виновным в злоупотреблении полномочиями при отчуждении гостиницы, принадлежавшей РСМ. Шестиэтажный комплекс был продан за 19 млн руб., что привело к ущербу для РСМ в размере 184 млн руб. Примечательно, что президиум Приморского краевого суда отказался возвращать отель РСМ, посчитав, что бывший собственник допустил пропуск срока исковой давности.

Первореченский райсуд Владивостока признал бывшего главу краевой ячейки РСМ Анатолия Кулькова виновным в злоупотреблении полномочиями, повлекшем тяжкие последствия (ч. 2 ст. 201 УК РФ), и приговорил к шести годам колонии общего режима. Шестиэтажный отель общей площадью свыше 4 тыс. кв. м. (проспект 100 лет Владивостоку, 103) был продан в 2012 году руководством регионального отделения РСМ. Сделка, стоимость которой составила 19 млн руб., мотивировалась необходимостью погашения долга краевой организации РСМ перед ЗАО «Владинстар». «Пользуясь юридической неосведомленностью членов краевого комитета» РСМ, Анатолий Кульков «убедил их в необходимости продажи гостиничного комплекса путем зачета понесенных ЗАО «Владинстар» искусственно завышенных затрат на проведение капитальных работ», сообщили в Генпрокуратуре РФ. В результате общественная организация «утратила право собственности» на отель, «чем причинен ущерб на сумму свыше 184 млн руб.».

Комментарий защиты по поводу судебного решения получить не удалось. Анатолий Кульков настаивал, что сделка по продаже гостиничного комплекса была законной. «Все проходило в соответствии с уставом РСМ, на основании решения пленума краевой организации»,— говорил он ранее “Ъ”. Необходимость реализации помещений Анатолий Кульков объяснил «аварийным состоянием здания».

Глава ЗАО «Владинстар» Анна Куделя уверяет, что ее компания готова вернуть отель РСМ, но с условием компенсации затрат на реконструкцию комплекса. «Ранее здание имело шесть этажей и было в ужасном состоянии. На момент нашего прихода в 2012-м здесь отсутствовал заключенный договор с “Водоканалом”, пришлось менять канализационные коммуникации, проводить внутреннюю отделку помещений, затем достроили еще три этажа. На это ушли миллионы рублей»,— заявила госпожа Куделя news1.ru.

С поста главы краевого отделения РСМ господин Кульков был отстранен в октябре 2014 года. Скандальная продажа гостиничного комплекса по заниженной цене стала одной из причин этого кадрового решения, ранее заявлял новый глава краевого отделения РСМ Максим Пряженников. Он оценивает рыночную стоимость отчужденного объекта в 240–260 млн руб.

РСМ оспаривает законность продажи отеля в судебном порядке. 22 марта текущего года Первореченский райсуд удовлетворил требование Союза молодежи о признании сделок продажи комплекса недействительными и истребовании имущества из чужого незаконного владения. 19 июля судебная коллегия по гражданским делам Приморского краевого суда оставила в силе решение первой инстанции. Однако 18 сентября президиум Приморского краевого суда посчитал, что, хотя «Кульков при заключении договора купли-продажи спорного имущества от 12 июля 2012 года вышел за пределы своих полномочий, поскольку вопрос об отчуждении имущества относится к компетенции конференции ПКОО РСМ, а не пленума», Союз молодежи допустил «пропуск срока исковой давности», обратившись в суд 13 июля 2015 года. «В связи с тем, что переход права собственности на спорное имущество

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

Фокус – Москва и столичный регион

зарегистрирован 8 августа 2012 года, именно с этого времени необходимо исчислять годичный срок исковой давности»,— говорится в решении президиума крайсуда. В удовлетворении искового заявления РСМ о признании сделок по продаже шестиэтажного комплекса недействительными и истребовании имущества из чужого незаконного владения президиум краевого суда отказал.

Трехзвездный отель «Акфес-Сейо» был открыт в 1993 году. В настоящее время в состав комплекса, как говорится на его сайте, входят 35 гостиничных номеров, деловой центр и ресторан.

<https://www.kommersant.ru/doc/3466147>

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

Best Western запускает 11-ый бренд и третий софт-бренд. Софт-бренды захватывают мир.

Компания Best Western Hotels & Resorts 30 октября 2017 года объявила о запуске своего одиннадцатого бренда BW Signature Collection by Best Western. Новый бренд, ориентированный на сегмент upper midscale, стал третьим софт-брендом от Best Western. С каждым годом софт-брендов от различных гостиничных компаний мира становится все больше, а конкуренция за привлечение в свои ряды независимых отельеров нарастает.

Теперь, с появлением нового гостиничного продукта софт-бренды Best Western охватывают большую часть основных ценовых сегментов:

- upscale и upper upscale: BW Premier Collection
- upper midscale: BW Signature Collection by Best Western
- upper economy и midscale: SureStay Collection by Best Western

Все большее число отелей в Северной Америке и за рубежом становятся независимыми, потому что они ждут от брендов большей гибкости и свободы от брендовых ограничений, но они также ищут альтернативный источник бизнеса, программу лояльности и надежную систему бронирования".

В настоящее время никто не предлагает формат софт-брендов для сегмента upper midscale, что дает нам шанс, захватить и развить этот сегмент рынка за счет диверсификации нашего гостиничного продукта. В тоже время мы рады стать домом и источником ресурсов для качественных независимых отелей, у которых есть большой потенциал для успешного развития. Мы считаем, что это беспроигрышный вариант.

Первые два отеля, присоединившиеся к BW Signature Collection by Best Western, – это Killington Mountain Lodge в Киллингтоне, штат Вермонт и Brooklyn Way Hotel в Бруклине, штат Нью-Йорк. Отели, которые присоединяются к новому бренду, получают возможности для более быстрого роста, имея непосредственный доступ к надежным системам revenue management от Best Western, поддержке в закупках и продажах, маркетинговым программам, отмеченной наградами программе лояльности BWR ®, глобальной системе бронирования и многому другому.

"Best Western – это новатор в сфере софт-брендов. С момента запуска нашей BW Premier Collection в 2015 году, а в прошлом году и SureStay Collection, мы увидели невероятные результаты и возможности для непрерывного роста", – говорит Рон Пол, старший вице-президент и главный операционный директор Best Western Hotels & Resorts. – Мы ожидаем успешного запуска BW Signature Collection by Best Western и уже в скором времени с нетерпением ждем возможности поприветствовать в наших рядах многих независимых отельеров".

Фокусируясь на достижение быстрого роста своего нового софт-бренда, Best Western делает ставку на качество, а не на количество.

Для того, чтобы независимый отель смог войти в новую софт-коллекцию, он должен, как минимум, иметь оценку 4.0 на TripAdvisor и соответствовать другим стандартам. В Best Western ожидают, что к 2020 году в сеть BW Signature Collection by Best Western будет включено 100 отелей.

Напоминаем, что в настоящее время в сеть брендов Best Western Hotels & Resorts входит около 4100 отелей более чем в 100 странах мира.

Эксперты гостиничного рынка не берутся утверждать, что Best Western – единственная гостиничная компания, предлагающая софт-бренда для сегмента upper midscale. Однако первые коллекции софт-брендов в гостиничной индустрии ориентировались на сегмент luxury и upper upscale. Это, например, Ascend Collection от Choice Hotels, The Luxury Collection от Starwood (а теперь – от Marriott), Autograph Collection от Marriott и Curio Collection от Hilton.

Очевидно, что все больше глобальных игроков индустрии гостеприимства используют возможность софт-брендов для вовлечения в свои сети независимых отельеров. Гостиничные компании также стремятся создавать несколько софт-брендов, чтобы охватить как можно более широкий диапазон ценовых сегментов: от economy до luxury.

Ярким примером этой стратегии является Hilton Worldwide, руководство которого планирует запуск нового софт-бренда для люксового сегмента.

Насколько новый софт-бренд от Best Western окажется привлекательным для независимых отельеров, покажет время, однако можно с уверенностью утверждать, брендов такого типа на гостиничном рынке будет становиться все больше и больше

<http://hotelier.pro/news/item/3161-soft-brand>

Номерной фонд Минска вырастет на 764 номера. Белоруссия готовится к Европейским играм – 2019.

Пять новых гостиниц общей емкостью 764 номера (1340 мест) появится в Минске ко II Европейским играм, которые пройдут в городе 21-30 июня 2019 года. По данным Мингорисполкома, из-за роста конкуренции цены на проживание в белорусской столице ежегодно падают на 7-10%. Тем не менее, власти готовят "заморозку" цен, чтобы не допустить их роста более чем на 10% в период проведения Игр.

Как рассказал на пресс-конференции начальник ГУ "Управление бытового и гостиничного обслуживания населения Мингорисполкома" Юрий Натычко, три гостиницы из пяти примут гостей уже в конце 2017 либо в начале 2018 года.

"Все гостиницы в высокой степени готовности. Первая из трех расположена на ул. Октябрьской (ее второй адрес – ул. Ленина, 50). Еще один объект находится на ул. Зыбицкой. Он будет работать под сетевой маркой французского оператора Ассог. Третья гостиница – на пересечении пр. Победителей и МКАД. Там также завершаются строительные работы, – рассказал чиновник – Соответственно, в течение 2018 года подтянутся еще два гостиничных объекта: один возводится за нынешним кинотеатром "Победа", второй – на пересечении ул. Весники с пр. Победителей".

В настоящее время в столице Белоруссии функционируют 50 гостиниц, 7 хостелов и 12 аналогичных объектов размещения общей вместимостью 6,2 тыс. номеров, или 11,4 тыс. мест. После ввода в эксплуатацию пяти новых гостиниц, на момент проведения Европейских игр – 2019 общая вместимость гостиничного фонда и аналогичных средств размещения составит около 7 тыс. номеров, или 12,7 тыс. мест. В случае необходимости может быть задействован номерной фонд Минского района. Сегодня он насчитывает 26 объектов на более чем 4 тыс. мест.

Также перед Играми будет осуществляться государственное регулирование цен на проживание. По словам Юрия Натычко, гостиничные тарифы будет зафиксированы на уровне 1 января 2019 года, с тем, чтобы повышение не превысило 10 %. Уже подготовлен проект меморандума, который согласован с дирекцией Европейских игр и белорусским министерством спорта и туризма.

Между тем, по данным городских властей, рост конкуренции на гостиничном рынке Минск приводит к постоянному снижению цен: на 7-10 % ежегодно. Предполагается, что в течение 2-19 года средняя цена на проживание в стандартном одноместном номере с включенным завтраком составит порядка \$38 в сутки.

Напоминаем, что по данным Colliers International, в первом полугодии 2017 года число гостей в отелях белорусской столицы увеличилось на 11% – до 327 тыс. человек. Оценочно загрузка отелей Минска составляет 45%. Средняя продолжительность пребывания в отелях составляет 2,2 дня. Предложение относительно качественной гостиничной недвижимости составляет 33 отеля на 5156 номеров.

По материалам: Минск-Новости

<http://hotelier.pro/news/item/3158-belarus>

Гостиничный рынок Киева взял курс на восстановление. Загрузка 50%, ADR \$110, RevPAR \$55.

Гостиничный рынок Киева по итогам I полугодия 2017 года показывает все признаки восстановления. К таким выводам пришли аналитики CBRE Ukraine. Первое полугодие 2017 года продемонстрировало рекордный пик средней загрузки, составивший 50%. Средняя цена номера в долларах США показала незначительный рост, достигнув \$110 в первом полугодии 2017 года. Ожидается, что в 2017-2018 гг. номерной фонд украинской столицы вырастет на 1 140 номеров или на 12%. В основном речь идет о сегментах economy и midscale.

По данным компании CBRE Ukraine, восстановления роста экономики и заметное улучшение деловых настроений отразилось на постепенном возрождении гостиничного рынка Киева. Глубокий экономический спад и геополитический конфликт с Россией негативно повлияли на гостиничную индустрию в 2014-2015 годах. Однако, уже в первом полугодии 2017, тренд восстановления закрепился на фоне значительного укрепления бизнес-активности, будучи ключевым фактором для возобновления роста средних цен на проживание и для улучшения показателей доходности гостиниц. Кроме того, международные мероприятия, такие как песенный конкурс "Евровидение 2017", поддержали основные показатели деятельности гостиниц, продемонстрировав лучшие результаты с 2013 года.

В то время как количество внутренних и международных туристов в Киеве в 2014 году уменьшилось на 25% г/г, тенденция начала меняться в 2015 году, когда годовой рост въездного туризма восстановился на уровне 15% г/г и 11% г/г в 2016 году.

В первом полугодии 2017 года Киев посетило около 688 500 иностранных туристов, что на 34% больше аналогичного показателя прошлого года. По данным Киевской городской государственной администрации, до конца года ожидается, что количество иностранных туристов составит 1,4 млн.

Устойчивый тренд к росту въездного туризма подтверждает возрождение деловой активности в столице. Поскольку бизнес-туризм традиционно формирует большую часть спроса на гостиничные номера в Киеве, тенденция положительно повлияет на эффективность работы гостиничного сегмента во втором полугодии 2017 года.

По последним статистическим данным, спрос на размещение в гостиницах Киева постепенно рос. Кроме того, в апреле и мае состоялись такие международные события, как "Евровидение-2017", Чемпионат по компьютерным играм Dota 2 Kyiv Major и Чемпионат мира по хоккею, поддержав при этом спрос

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

Фокус – Москва и столичный регион

на проживание в качественных гостиницах города. Особый интерес для корпоративных групп и организаций, которые менее чувствительны к ценам проживания в отелях, представляли международные гостиничные бренды высокого ценового сегмента.

В связи с тем, что в первом полугодии 2017 года не произошло ни одного открытия отеля, общий объем предложения остался неизменным по сравнению с концом прошлого года. В период между 2013-2016 гг. были закрыты несколько отелей, которые уменьшили номерной фонд на 2%. Однако, открытие новых объектов в этот период смягчило спад. На конец июня 2017 года, гостиничный рынок Киева состоит из 106 объектов, с общим номерным фондом на уровне 9 800 номеров.

В структуре предложения по сегментам, 3-звездочные отели существенно преобладают, ведь составляют почти 50% рынка (4 800 номеров в 45 гостиницах) по состоянию на конец июня 2017 года.

Следует отметить, что сегмент состоит в основном из отелей, которые устарели и не соответствуют стандартам качества. Большинство гостиниц среднего и бюджетного сегментов в Киеве эксплуатируются владельцами и локальными управляющими компаниями. К отелям в Киеве, работающих в этих сегментах под управлением международных операторов, относятся гостиницы ibis от AccorHotels и Ramada Encore от DBI в стратегическом партнерстве с Wyndham Worldwide. Оба объекта составляют лишь 11% номерного фонда 3-звездочного сегмента. Это свидетельствует о недостаточном присутствии международных операторов в среднем и бюджетном сегментах.

4-звездочные гостиницы составляют 22% существующего предложения на рынке. Из них около 31% находится под управлением трех международных гостиничных операторов: Carlson Rezidor Hotel Group (Radisson Blu Hotels), IHG (Holiday Inn) и Design Hotels в стратегическом партнерстве с Marriott International, ранее известный как Starwood (11 Mirrors). Общий номерной фонд 4-звездочных отелей составил примерно 2 200 номеров на конец первого полугодия 2017 года.

Что касается 5-звездочных отелей, Hilton был последним дополнением в этом сегменте, когда вышел на рынок в 2014 году и увеличил номерной фонд этого сегмента на 18%, достигнув 1 500 номеров. Таким образом, по состоянию на первое полугодие 2017 года номерной фонд сегмента остался неизменным. Именно в 5-звездочном сегменте Киева преобладают такие гостиничные сети, как Hilton, Hyatt, IHG и FRHI, в управлении которых находится 71% номерного фонда данного сегмента.

К концу 2017 года можно ожидать, что объемы нового предложения составят около 516 номеров (+5,3% год к году) в связи с открытием отеля Park Inn Radisson Troyitska (196 номеров) и гостиницы Aloft от Marriott International (320 номеров). Кроме того, предполагается, что ребрендинг гостиницы "Космополит" в Mercure Kyiv Congress Hotel (160 номеров) от AccorHotels увеличит конкурентный пул киевских гостиниц.

Что касается загрузки номеров качественных отелей, после сезонного падения в январе 2017 (-36% м/м), связанного с сокращением деловых поездок во время новогодних и рождественских праздников, загрузка постепенно росла до мая 2017 года, достигнув своего максимума на уровне 58,3% (+12,9 п.п.). Первое полугодие 2017 года продемонстрировало рекордный пик средней загрузки, достигнув 50%. Такой показатель на 14 п.п. г/г выше средней загрузки в первом полугодии 2016 года, а также является самым высоким показателем занятости номерного фонда с 2013 года.

В ответ на увеличение притока туристов и увеличение количества посетителей города во время международных развлекательных и спортивных мероприятий, за первые шесть месяцев 2017 было зафиксировано заметное улучшение как средней цены номера (ADR), так и средней доходности номера (RevPAR).

Средняя цена номера в долларах США показала незначительный рост на 3,8% г/г, достигнув \$110 в первом полугодии 2017 года.

Рост произошел в основном благодаря росту цен в мае и июне, которые составили \$119 (+ 7,9% м/м) и \$120 (+ 13,8% м/м) соответственно. Показатель доходности на номер вырос на 22% г/г и составил \$55, тогда как максимальный показатель достиг \$70 (+ 38,5% м/м) в мае месяце.

На фоне постепенной стабилизации политической и экономической ситуации в Украине, ожидается, что признаки улучшения операционных показателей гостиниц будут еще более заметны к концу 2017 года. Учитывая, что вклад туризма в ВВП Украины составляет \$5 млрд. (5,6% от ВВП в 2016 году), планируется, что до конца 2020 года этот показатель вырастет почти на 6% до \$5.8 млрд.

Наряду с возрождением деловой активности в стране, мероприятия международного уровня, такие как "Евровидение-2017" и "УЕФА Евро-2012", способствуют улучшению имиджа Украины на международной туристической арене. Начиная с 2018 года, есть веские причины для оптимизма, преимущественно из-за предстоящих международных мероприятий, которые запланированы в Киеве. Среди них – "Лига Чемпионов-2018", ISSA и Exro Techmash, которые имеют шансы поддержать рост внешнего туризма и показателей эффективности гостиничного сектора в 2018 году.

Кира Пругло, руководитель направления аналитики CBRE Ukraine: "Относительно будущего предложения, около 1 140 номеров планируется к открытию в 2017-2018 гг. При условии, что все заявленные проекты будут завершены, гостиничный фонд должен увеличиться на 12% до конца 2018 года. Примерно 70% запланированного предложения состоит из номерного фонда эконом- и среднего ценовых сегментов. Кроме того, мы ожидаем рост присутствия международных операторов в этих сегментах. Таким образом, AccorHotels планирует в ближайшие несколько лет увеличить портфолио отелей под управлением в Киеве почти на 700 номеров. Marriott International, IHG и такие местные операторы, как DBI, также объявили о своих планах по расширению деятельности в Киеве и регионах".

Дальнейший рост показателей эффективности гостиниц ожидается во втором полугодии 2017 года и в 2018 году на фоне позитивных деловых настроений и умеренно растущего туристического потока. Предполагается, что средняя цена и доходность номера будут расти постепенно до конца года. Однако, риск незначительного дефляционного давления на показатели возможен в 2018 году, ввиду плавающего курса UAH к USD.

<http://hotelier.pro/news/item/3157-cbre>

TripAdvisor будет помечать отели, в которых были случаи изнасилования

Сайт для путешественников TripAdvisor отныне будет помечать флажком отели, в которых были зафиксированы случаи изнасилования и другие серьезные инциденты. По словам представителя компании Кевина Картера, новые отметки будут выставляться на основании сообщений СМИ, а также отзывах клиентов: «Эти опознавательные знаки будут стоять на TripAdvisor вплоть до трех месяцев.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Впрочем, если проблемы никуда не денутся, мы можем и продлить этот срок. Сами же "флажки" носят информирующий, а не карательный характер».

Пойти на внесение изменений в систему оценок гостиниц и отелей руководство сервиса побудил разгоревшийся недавно скандал. В начале месяца одна из пользовательниц сайта рассказала Journal Sentinel, что сервис многократно удалял жалобы на изнасилования и нанесение побоев на курортах Мексики. В том числе компания всякий раз удаляла ее отзывы, в которых она рассказывала, что в 2010 году на нее напал и изнасиловал сотрудник охраны одного из мексиканских отелей. Еще одна пользовательница сервиса заявила изданию, что многократно пыталась рассказать об изнасиловании, случившемся в 2015 году, но каждый раз TripAdvisor удалял ее отзывы.

<https://www.kommersant.ru/doc/3461989>

7. Для сведения отельеров. Интересные факты

Технологии обслуживания в гостинице. Повышаем лояльность клиентов

Объем гостиничного рынка постоянно растет, что способствует обострению конкуренции среди средств временного размещения. Основной задачей становится привлечение новых клиентов и удержание уже имеющихся. В сложившейся ситуации менеджеры отелей уделяет все больше внимания качеству обслуживания, поскольку именно этот критерий является одним из определяющих при принятии решения клиентом о выборе гостиницы. Как правильно организовать обслуживание в современном отеле для достижения максимальной лояльности от постояльцев и какие технологии могут в этом помочь, рассмотрим ниже.

Что включает в себя технология обслуживания

Строгое соблюдение технологии обслуживания способно значительно повлиять на количество клиентов, улучшить их впечатления от отеля, а значит, добиться повторного посещения и, в итоге, повышения прибыли.

Под технологией обслуживания в средствах временного размещения понимается весь спектр предоставляемых клиентам услуг, от возможности онлайн-бронирования до доставки еды в номер. При этом, каждая из услуг предполагает систему четких действий и правил. Согласно международным стандартам, качественное обслуживание клиента предполагает не только удовлетворение его потребностей, но и некоторое предугадывание желаний. Оценку качества обслуживания в средствах временного размещения проводят в соответствии со следующими критериями:

- предугадывание пожеланий постояльцев;
- квалификация персонала;
- готовность сотрудников к общению с клиентами, их открытость для установления контакта;
- внимание и персонализированный подход к клиенту.

Стандарты обслуживания в средствах размещения

Применяемые в гостиничном бизнесе стандарты можно условно разделить на несколько категорий, а именно:

Международные

Дают общее понимание о манере поведения персонала отеля — отсутствие споров, внимательность и доброжелательность с клиентами и так далее.

Национальные

Содержат разработанные экспертами в этой сфере нормы и правила, касающиеся вопросов обеспечения безопасности, комфортности, эстетичности и этичности персонала.

Стандарты предприятий

Утверждаются руководителями предприятий, разрабатываются менеджерами отелей. Внутренние стандарты представляют собой должностные инструкции для каждой штатной единицы, которые содержат информацию о дресс-коде, правилах общения и оповещения клиентов. Внутренние стандарты

гостиниц включают и четкое руководство о поведении сотрудника в различных ситуациях.

Для оказания услуг, соответствующих всем стандартам, на предприятии необходимо внедрить систему контроля за персоналом, которая включает в себя такие меры, как, например, опросы постояльцев, обработка и анализ полученных жалоб. Положительные результаты в этом направлении показывает применение системы «Тайный покупатель».

Организация обслуживания в средствах размещения

Повышение лояльности клиентов невозможно без грамотно организованного обслуживания в гостинице. Для этих целей потребуются проведение маркетинговых мероприятий. Самыми распространенными способами воздействия на клиентов являются:

- предоставление скидок определенным категориям клиентов, например, детям, постоянным клиентам, организованным группам;
- программы лояльности в виде накопительных карт или бонусов — такая мера способствует возвращению клиента в гостиницу;
- индивидуальный подход — персонализированные предложения услуг для постоянных клиентов;
- специальные условия обслуживания корпоративных гостей — например, бизнес-ланч, бесплатный трансфер и другие.

Эксперты в ходе проведения различных исследований пришли к выводу, что повышать качество обслуживания в отелях выгодно. Со временем вложенные инвестиции в эту сферу окупаются и начинают приносить прибыль. Систему обслуживания необходимо регулярно обновлять и дополнять за счет расширения спектра предоставляемых услуг и повышения квалификации персонала.

<http://prohotel.ru/news-221107/0/>