«СТРОИМ ОТЕЛЬ»

Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ **№ 0502-2019**

С 10 по 20 мая 2019 года

1. Безопасность средств размещения

Международный форум "Безопасность туризма" - TSIF - 2019

Будет приостановлено действие двух нацстандартов по пожарной безопасности

Юрий Конобеевский: "Происходят случаи, когда небольшая гостиница или хостел ставит десятки тысяч людей на миграционный учет"

Управление по вопросам миграции напоминает владельцам гостиниц и иных средств размещения о необходимости налаживания информационного взаимодействия

2. Государственное регулирование и поддержка развития туризма и гостиничной отрасли

Бизнес попросил Минфин отложить включение гостиничного сбора в Налоговый кодекс

3. Актуальные вопросы классификации средств размещения

Санаторно-курортные учреждения: "Звездная" болезнь

4. Правовая поддержка туристского и гостиничного дела

Туриста в Хабаровске заставили дважды заплатить за номер в гостинице

Сдававшие квартиры гостям чемпионата мира самарцы не стали декларировать свои доходы налоговикам

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

Помещения гостиницы «Связист» в центре Москвы выставят на торги до конца мая

Эксперты проверили строительство гостиницы на северо-востоке Москвы

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

АТОР: закрытие хостелов в России неизбежно приведет к росту цен на гостиницы

Максим Бродовский, AZIMUT Hotels: как отечественной сети отелей выйти на международный рынок

Гостей ВЭФ поселят в плавучей гостинице во Владивостоке

Москва поборется за туризм

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

Компания «Hilton» запускает новый бренд для бизнес-гостиниц

В гостиницах «Accor» откроется 1200 коворкинговых зон «WOJO»

Тунисский отель ввел штрафы за оставленную на тарелках еду

Компания «Brand Finance Hotels» составила рейтинг самых дорогих гостиничных брендов

Список лучших гостиниц в мире от Forbes

8. Интересное для отельеров

Amadeus и IHG предсказывают будущее сферы гостеприимства

Туристы ищут другой формат отелей

Китайский турист: Орудие «мягкой силы»

Как получить максимум от продаж на сайте отеля

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

Международный форум "Безопасность туризма" - TSIF - 2019

16 мая 2019 года отель Управления Делами Президента РФ «Золотое кольцо» (площадка Форума) принял более 250 делегатов Форума TSIF – единственного в России профессионального мероприятия, на котором представители органов власти, профессионального сообщества и бизнеса обсудили ключевые вопросы обеспечения безопасности объектов туристской индустрии.

Форум TSIF объединил на одной площадке всех тех, от кого зависит состояние безопасности туризма, объектов туристской инфраструктуры и оказания помощи туристам. Это, прежде всего, руководители и представители заинтересованных федеральных органов власти, чья деятельность так или иначе связана с обеспечением безопасности туризма, а также так называемых «силовиков». Примерно половина всех участников (из 250 зарегистрировавшихся) - руководители органов управления туризмом, образованием, культуры, городских и районных администраций, антитеррористических комиссий, а также госкорпораций и подведомственных им учреждений, предприятий и организаций.

В качестве участников и ключевых спикеров выступили - лидеры туроператорского бизнеса, крупнейших гостиничных сетей и владельцы активов гостеприимства, детских учреждений отдыха и оздоровления, культуры и ведущих музеев страны, особо охраняемых природных территорий и курортов, санаториев и туристско-рекреационных кластеров (особых экономических зон).

Участников Форума приветствовала Заместитель Председателя Правительства Российской Федерации Ольга Голодец:, - «Приветствую организаторов и участников международного форума «Безопасность туризма – 2019». В Российской Федерации особое внимание уделяется развитию туризма. Сегодня особую актуальность приобретает задача обеспечения безопасности туризма с увеличением количества различных вызовов и угроз в мире. Для решения задачи безопасности туризма важно консолидировать усилия государства, общества и бизнеса.

Формат Форума предоставляет уникальную возможность скоординировать усилия не только государственных органов и организаций, но и общественных профильных объединений, ассоциаций и союзов, бизнес-структур, занимающихся безопасностью туризма, а также учесть опыт работы в этой сфере разных стран.

Убеждена, что в рамках работы Форума будут выработаны действенные предложения по обеспечению эффективной защиты туристов и объектов туристской инфраструктуры. Желаю всем участникам и организаторам Форума результативной работы, конструктивного диалога и эффективного взаимодействия!

Официальную поддержку также оказали и приняли непосредственное участие в Форуме: Первый заместитель Председателя Комитета Совета Федерации по обороне и безопасности *Владимир Кожин*, заместитель Председателя Комитета Совета Федерации по социальной политике *Вадим Фомин*, первый заместитель Председателя Комитета Совета Федерации по вопросам семьи, женщин и детей *Ольга Окунева*.

Участников Форума приветствовал д-р Питер Торлоу (Peter Tarlow), со основатель Международной Ассоциации «Безопасность туризма» (США), член группы по аудиту безопасности внутреннего туризма Ямайки.

Форум проходил в 4-х тематических секциях:

«Туристско-рекреационные кластеры. курорты. Безопасность, доступность и цифровизация.»

«Объекты культуры и религии. Музеи. Безопасность, сохранность, цифровизация»

«Гостиницы, санатории и иные средства размещения. Пожарная безопасность, антитеррористическая защищенность, миграционный и регистрационный учет».

«Безопасность туризма, оздоровления и отдыха детей».

Итоги мероприятия участники подвели в рамках общего Пленарного заседания, где обсудили ключевые аспекты безопасности туризма и заслушали доклады модераторов секционных заседаний, выслушали ведущих экспертов отрасли.

В рамках Форума была развернута экспозиция новейших технологий и технических средств обеспечения безопасности, антитерроризма и противопожарной защиты, которые представили компании: ООО «Зелинский групп», Complitech Marioff, ООО «Навигатор-Т», АО «СФЕРА», ООО ПСЦ «Электроника», ЗАО «НПЦ «АСПЕКТ», ПК RUBEZH, ГК «Пожтехника», корпорации Panasonic, компаний «Bosch Системы Безопасности», «Шрак Секонет АГ» и Seagate. Участники Форума получили компетентные и исчерпывающие ответы на вопросы по оснащению своих объектов системами и средствами обеспечения безопасности, по повышению безопасности, технологичности и оптимизации процессов и затрат, а также как избежать серьезных потерь и потрясений.

Огромный пласт практических значимых и требуемых решения задач и предложений найдет отражение в готовящейся итоговой резолюции Форума, которая должна будет стать своего рода «дорожной» картой и дополнительным инструментом влияния на государственную политику, законодательное и нормативное правовое регулирование, на практическую реализацию мер обеспечения безопасности. Прием предложений в итоговую резолюцию будет продолжен в течение недели после завершения Форума.

Всем неравнодушным участникам туристического рынка, профессионалам, которые по какой-то причине не смогли принять очное участие в Форуме, мы предлагаем направить свои замечания, предложения и пожелания в исполнительную дирекцию для учета при окончательной доработке итоговой Резолюции и формирования рекомендаций.

https://www.tourismsafety.ru/event_review_0_57.html

Будет приостановлено действие двух нацстандартов по пожарной безопасности

МОСКВА, 20 мая 2019, 12:29 — REGNUM

В рамках заседания Комиссии по апелляциям при Федеральном агентстве по техническому регулированию и метрологии (Росстандарте) была поддержана инициатива «Опоры России» о приостановлении действия национальных стандартов ГОСТ Р 57 974–2017 и ГОСТ Р 58 202–2018. Позицию Организации на заседании представилипервый вице-президент «Опоры России», член Комиссии по апелляциям при Росстандарте Марина Блудян и вице-президент «Опоры России», председатель Комитета «Опоры России» по туризму Алексей Кожевников.

Одним из главных вопросов заседания, прошедшего под председательством Директора Департамента государственной политики в области технического регулирования, стандартизации и обеспечения единства измерений Министерства промышленности и торговли РФ, стало рассмотрение жалобы «Опоры России» от 21.12.2018 г. на утверждение национального стандарта ГОСТ Р 57 974–2017"Производственные услуги. Организация проведения проверки работоспособности систем и установок противопожарной защиты зданий и сооружений. Общие требования» и ГОСТ Р 58 202–2018 «Производственные услуги. Средства индивидуальной защиты людей при пожаре. Нормы и правила размещения и эксплуатации. Общие требования».

В своем письме Организация аргументировала, почему ГОСТ Р 57 974–2017, который устанавливает требования к организации проведения проверок работоспособности вводимых в эксплуатацию и эксплуатируемых в зданиях и сооружениях систем ГОСТ Р 58 202–2018, который устанавливает требования к нормам оснащения, размещения и эксплуатации средств индивидуальной защиты людей при пожаре, необходимо отменить в полном объеме.

По мнению экспертов «Опоры России», требования ГОСТа Р 57 974–2017 носят «избыточный характер и его введение в перспективе представляет угрозу существенной финансовой нагрузки на малый и средний бизнес».

Кроме того, в документе отсутствуют методики проверки работоспособности систем противопожарной защиты, требования к организациям и порядку проведения работ.

О высоком регулирующем воздействии на бизнес, избыточном характере и тяжелой финансовой нагрузке, которая ложится на представителей малого и среднего бизнеса, заявили в «Опоре России» и в отношении требований ГОСТа Р 58 202–2018.

По словам первого вице-президента «Опоры России» Марины Блудян, данные стандарты не только накладывают новые обременения на бизнес, но и носят формальный характер, не имеющий никакой связи с безопасностью.

«В силу формального характера, стандартами ГОСТ Р 57 974–2017 и ГОСТ Р 58 202–2018 не обеспечивается противопожарная безопасность, а обеспечивается сбор денег одним из разработчиков ГОСТ — Ассоциацией «Национальный союз организаций в области обеспечения пожарной безопасности», которая предлагает предприятиям, имеющим лицензию МЧС России, получить аккредитацию с присвоением статуса «Экспертной организации» за 180 000 рублей и самостоятельно проводить проверки работоспособности систем и установок противопожарной безопасности», — отметила Марина Блудян.

В свою очередь, об обременительном характере требований ГОСТа Р 58 202–2018 о комплектации объектов с массовым пребыванием людей средствами индивидуальной защиты на туристическую отрасль рассказал вице-президент «Опоры России», председатель Комитета «Опоры России» по туризму Алексей Кожевников.

Эксперт подчеркнул, что сегодня существуют жесткие требования к обеспечению пожарной безопасности в гостиницах и ресторанах, которые соблюдают предприниматели. В связи с этим, Комитет «Опоры России» по туризму продолжает работу по выявлению ГОСТов с избыточными или устаревшими государственными стандартами и запускает процесс верификации ГОСТов на предмет их соответствия действующему законодательству и современным реалиям.

По итогам обсуждений, на основании аргументированной позиции представителей «Опоры России», члены Комиссии по апелляциям при Федеральном агентстве по техническому регулированию и метрологии и приглашенные эксперты приняли решение удовлетворить жалобу Организации.

Так, до момента получения согласования профильного технического комитета по стандартизации № 079 «Оценка соответствия», приостанавливаются действия национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р 57 974–2017 «Производственные услуги. Организация проведения проверки работоспособности систем и установок противопожарной защиты зданий и сооружений. Общие требования" и ГОСТ Р 58 202–2018 «Производственные услуги. Средства индивидуальной защиты людей при пожаре. Нормы и правила размещения и эксплуатации. Общие требования». Соответствующие приказы будут подготовлены Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии.

Росстандарту также поручено обратить внимание всех действующих технических комитетов по стандартизации на недопустимость указания в документах по стандартизации конкретных организаций, уполномоченных напроведение работв области подтверждения соответствия.

Говоря о дальнейшем действии стандартов ГОСТ Р 57 974–2017 и ГОСТ Р 58 202–2018 первый вице-президент «Опоры России» Марина Блудян выразила надежду на их отмену или переход в необременительный вид для предпринимателей.

https://regnum.ru/news/economy/2631479.html

Юрий Конобеевский: "Происходят случаи, когда небольшая гостиница или хостел ставит десятки тысяч людей на миграционный учет"

Представитель миграционного главка МВД Юрий Конобеевский отвечал на вопросы отельеров в рамках форума "Безопасность туризма" 16 мая в Москве, сообщает РИА Новости

Более 68 тысяч человек сняли в России с фиктивной постановки на миграционный учет в 2018 году, это почти трехкратное увеличение в сравнении с 2017 годом, заявил представитель миграционного главка МВД Юрий Конобеевский.

Он рассказал, что зачастую нерадивые представители гостиничного бизнеса строят свое дело на фиктивной постановке мигрантов на учет. "Происходят случаи, когда небольшая гостиница или хостел ставит десятки тысяч людей на миграционный учет", - сказал представитель МВД, выступая с докладом на международном форуме "Безопасность туризма", сообщают РИА Новости

Конобеевский указал, что такие случаи фиксировались в Москве, Подмосковье, Санкт-Петербурге и Екатеринбурге. "И это при наличии мест (в гостинице) на 10-15 человек", - добавил он.

По словам представителя МВД, подобные случаи отслеживают сотрудники как МВД, так и ФСБ. "Работа активно ведется. К примеру, в 2018 году с фиктивной постановки на миграционный учет сняты больше 68 тысяч человек, это почти в три раза увеличение по сравнению с 2017 годом", - заявил Конобеевский.

При этом он указал, что за четыре месяца 2019 года "этот показатель увеличен практически в семь раз".

Начальник отдела организационной работы по осуществлению миграционного учета Управления по организации разрешительно-визовой работы ГУ по вопросам миграции МВД России Юрий Конобеевский ответил также на другие актуальные вопросы отельеров, связанные с непростыми нюансами миграционного законодательства.

Представители гостиничного бизнеса, которые участвовали в мероприятии, еще долго не давали спикеру покинуть свое "рабочее место" в президиуме Форума, обступив его плотным кольцом. Никто не остался без ответа.

Огромный пласт практических значимых и требуемых решения задач и предложений, в том числе в гостиничной сфере, найдет отражение в уже готовящейся итоговой резолюции Форума, которая должна будет стать своего рода «дорожной» картой и дополнительным инструментом влияния на государственную политику, законодательное и нормативное правовое регулирование, на практическую реализацию мер обеспечения безопасности. Прием таких предложений будет продолжен в течение недели после завершения форума.

Всем неравнодушным участникам туристического рынка, отельерам, профессионалам, которые по какой-то причине не смогли принять очное участие в Форуме, мы предлагаем направить свои замечания, предложения и пожелания в исполнительную дирекцию для учета при окончательной доработке итоговой Резолюции и формирования рекомендаций.

https://www.tourismsafety.ru/news_one_1948.html?spush=c3Ryb2ltLWhvdGVsMjAwOUB5YW5kZXgucnU=

Управление по вопросам миграции напоминает владельцам гостиниц и иных средств размещения о необходимости налаживания информационного взаимодействия

Владельцы гостиниц, туристических баз, а также медицинских организаций и учреждений уголовно-исполнительной системы с этого года должны информировать районные или региональные подразделения по вопросам миграции о регистрации и снятии с учета граждан РФ.

Соответствующий приказ МВД России от 9 июля 2018 г. № 435 «Об утверждении Порядка представления администрациями гостиниц, санаториев, домов отдыха, пансионатов, кемпингов, туристских баз, медицинских организаций или других подобных учреждений, учреждений уголовно-исполнительной системы, исполняющих наказания в виде лишения свободы или принудительных работ, информации о регистрации и снятии граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания в территориальные органы МВД России и Типовой формы соглашения об информационном взаимодействия» вступил в силу с 17 февраля текущего года.

Согласно положений документа заинтересованные организации должны наладить информационное взаимодействие с территориальными органами МВД России. Разработана типовая форма соглашения, которая размещена в приложении к приказу.

Информация на бумажных либо электронных носителях должна передаваться непосредственно в подразделение по вопросам миграции территориального органа МВД России на районном уровне, а информация в электронной форме с использованием сети электросвязи, в том числе через Единый портал государственных и муниципальных услуг, – в территориальный орган МВД России на региональном уровне.

Для заключения соглашения необходимо направить в соответствующее подразделение по вопросам миграции проект соглашения, а также сведения об организации, месте её нахождения и выбранном способе передачи информации.

http://www.poluostrov-kamchatka.ru/pknews/detail.php?ID=229204&utm_source=yxnews&utm_medium=desktop

2. Государственное регулирование и поддержка развития туризма и гостиничного дела

Бизнес попросил Минфин отложить включение гостиничного сбора в Налоговый кодекс

Ведомости 07 мая

Общественная организация «Опора России» обратилась в Минфин с просьбой отложить включение в Налоговый кодекс гостиничного сбора до появления закона о туристическом жилье. Об этом пишет «Коммерсантъ» со ссылкой на копию письма. Обращение стало реакцией бизнеса на опубликованный Минфином в начале апреля проект поправок к Налоговому кодексу. Документ предполагает включение в кодекс шести неналоговых платежей: гостиничного, экологического и утилизационного сборов, плату за негативное воздействие на окружающую среду, проезд большегрузов по автодорогам, а также обязательных отчислений операторов связи.

По проекту Минфина, введение гостиничного сбора запланировано на 2023 г. По сути, он должен заменить курортный сбор, введенный в 2018 г. в качестве эксперимента в нескольких регионах. Власти самостоятельно определяют размер сбора, который не должен превышать 100 руб. в сутки на человека. Эксперимент должен завершиться до 1 января 2022 г.

Бизнес считает введение гостиничного сбора преждевременным. Эксперимент еще не завершился, а курортный сбор уже предлагают распространить на все регионы, отмечает вице-президент «Опоры России» Алексей Кожевников. Новый платеж может стать дополнительным обременением для отельеров и снизить их конкурентные позиции по сравнению с частным жильем, сдающимся через онлайн-сервисы, отмечается в письме.

Представители «Опоры России» считают, что внедрять гостиничный сбор имеет смысл только после принятия закона о туристическом жилье, в котором должен быть прописан статус сдаваемых для туристов квартир. С такой инициативой организация выступила в конце марта. В письме «Опоры России» указано, что такой законопроект сейчас разрабатывает Минэкономразвития.

https://www.vedomosti.ru/business/news/2019/05/07/800864-gostinichnogo-sbora

Санаторно-курортные учреждения: "Звездная" болезнь

В период с 21-23 мая 2019 года в Крым (Алушта) состоится Всероссийский форум "Здравница". Председатель Правления Ассоциации "Безопасность туризма" Сергей Груздь представит участникам форума (свыше 1500 чел.) доклад на тему: "Соответствие санаторно-курортного учреждения требованиям безопасности - обязательное условие оказания услуг и конкурентное преимущество. Требования, подходы и пути оптимизации".

Данная тема весьма и весьма актуальна и приобрела еще большее значение в связи с вступлением в силу с 1 января 2019 года Положения об обязательной классификации гостиниц на "звездность" (утв. постановлением Правительства РФ №158 от 16 февраля 2019 года).

Данное положение вызвало неоднозначную реакцию в сфере санаторно-курортного сообщества и здравоохранения. Это было обусловлено тем, что документом санаторно-курортные учреждения были фактически отнесены к гостиницам с малопонятными оговорками. На сегодня получается, что практически все санаторно-курортные учреждения автоматически подпадают под понятие гостиницы, а значит обязаны проходить классификацию на "звездность".

Это явно необоснованное требование и сравнение, так как далеко не все санатории оказывают гостиничные услуги. Их основное назначение и виде деятельности классифицируются по ОКВЭД «Деятельность санаторно-курортных организаций» (86.90.4).

Потому в подготовленных Минэкономразвития поправках к действующему Положению, произведена замена «обязательной» классификации на «добровольную».

В ходе Форума его участникам предстоит обсудить вопросы: «Что это значит, и надо ли полностью санаториям отказываться от классификации на звездность? Будет ли в этих случаях наступать административная ответственность, и если да, то в каких случаях? И как этого избежать?» и постараться на них ответить, сформулировав предложения государственным органам, регулирующим правовую основу туристской деятельности.

https://www.tourismsafety.ru/news_one_1946.html

Туриста в Хабаровске заставили дважды заплатить за номер в гостинице

В Хабаровске туристу пришлось два раза заплатить при заселении в номер гостиницы, сообщили в региональном управлении Роспотребнадзора.

Мужчина забронировал гостиничный номер через сайт-агрегатор Agoda. На нем же он оплатил проживание.

«При заселении выяснилось, что компания Agoda не перечислила гостинице деньги. В результате туристу пришлось еще раз заплатить за номер», — пояснили в управлении.

Отмечается, что подобный случай произошел не в первый раз. То, что деньги не поступили, не является поводом повторно требовать оплату.

В результате директора гостиницы оштрафовали. Учреждение расторгло дистрибьютерское соглашение с компанией Agoda.

https://transsibinfo.com/news/society/18-05-2019/turista-v-habarovske-zastavili-dvazhdy-zaplatit-za-nomer-v-gostinitse

Сдававшие квартиры гостям чемпионата мира самарцы не стали декларировать свои доходы налоговикам

Эксперты убеждены, что взыскать с собственников недоплаченные налоги невозможно.

За год число собственников жилой недвижимости, подавших соответствующие данные в налоговую службу, выросло лишь на 500 человек — до 2000. Эта динамика никак не соответствует реальному масштабу всплеска активности на арендном рынке. Под мундиаль в регионе, в основном в Самаре, сдавалось как минимум 17 тысяч квартир. Эксперты убеждены, что взыскать с собственников недоплаченные налоги невозможно, пишет СО ОНЛАЙН.

В 2018 году 11 городов России, среди которых и Самара, приняли чемпионат мира по футболу. Вместе с футболистами в места проведения матчей приезжали десятки тысяч болельщиков и обычных туристов. В итоге регион посетило порядка 500 тысяч человек. Порядка 30% приезжих посещали Самару одним днем, то есть без необходимости поиска места ночлега. Много приезжих останавливалось в гостиницах и отелях, которые в дни матчей заполнялись на 100%. Но городской гостиничный фонд, рассчитанный чуть больше чем на 12 тысяч мест, физически не мог обеспечить всех гостей.

По данным портала Avito, на время ЧМ-2018 в Самаре в 21 раз (+2050%) увеличилось число предложений краткосрочной аренды жилья. Выросла в четыре раза и средняя ставка аренды квартиры на сутки — она составила 16 220 рублей. Согласно данным Airbnb, в Самарской области во время мундиаля арендовали более 17 000 квартир. Таким образом, в среднем на сдаче жители региона заработали как минимум 275,7 млн рублей. Хотя на рынок и выводились предложения снять стандартную квартиру в пос. Мехзавод за сотни тысяч рублей, вряд ли таких сделок удалось совершить много. Таким образом, при средней стоимости жилья в 16,2 тыс. рублей налог от сдачи этой недвижимости, который должен был поступить в бюджет — 13%, составляет около 35 млн рублей.

Подать сведения о доходах, полученных от сдачи жилья, гражданам требовалось с января по конец апреля 2019 года. И, судя по всему, пошли на это очень немногие. Как сообщили «СО» в областном управлении Федеральной налоговой службы, по данным на 19 апреля 2019 года, только 2 тысячи физических лиц

задекларировали доходы, полученные ими от сдачи жилья в аренду в 2018 году. По сравнению с предыдущим годом это число выросло всего на пятьсот человек. Если опираться на расчеты Airbnb, то как минимум 15 000 человек не задекларировали доход, полученный от сдачи квартир, а значит, бюджет недополучил из-за этого 31 млн рублей.

https://www.niasam.ru/Ekonomika/--Sdavavshie-kvartiry-gostyam-chempionata-mira-samartsy-ne-stali-deklarirovat-svoi-dohody-nalogovikam-130705.html?utm_source=yxnews&utm_medium=desktop

5. Туристская и гостиничная недвижимость Москвы и московского региона: аналитика, новости

Помещения гостиницы «Связист» в центре Москвы выставят на торги до конца мая

Несколько помещений, находящихся в бывшей гостинице «Связист» на Сретенском бульваре, выставят на аукцион до конца мая этого года. Об этом в четверг сообщает агентство «Москва» со ссылкой на пресс-службу АО «Дом.РФ».

Здание бывшей гостиницы «Связист» находится на Сретенском бульваре, дом 5. Нежилые помещения площадью 1420 квадратных метров являются отдельной частью здания с первого по седьмой этаж со входами и лифтом. Фактически это отдельный подъезд здания, часть которого проектировали как гостиничные апартаменты.

В лот также входит жилое помещение площадью 32 квадратных метров в том же месте. Оно примыкает к помещениям бывшей гостиницы.

— Аукцион по продаже лота запланирован на май-июнь 2019 года. Подробно ознакомиться с условиями и сроками планируемых аукционов можно у сотрудников компании по контактам, указанным на сайте www.ДОМ.РФ, — сообщили в пресс-службе.

https://vm.ru/news/643117.html

Эксперты проверили строительство гостиницы на северо-востоке Москвы

Специалисты Мосгосстройнадзора провели проверку на строительстве гостиницы на северо-востоке Москвы. Объект возводится на Дмитровском шоссе, мкр. 9 (СВАО, Северный).

Утвержденным проектом предусмотрено строительство здания гостиницы общей площадью 13 тыс. кв. метров. Строительство ведется с июля 2017 года и планируется завершить в 2020 году.

К проверке привлекались эксперты отделов геодезического контроля, обследования и экспертиз несущих и ограждающих конструкций Центра экспертиз («ЦЭИИС»). В общей сложности эксперты выполнили четыре исследования.

Специалисты провели комплексное обследование выполненных монолитных и ограждающих конструкций. В ходе проверки выявлены отклонения размеров дверных проемов от проектного значения в монолитных железобетонных стенах, а также нарушения по качеству каменной кладки.

«По поручению мэра Сергея Собянина Мосгосстройнадзор уделяет особое внимание качеству работ на социально значимых объектах. По итогам проверки генподрядной организации выдано предписание об устранении нарушений, оформлены протоколы об административном правонарушении с наложением штрафных санкций на сумму 150 тыс. рублей. Комитетом установлен контроль за устранением нарушений», – отметил председатель Мосгосстройнадзора Олег Антосенко.

https://stroi.mos.ru/press_releases/ekspierty-provierili-stroitiel-stvo-ghostinitsy-na-sieviero-vostokie-moskvy?from=cl

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

АТОР: закрытие хостелов в России неизбежно приведет к росту цен на гостиницы

МОСКВА. 16 МАЯ. ИНТЕРФАКС-ТУРИЗМ – Закрытие хостелов в многоквартирных домах неизбежно приведет к росту цен на гостиницы в России и впоследствии может снизить спрос на услуги туроператоров, сообщила журналистам в четверг исполнительный директор Ассоциации туроператоров России (АТОР) Майя Ломидзе.

"Туроператоры в большинстве случаев с хостелами не работают. Тем не менее, закрытие малых средств размещения, в том числе, хостелов, однозначно приведет к росту цен в обычных гостиницах – особенно в Санкт-Петербурге. И это повлияет на туроператорские цены, а впоследствии может повлиять и на спрос", — сказала она.

По словам эксперта, закон о запрете хостелов может привести к нехватке гостиниц. "Самостоятельные туристы, которые раньше зачастую выбирали хостелы, теперь тоже будут вынуждены размещаться в отелях. Это снижает конкуренцию среди гостиниц, что совсем нехорошо. Мотивация принятия этого закона осталась мне неясна", — подчеркнула Ломидзе.

В апреле Владимир Путин подписал закон "О внесении изменений в статью 17 Жилищного кодекса Российской Федерации", касающийся размещения гостиниц в многоквартирных домах. Законом, который вступит в силу 1 октября 2019 года, вносится поправка в Жилищный кодекс, в соответствии с которой "жилое помещение в многоквартирном доме не может использоваться для предоставления гостиничных услуг".

https://tourism.interfax.ru/ru/news/articles/59087?utm_source=yxnews&utm_medium=desktop

Максим Бродовский, AZIMUT Hotels: как отечественной сети отелей выйти на международный рынок

Почему не каждый российский бренд отелей способен выйти на международный рынок и закрепиться на нем.

По сравнению с Россией конкуренция на европейских рынках гостеприимства намного выше. Например, если взять Германию, в Берлине концентрация гостиничных операторов выше, чем в Москве, примерно в 4-5 раз. При этом понятно, что большинство российских брендов неизвестны или малоизвестны за рубежом, поэтому быстро завоевать доверие потребителя очень непросто.

Одной из ключевых сложностей является отсутствие экспертизы и знаний специфики иностранного рынка, куда сеть планирует зайти, поэтому очень важно изучить особенности региона, куда собирается войти бренд, предпочтения гостей, ценообразование на рынке. Наличие профессиональной команды, знающей локальный рынок, является одним из решающих факторов успеха.

Различны ли ожидания туристов от отелей сети в России и других странах Европы? Кто более требователен?

Сейчас и россияне, и европейцы очень много путешествуют, имеют возможность сравнивать сервис и делать выбор, поэтому в плане требований особой разницы нет. Границы стираются, и все мы должны стремиться к международным стандартам обслуживания.

При этом очень хорошо, когда гостиница имеет возможность соответствовать требованиям различных этнических или религиозных групп. Для этого мы проходим сертификацию и вводим в своих отелях дружественные программы: China Friendly, Halal Friendly, India Friendly, Judaism Friendly. Это позволяет гостям, приехавшим из других стран, чувствуют себя как дома.

Но в остальном же требования к качеству сервиса примерно одинаковы, независимо от того, где находится отель. И если гостиничный оператор хочет называться международным, он должен предоставлять один и тот же высокий уровень сервиса и во Владивостоке, и в Берлине, и в Москве.

Вы говорите, что стандарты, принятые в ваших отелях, соблюдаются во всех странах – в чем они заключаются?

У нас есть развернутая система стандартов, которой руководствуются все отели под брендом AZIMUT. Одно из главных требований — это безопасность наших гостей, которую мы обеспечиваем в том числе круглосуточным видеонаблюдением и системами электронного доступа в номера. Также во всех наших отелях есть бесплатный wi-fi — в современном мире это так же важно, как наличие горячей воды. В отелях есть тренажерные залы, а в некоторых и бассейны. Мы стараемся, чтобы на территории каждого отеля присутствовал хотя бы один ресторан с интересной кухней. В каждый номер ежедневно доставляется бесплатная бутылка воды на каждого проживающего гостя.

Свои требования имеются к обучению персонала, к меню для завтрака, к оснащению номеров. Например, на всех кроватях у нас ортопедические матрасы, качественное постельное белье и текстиль. Комфорт состоит из мелочей, поэтому есть определенные стандарты даже для душевых принадлежностей и полотенец.

Многие говорят, что в России россиянам отдыхать слишком дорого, а хороший сервис получить можно за очень большие деньги. Согласны ли вы с этим?

Соглашусь, что в течении долгого времени такая проблема действительно существовала, но ситуация постепенно изменяется, что очень приятно. В частности, одна из целей нашей сети как раз и состоит в том, чтобы обеспечить лучшее соотношение цены и качества. Для этого мы анализируем, что действительно необходимо гостям и делаем номера комфортными и функциональными. Собственно, одна из концепций отелей AZIMUT «SMART», согласно которой устроены многие наши отели, выражает именно эту идею: всё, что нужно для комфорта и ничего лишнего.

Но, конечно, самое главное, что должно быть в каждой гостинице – это радушный и гостеприимный персонал. Только люди могут сделать проживание человека в гостинице по-настоящему комфортным.

Есть ли примеры, как удалось снизить какие-то расходы, а комфорт увеличить – и в результате получить оптимальную цену?

В SMART номерах, к примеру, мы избавились от громоздкой мебели — она не только требует дополнительных расходов на эксплуатацию и уборку, но и занимает пространство, делает номер теснее. Большие шкафы мы заменили эргономичными крючками для одежды. Также у нас вместо стандартных кроватей стоят кровати-трансформеры, которые легко преобразовать в одно двуспальное место или в два односпальных.

Во многих отелях мы убрали из номеров мини-бар, поскольку заметили, что им пользуются менее 30% гостей. Тем более, что при наличии в концепции SMART такого формата как Grab&Go, когда гость может на ресепшн купить легкие закуски и напитки, то мини-бары перестают быть реально востребованными.

Какой должна быть сеть отелей, чтобы завоевать любовь постояльцев?

Единого рецепта нет и не может быть, в отельном бизнесе для успеха должно сойтись очень много факторов. При этом все факторы важны, когда сочетаются вместе в комплексе. Но несомненно можно выделить три главные составляющие:

Во-первых, это персонал — то, насколько он отзывчив, как он встречает гостей, готов ли он к решению каких-то проблем гостей. Во-вторых, это сам отель и его инфраструктура — у гостей должно быть все необходимое во время путешествия. Причем есть свои нюансы для курортных и для бизнес-отелей. Например, в тех отелях, куда люди часто приезжают в командировки, у нас есть экспресс-химчистки. Наконец, третья составляющая – это локация и цена. Открывая отель, нельзя игнорировать такие вещи, как транспортная доступность, наличие рядом каких-то достопримечательностей и всё это должно быть за разумные деньги

https://realty.vesti.ru/gorod/maksim-brodovskiy-azimut-hotels-kak-otechestvennoy-seti-oteley-vyyti-na-mezhdunarodnyy-rynok

Гостей ВЭФ поселят в плавучей гостинице во Владивостоке

Плавучей гостиницей для гостей пятого Восточного экономического форума во Владивостоке станет лайнер Costa Venezia. Он введен в эксплуатацию в марте этого года и может принять больше пяти тыс. человек.

Как сообщает пресс-служба администрации Приморья, в дальневосточной столице уже заключили соглашение на обслуживание с 24 гостиницами. Среди них – отель LOTTE, Tigre de Cristal, гостиницы «Астория», «Аванта», «Амурский залив», «Приморье», «Экватор», Azimut Отель «Владивосток».

В ближайшее время сотрудники Роспотребнадзора и регионального управления МЧС начнут проверять гостиницы. Рейды продлится до августа. Отели будут проверять и на ценовую политику, чтобы к форуму стоимость номеров не взлетала в несколько раз.

https://www.eastrussia.ru/news/gostey-vef-poselyat-v-plavuchey-gostinitse-vo-vladivostoke/

Москва поборется за туризм

Компания JLL и Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC) подготовили совместное исследование «Destination 2030: готовность городов мира к росту туризма».

В нем проанализированы 50 ключевых городов мира, каждому из которых присвоен один из пяти уровней «готовности» к туристическому буму, и дается ответ на вопрос о том, что именно нужно определенным городам для развития туризма. 20.05.2019

Разделение городов на группы – от развивающихся до устоявшихся туристических направлений – учитывает более 70 различных индикаторов, включая размер туристического рынка, развитость инфраструктуры, в том числе для лиц с ограниченными возможностями, доступность рабочей силы, стоимость жизни, уровень здравоохранения, экологическую обстановку, политику руководства города в области туризма и многие другие.

Пять групп городов с точки зрения развития туризма, согласно исследованию JLL и WTTC:

• Восходящие звезды (Dawning Developers) – города, которые отличаются развивающейся туристической инфраструктурой, медленным ростом туризма и сравнительно низкой концентрацией гостей, но имеют обширные перспективы для

дальнейшей позитивной динамики. В эту группу в том числе входят Москва, Манила и Эр-Рияд.

• Новые точки притяжения (Emerging Performers) – города с развивающейся инфраструктурой, нарастающим объемом туристов и сложностей, связанных с увеличением числа гостей. В этой группе – Дели, Мехико и Стамбул.

• Сбалансированная динамика (Balanced Dynamics) – в этой группе многие города являются финансовыми центрами; доля рекреационного туризма в них низка в сравнении с деловыми поездками. Туристическая инфраструктура в этих городах развита, и есть потенциал для роста туристического сектора. К примеру, Чикаго, Мюнхен и Токио.

• Развитые точки притяжения (Mature Performers) – города с высокой динамикой рекреационного и/или делового туризма; в них имеется развитая туристическая инфраструктура, но также выражен риск будущей нагрузки, связанный с ростом количества туристов, работой инфраструктуры и туристического сектора. Речь идет о таких городах, как Берлин, Лондон и Сидней.

• Растущее давление (Mounting Pressure) – города с высокой динамикой рекреационного туризма и развитой туристической инфраструктурой. Однако именно эти города сталкиваются с необходимостью управления большими потоками гостей. В их числе – Амстердам, Барселона и Прага.

В исследовании также описываются текущие возможности и вызовы, стоящие перед руководством городов, и предлагаются практические решения для развития и поддержания туризма.

По мнению экспертов, JLL и WTTC, оценка готовности города к дальнейшему развитию туризма требует комплексного подхода, который учитывает не только текущие природные, архитектурно-исторические и культурные характеристики, но и общественный капитал и влияние социальной политики. Вне зависимости от того, идет речь о наращивании туристического потока или об управлении увеличивающимся числом гостей, бизнес и руководство города должны найти компромисс во взаимоотношениях.

«В современной конкурентной среде комплексное понимание характеристик рынков и их индикаторов имеет первостепенное значение при формировании инвестиционной стратегии. Наиболее привлекательными для инвесторов являются города, применяющие комплексный подход к вопросам развития туризма, что гарантирует их готовность к будущему росту», – Марк Уинн-Смит, исполнительный директор департамента гостиничного бизнеса компании JLL в мире.

Глория Гевара, президент и исполнительный директор Всемирного совета по туризму и путешествиям, подчеркивает, что туристический сектор может играть важную роль в экономике города, увеличивать ВВП и создавать рабочие места. «При правильном управлении туристический сектор обеспечивает городу процветание и социальное многообразие, стимулирует гостеприимство и способствует установлению культурных связей, что идет на пользу как тем, кто живет и работает в этом городе, так и его гостям. Благодаря нашему совместному исследованию с компанией JLL, органы городского управления и законодательные органы, инвесторы и застройщики, инвесторы и девелоперы, туристические организации и компании, работающие в этом секторе, получили возможность оценить готовность городов мира к будущему росту туризма до 2030 г.», – сообщает Гевара.

Татьяна Веллер, руководитель департамента гостиничного бизнеса компании JLL в России и СНГ, добавляет: «Москва как город с превалирующим количеством бизнес-гостей в современных отелях, безусловно, могла бы сильно выиграть от повышения числа рекреационных туристов. Баланс туристических потоков позволяет сгладить недельные пики и провалы в загрузке гостиниц, потенциально расширить высокий сезон и дополнительно поддержать рост цен. При этом для Москвы в целом

важен и позитивный экономический эффект от роста числа гостей на туристическую и сервисную инфраструктуру города.

Российская столица имеет серьезный туристический потенциал, который пока недореализован. Мы предполагаем, что, получив толчок в виде идеально проведенного чемпионата мира по футболу в прошлом году, Москва будет привлекать все больше внимания как “восходящая звезда” туристического небосклона».

https://cre.ru/news/76038

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

Компания «Hilton» запускает новый бренд для бизнес-гостиниц

Новый бренд, который станет семнадцатым по счету в портфолио компании «Hilton», будет называться «Signia». Он будет полностью ориентирован на деловых туристов.

Представители компании «Hilton» рассказали об особенностях нового гостиничного бренда. Предполагается, что в каждом отеле «Signia» будет насчитываться не менее 500 номеров различных категорий комфортности. Также в гостинице предусмотрены общественные пространства, полностью оборудованные конференц-залы для проведения различных мероприятий, современные переговорные комнаты. Естественно, не забыли и про комфортабельные рабочие зоны. При разработке дизайна интерьеров учитывались запросы и потребности деловых туристов. На территории отеля будут работать бары и рестораны, где можно будет продегустировать блюда местной кухни, фитнес-клуб, бассейн и спа-салон.

Особый упор делается на применение современных технологий. В каждом номере будут предусмотрены возможности зарядки современных гаджетов. На территории гостиниц будет работать 5G интернет. Также гости смогут воспользоваться цифровыми досками. С помощью фирменного мобильного приложения гости смогут настроить в номере комфортную температуру и освещение, выбрать подходящий телевизионный контент.

Представители компании сообщают, что первые гостиницы под брендом «Signia» откроются в США в городах Орландо, Индианаполис и Атланта. Напомним, что согласно недавнему исследованию «Brand Finance Hotels», бренд «Hilton» стал самым дорогим гостиничным брендом. Его стоимость оценивают в 7.4 миллиарда долларов США.

https://hotelier.pro/news/item/3949-kompaniya-hilton-zapuskaet-novyj-brend-dlya-biznes-gostinits

В гостиницах «Accor» откроется 1200 коворкинговых зон «WOJO»

Компания «Accor Hotels» сообщила о планах по открытию в отелях сети коворкингов под брендом «WOJO». Это совместный проект компаний «Bouygues Immobilier» и «Accor».

Предполагается, что коворкинговые зоны будут находится в барах, ресторанах и гостиничных лобби. Целевая аудитория этого проекта — деловые путешественники и фрилансеры. В новых коворкинговых зонах посетителей будет ожидать дружелюбная атмосфера, дизайнерские интерьеры, комфортабельное рабочее место. Для постоянных гостей планируется сделать специальные ежемесячные абонементы, которые будут содержать множество приятных бонусов. В планах компании «Accor» уже к середине 2019 года открыть более 150 коворкингов «WOJO» в гостиницах Парижа и Лиона. На ближайшие 3 года руководства ставит более амбициозные задачи. Планируется сделать «WOJO» ведущим коворкинг-брендом в Европе. Новые пространства будут появляться в аэропортах, на железнодорожных вокзалах и в торговых центрах.

В продолжении темы можно сослаться на свежее исследование компании «Guestline». Опрос проводился в Великобритании. В нем приняли участие 2 000 респондентов. В ходе исследования выяснилось, что многие удаленные работники предпочитают коворкинги в гостиницах. Главными критериями при выборе места для работы респонденты называют высокую скорость интернета, тишину и

комфортную обстановку, а также хорошее техническое оснащение, которое включает принтеры и другую оргтехнику, розетки для подключения и подзарядки различных устройств. Наиболее раздражающим фактором считается громкие разговоры соседей по коворкингу. Отметим, что количество удаленных работников значительно увеличивается по всему миру.

https://hotelier.pro/news/item/3947-v-gostinitsakh-accor-otkroetsya-1200-kovorkingovykh-zon-wojo

Тунисский отель ввел штрафы за оставленную на тарелках еду

Тунисский отель Sentido Phenicia решил радикально бороться с туристами, оставляющими еду на тарелках. Как сообщает портал TourDom.ru, к счету постояльца теперь будут добавляться штрафные суммы за каждый случай нерасчетливого поведения во время подхода к шведскому столу. В ресторане гостиницы вывесили специальное объявления для туристов. В нем постояльцев предупреждают, что оставленная на тарелке еда обойдется путешественнику в 20 TND. Штрафные суммы будут закрепляться за номером, их придется оплатить при выезде из отеля.

Отдыхающие этим новым правилом возмущены, а туристические власти Туниса уверяют, что это не государственная инициатива, а личная идея отеля. Юристы утверждают, что такие штрафы правомерны, но они должны быть прописаны в правилах отеля, а турагентам следует предупреждать клиентов о подобных нюансах.

Ранее в Турции объявили о старте проекта «Оранжевый флаг». Он направлен на сокращение количества выбрасываемой отелями еды.

https://tonkosti.ru/Тунисский_отель_ввел_штрафы_за_оставленную_на_тарелках_еду

Компания «Brand Finance Hotels» составила рейтинг самых дорогих гостиничных брендов

Первое место в рейтинге занимает «Hilton». Стоимость этого гостиничного бренда специалисты компании «Brand Finance Hotels» оценили в 7.4 миллиарда долларов США. Рост показателя за год составил внушительные 17%.

Второе место в рейтинге занимает бренд компании «Marriott». Его стоимость составила чуть больше 5 миллиардов долларов США. По сравнению с прошлым годом этот показатель уменьшился на 7.8%. Аналитики объясняют такой результат скандалом, связанным с масштабной утечкой пользовательских данных, а также проблемами в работе системы лояльности. На третьем месте в рейтинге расположился бренд компании «Holiday Inn». Его стоимость составила 3.945 миллиарда американских долларов.

«Hilton Worldwide Holdings » и «Marriott International» это не только крупнейшие гостиничные бренды, но и управляющие компании. Именно поэтому в «Brand Finance Hotels» подсчитали совокупную стоимость брендов, находящихся под управлением каждой из них. Совокупная стоимость брендов под управлением «Hilton» составила 14.7 миллиардов долларов США, у «Marriott» - 12.9 миллиардов долларов. При этом в компании «Brand Finance Hotels» отмечают, что оценочная стоимость портфолио «Hilton Worldwide Holdings» увеличилась на 41%, тогда как у «Marriott International» сократилась на внушительные 30%. На третьем месте идет компания «Wyndham» с совокупной стоимостью брендов в 7.3 миллиарда долларов США. Этот результат на 8% меньше, чем в прошлом году.

https://hotelier.pro/news/item/3941-kompaniya-brand-finance-hotels-sostavila-rejting-samykh-dorogikh-gostinichnykh-brendov

Список лучших гостиниц в мире от Forbes

Путеводитель Forbes опубликовал проверенный список лучших гостиниц в мире в 2019 году. Ежегодные списки составляются на основе данных, собранных инспекторами компании. Представители Forbes останавливаются в объектах и оценивают их по 900 стандартам. Эти стандарты ежегодно разрабатываются компанией. Объявили все условия в феврале.

Список лучших гостиничных номеров в мире включает объекты, которые не только красивы, но и удобны. Жилье должно быть функциональным и элегантно оформленными с использованием таких элементов, как роскошное постельное белье, качественные туалетные принадлежности и хорошо продуманные технологии. Победители смогли добиться высоких ступеней. Элементы стандартов роскоши отражают внимание к уровню роскошного жилья наряду с уникальными удобствами.

Комнаты победителей оборудованы множеством удобных функций. Используются новейшие технологии. Очевидно исключительное внимание к дизайну интерьера, которое может включать в себя произведения искусства, редкие мебельные ткани, высококачественные строительные материалы. Спальня должна предложить удобное место для отдыха. Зоны для ухода за собой у победителей просторны. Двое постояльцев могут легко принять душ и одеться с комфортом. «Проверенный список Forbes Travel Guide для лучших комнат мира демонстрирует самые красивые номера. Рейтинг выходит за рамки того, как выглядят комнаты», — прокомментировал Филип Бойен, генеральный директор Forbes Travel Guide. «Каждый отель в этом списке тщательно протестировали. Объекты смогли доказать высочайшую комфортность, спокойствие и оснащенность технологиями. Мы поздравляем всех, кто связан с этими замечательными отелями и курортами».

Китайская шестерка победителей: Encore Macau, Four Seasons Hotel Guangzhou, Mandarin Oriental в Гонконге, Rosewood Beijing, The Peninsula Beijing, Wynn Macau. Французская четверка: Four Seasons Hotel, Hotel de Crillon, Mandarin Oriental, The Ritz Paris.

https://countryscanner.ru/news/spisok-luchshikh-gostinits-v-mire-ot-forbes/

7. Интересное для отельеров

Amadeus и IHG предсказывают будущее сферы гостеприимства

Нас ждет конец эры традиционных типов размещения, роботы-портье и новый культ статусности

Совместное исследование Amadeus и IHG – Факторы перемен в сфере гостеприимства – посвящено грядущим изменениям в отрасли, развитию технологий и персонализации.

В ходе опроса более 7500 путешественников и экспертов отрасли по всему миру было выявлено три ключевых тенденции, которые станут ключом к удовлетворению потребностей туристов в будущем.

Традиционная классификация типов размещения – одноместные, двухместные, семейные номера и люксы – существует уже очень давно. Этот классический, проверенный формат нравится отелям и понятен гостям во всем мире.

Однако, результаты нового исследования компании Amadeus и сети отелей InterContinental Hotels Group (IHG), опубликованного сегодня, свидетельствуют о грядущих кардинальных изменениях: смена традиционной классификации номеров стала одним из ключевых трендов, выявленных в ходе опроса. Уже скоро гости смогут менять конфигурацию номеров, смотреть собственный контент по телевидению или даже бронировать ту самую комнату на третьем этаже с полюбившимся видом из окна.

В сфере развлечений, моды, музыки и путешествий потребители привыкли покупать ровно то, что им нужно. Унифицированный подход к типам размещения будет постепенно меняться: 61% опрошенных путешественников по всему миру готовы отдать предпочтение тем отелям, которые смогут предложить персонализированный подход. В результате будут появляться системы бронирования с возможностью «набора» нужных опций, когда гости смогут самостоятельно выбрать отдельные компоненты своих номеров, что в конечном итоге приведет к смене традиционной системы классификации номеров. Постепенно наберут популярность новые модели продаж, и гости смогут бронировать номер на необходимый им период времени – вместо традиционного номера на ночь.

Развитие технологий в сфере гостеприимства: отельерам вскоре придется принимать во внимание огромное число факторов для обслуживания гостей и при этом сохранять баланс между автоматизированными решениями и участием. В исследовании подробно рассказывается о том, как технологии помогут расширить возможности персонала для обеспечения уникального уровня обслуживания. Опрос показал, что технологии должны дополнять работу человека, а не заменять его: большинство респондентов (67%) предпочтут взаимодействовать с человеком в силу эмоциональной составляющей. Как пример – наушники и умные очки для перевода в режиме реального времени позволят консьержам легко общаться с гостями на их родном языке.

Достижение статуса: статусность, традиционно присущая люксовым и бутик-отелям или потребительским брендам, теперь станет доступна для любого игрока туристической отрасли. Достаточно только сформировать лояльную аудиторию постоянных клиентов, чувствующих эмоциональную привязанность. В условиях конкуренции за лояльность гостей, отельерам предстоит выстраивать сервис таким образом, чтобы дарить клиентам запоминающиеся эмоции и впечатления. Для этого необходимо понимать индивидуальные потребности своих гостей при каждой поездке и предлагать множество уникальных сервисов. 70% путешественников по всему миру хотели бы получать от отелей больше персональных рекомендаций о том, что посетить или куда сходить, и только 20% из них получают такую информацию от отелей сегодня.

Для успешного развития отелям следует положить в основу обслуживания гостей технологические возможности. Индивидуальный подход и персональное обслуживание вскоре перестанут быть исключительным атрибутом бутик-брендов. Использование данных позволит отелям предвосхищать потребности гостей и добиваться того, чтобы они чувствовали себя особенными – за счет неожиданных бонусов, привилегий или впечатлений.

Крис Андерсон, директор центра исследований гостиничной индустрии при Корнеллском университете, отмечает: «Сегодня сфера гостеприимства находится на пороге новой эры. Гости ждут от отелей индивидуального подхода и ярких впечатлений и ради этого готовы делиться обратной связью, как никогда раньше».

«По прогнозам, к 2036 году число международных туристов удвоится, а вместе с этим вырастут и требования к гостиничной индустрии. Исследование, основанное на результатах опроса и потребителей, и экспертов, определяет ключевые факторы, которые повлияют на гостевой сервис, лояльность бренду и роль технологий в этой отрасли», – говорит Клода Бреннан, старший аналитик в Foresight Factory.

«В основе всех трендов, упомянутых в исследовании, лежат возможности расширенного анализа данных и развитие технологий искусственного интеллекта. Мощные компьютерные системы, способные перерабатывать множество баз данных и мгновенно передавать необходимую информацию, помогут поставщикам гостиничных услуг избежать сложностей при удовлетворении потребностей своих гостей в будущем», – комментирует Леонид Мармер, генеральный директор российского офиса Amadeus.

Рассуждая о природе изменений в сфере гостеприимства, Джордж Тернер, коммерческий и технический директор IHG, сказал: «Путешественники становятся все более искушенными. Это обусловлено изменением их предпочтений и развитием интеллектуальных технологий, раздвигающих границы возможного. За многие десятилетия своей деятельности IHG зарекомендовала себя как новаторская и амбициозная компания, а исследование дает нам представление о том, как могут преобразиться отели уже в ближайшем будущем».

«Amadeus стремится к партнерству с ведущими игроками отрасли, такими как IHG, чтобы формировать будущее сферы гостеприимства. Мы надеемся, что это исследование станет началом обширной дискуссии в отрасли, поскольку его результаты свидетельствуют о значительных возможностях технологий для повышения качества обслуживания гостей и развития бизнеса. В то же время, исследование подчеркивает значимость персонала. Больше информации и индивидуальный подход – вот что дарит гостям по-настоящему особенные впечатления», – говорит Франциско Перес-Лозао Рютер, президент подразделения Hospitality в Amadeus.

Методология исследования:

Онлайн-исследование проводилось среди путешественников, которые останавливались в отелях в течение последних 12 месяцев. В общей сложности было проведено 7 516 интервью в 3 регионах:

2 002 респондента в Европе (Великобритания – 500, Франция – 501, Германия – 500, Испания – 501);

2 500 респондентов в Северной и Южной Америке (США – 1000, Канада – 500, Бразилия – 500, Мексика – 500);

3 014 респондентов в Азии (Китай – 1006, Индия – 1002, Таиланд – 505, Япония – 501).

В исследовании также участвовали аналитики Foresight Factory из пяти регионов (Китай, Германия, Индия, Великобритания и США) и 12 экспертов

гостиничной индустрии. Дополнительно использовалась информация о тенденциях и данные из платформы онлайн-подписок Foresight Factory.

https://hotelier.pro/news/item/3930-amadeus-i-ihg-predskazyvayut-budushchee-sfery-gostepriimstva

Туристы ищут другой формат отелей

На смену традиционным средствам размещения могут прийти альтернативные гостиницы. Об этом рассказала Ольга Шарыгина на встрече экспертов туристической отрасли.

По ее словам, на рынок пришли молодые туристы возрастной категории до 35 лет, которые находятся в поиске необычных и более бюджетных вариантов осуществления досуга.

Около 75% человек из этой категории считают, что проживание в гостинице дорого, именно поэтому они находятся в поиске новых, альтернативных средств размещения. Ольга считает, что сейчас на рынке разворачивается самая настоящая борьба за туриста, чьи запросы можно удовлетворить как можно быстрее и более полноценно.

Только в прошлом году загрузка отелей была меньше на 5% по сравнению с более бюджетными средствами размещения. Сдаваемые в аренду квартиры и хостелы показали повышенную загрузку. Количество номеров в хостелах растёт повышенными темпами, в то время как номерной фонд отелей значительно отстает.

Главная причина успехов бюджетных средств размещения, по мнению Ольги, это недорогая цена, которая привлекает клиентов больше, чем более высокая цена в традиционном отеле. Тем не менее гостиницы осознают этот факт и стараются предложить своим гостям гибкую ценовую политику и бюджетные форматы размещения. Но пока все эти методы не увеличивают приток гостей в традиционные отели.

Марианна Нойманн уверена, что это происходит из-за того, что на городском уровне не умеют привлекать тех самых потенциальных молодых гостей. Самым главным камнем преткновения для свободного посещения северной столицы Марианна считает высокие цены в гостиницах, а для молодых гостей из-за границы — проблемы с получением визы.

Дело в том, что молодые иностранные туристы выросли в свободном от визовых проблем пространстве, поэтому они не хотят прикладывать усилий для бюрократической волокиты, именно поэтому мы и теряем таких туристов. В Петербург же приезжают именно те, которые хотят приложить некоторые усилия для этого.

https://welcometimes.ru/news/turisty-ishchut-drugoy-format-oteley

Китайский турист: Орудие «мягкой силы»

Почему туристы из Китая приезжают в Санкт-Петербург в большом количестве, а денег оставляют в минимальном

Когда Россию пугают «желтым китайским драконом», который мечтает зайти на наши Дальний Восток и Сибирь, забывают о столицах. В Санкт-Петербурге китайцы давно чувствуют себя как дома - и в жилищной сфере, и в образовательной, и в ресторанной. А вот «аборигены» в последнее время все меньше рады туристам из КНР. Почему?

Грузинская кухня?

Автор этого текста не раз бывал в Китае, общался с местными. Они любят больше всего в жизни… еду. Прием пищи там – вещь сакральная, даже эмоциональная. И это лишь наши представления, что китайцы обожают всяких жуков и разные личинки. Нет, они любят лапшу и свинину.

Есть вот Петергоф, жемчужина туристической отрасли Северо-Западного региона. Два года назад там было два китайских ресторана, сейчас пять. Потому что китайцы едут и едут. И китайцы действительно едят почти только свою еду, привычную. Вот пример. Я преподаю журналистику в СПбГУ, и мне досталась как-то китайская группа. Две девушки-китаянки говорят: «Съездили в отпуск-экскурсию в Грузию. Пришлось закупиться нашей лапшой, рисом, а то у них кухня невкусная».

Спрашиваю: «Шашлык, хинкали, харчо – это невкусно?». Да, говорят: «Подозрительная пища. Невкусно в целом. Лучше уж сухой растворимой лапшой, взятой с собой, питаться». Конечно, весьма спорное суждение, не претендующее на объективность. В процессе университетской работы мне пришлось столкнуться с двумя сотнями китайцев, и все едят почти только свою пищу. Вот такие они своеобразные, непонятные что нам, что грузинам. В пищевом деле. Потому и рассказываю о ресторанах Петергофа. Так вот…

Сразу пять ресторанов тут ежедневно принимают тысячи китайских туристов. Самое любопытное здесь – оплата счета. Если в кафе поест россиянин, то оплатит картой или наличными – все как обычно. А вот китайцы оплачивают счет, переводя по телефону деньги управляющему, который находится в Китае. При этом не пробивается чек. Или пробивается, но рублей на пятьсот на всю группу человек из пятидесяти. Такая практика вовсю реализуется не только в Петергофе, но и в большинстве китайских ресторанов северной столицы. Получается, «съестные» деньги от туристов из Поднебесной обходят петербургские налоговые органы стороной? Но это хотя бы сами по себе легальные рестораны, коих в Петербурге около восьми десятков. А есть еще «квартирники»!

Владелец китайского ресторана на Казанской улице Ли Цы, живущий в России уже 25 лет после окончания университета им. Герцена, настолько обрусел, что «сдал» корреспонденту «Нашей версии» еще одну схему:

«Ко мне в ресторан редко завозят официальные группы китайских туристов. Их возят по квартирам, которые покупают или снимают китайцы под общепит. Там же готовят, там же их кормят привычной едой. Естественно, человек с улицы в такие «кафе» попасть не может. Это такая маленькая мафия. И деньги с обедов перечисляются прямо в Китай или же оставляются там авансом управляющему перед поездкой в Россию. Любопытно, что в последнее время поварами в таких «квартирниках» работают в основном гастарбайтеры из Средней Азии, потому что пригласить повара из Китая сейчас очень дорого. Рубль упал по отношению к юаню, а зарплату китайские повара берут только в своей валюте».

И опять-таки, деньги за прием пищи в «квартирниках» туристы по телефону переводят соответствующим людям в Китай. Налоговые органы Санкт-Петербурга, а с ними и бюджет города - опять в пролете.

Впрочем, описанное выше касается не только заведений общепита – туристические деньги из Китая в Китай зачастую переводятся и при покупках в сувенирных магазинах и лавках Санкт-Петербурга, которые принадлежат владельцам из Поднебесной. Таких заведений, заточенных только на организованные группы китайцев, в северной столице не менее семи.

Петербургский экскурсовод Виталий Семененко поясняет:

«Сложилась система, которую контролируют сами китайцы. Они как туристы фактически не оставляют деньги в Петербурге, прокручивая их при помощи мобильного банкинга. Кстати, точно также дело обстоит и в США с китайскими

туристами. Контролировать этот рынок довольно тяжело, так как китайцы осторожны, закрыты, четко структурированы. Кроме того, при выезде из Китая в Россию их инструктируют: ходить группой, потому что их могут избить-убить скинхэды; питаться только в китайских ресторанах, так как другая пища может быть опасной; доверять только соотечественникам, в том числе при всевозможных покупках. Вот и получается, что китайские туристы – вещь в себе. Рынок, переваривающий китайских туристов где-то на 90% - непрозрачный, теневой».

Иметь квартиру

В последние годы в Санкт-Петербурге представители КНР активны и в вопросе недвижимости. Рассказывает петербургский риэлтор Ирина Виноградова: «Точной статистики, сколько именно метров недвижимости, жилой и нежилой, купили граждане Китая, в наших базах нет, они разрознены, но то, что такие сделки давно уже не редкость – безусловный факт. Отмечу, что в сделках нередко фигурирует дорогая недвижимость – в центре города, в старом фонде».

Что ж, по нашим законам, граждане КНР имеют на это полное право.

«Приобретать недвижимость на территории РФ иностранные граждане имеют право без ограничений, - комментирует почетный адвокат РФ Иосиф Габуния. - Право собственности будет законным. Сделать это может как иностранный гражданин, находящийся на территории РФ в визовом порядке, так и в безвизовом порядке. Согласно п. 3 ст. 62 Конституции РФ, иностранцы могут свободно владеть, пользоваться и распоряжаться недвижимостью».

Как мы уже поняли, китайцы используют купленную недвижимость как домашние рестораны для своих туристов. Еще под мини-гостиницы и хостелы. Но не только. Богатые родители покупают квартиры детям-студентам, которые учатся в Санкт-Петербурге. Таковых несколько тысяч. Кроме того, у богатых китайцев это теперь тренд – иметь квартиру/дом за рубежом, прямо как у наших чиновников. Петербург в этом плане ценится, как, кстати, и Москва.

Нельзя не сказать и о культуре в разрезе китайской экспансии в Санкт-Петербурге. В северной столице активно работает филиал Института Конфуция, который не только обучает студентов-россиян, но и является орудием «мягкой силы» КНР. Проводит многочисленные культурные мероприятия самого разного толка – от концертов до спортивных состязаний по истинно китайским видам спорта вроде кун-фу. Тут России, которая растеряла культурные инструменты «мягкой силы» даже в бывших советских республиках, есть чему поучиться у китайских товарищей.

Члены Компартии

Как реагируют петербургские власти на китайскую экспансию по всем направлениям? С гордостью говорят о том, что туристический поток из КНР в северную столицу растет с каждым годом. Если еще десять лет назад китайские туристы были в Санкт-Петербурге экзотикой, то за последние два года они посетили вторую столицу России в количестве почти полутора миллионов человек.

По итогам этого года ожидается очередной рекорд.

Корреспондент «Нашей версии» попросил сотрудников комитета по туризму администрации города прокомментировать тот факт, что туристы из КНР приезжают в Санкт-Петербург в большом количестве, а денег оставляют в минимальном. Чиновники не откликнулись. Как отказались говорить на эту тему и в Генеральном консульстве КНР в Санкт-Петербурге. Нелегко разговорить и тех китайцев, которые по роду деятельности проживают в Петербурге на постоянной основе.

Дело в том, что почти все они – члены Компартии КНР, и им запрещено давать интервью за рубежом без специального разрешения. Если же они не подозревают в тебе журналиста, то рассказывают тезисно так: «В последнее время в Китае появился

свой средний класс, который активно путешествует – Россия всегда для китайца любопытна; китайцы любят мировые бренды – потому им не интересны какие-нибудь «ленинские места» в Петербурге, а только Эрмитаж, фонтаны Петергофа, Пушкин и т.п; недвижимость в Петербурге некоторые китайцы, ее купившие, сдают… местным – это хороший бизнес; китайцы крайне осторожны в плане чужой еды – потому наличие большого количества китайских ресторанов в Петербурге имеет большое значение; «мягкую силу» Китай применяет сейчас везде – от Америки до Африки, естественно, и в России».

А еще петербургские китайцы признаются, что им очень нравится российский президент, потому что решительный. Мол, Си Цзиньпин не такой, не может с Трампом по-мужски поговорить.

Чавкают и сморкаются

Сейчас сложилась удивительная ситуация – Санкт-Петербург и горожане, привыкшие к туристам со всех сторон мира, уже как-то не очень рады туристам именно из Китая. Почему? В чем это выражается? Не секрет, что китайцы, особенно в группе, крайне шумны, могут отдавить ноги, безостановочно фотографируют все подряд, стоя столбом на оживленных и тесных улицах. Раздражает горожан и некоторые физиологические привычки китайцев. Дело в том, что в самом Китае для местных совершенно нормально смачно плеваться на улицах и прямо в ресторанах, рыгать и производить другие «производственные» звуки. В этом нет ничего такого по тамошнему этикету. Но петербуржцы так, конечно, не думают.

Но это ладно – поразительнее другое – уже некоторые петербургские гостиницы отказываются принимать на постой китайских путешественников. Владельцы отелей объясняют ограничения примерно так: китайцы могут распугать остальных постояльцев, потому что шумят-галдят в номерах, на завтраках тоже самое, плюс могут вытереть руки о скатерть, трубно сморкнуться, даже срыгнуть, как у себя на родине, не говоря уж про громогласное чавканье.

Вот и городские власти также как-то охладели к китайскому нашествию. К примеру, в 2016 году была идея продублировать все петербургские указатели на китайском языке. Но – решили этого не делать.

Они не со зла

Впрочем, есть люди, которые уверены, что ситуация с китайскими туристами в Петербурге непременно изменится к лучшему. Анна Сибиркина, руководитель программы China Friendly, проводящей добровольную сертификацию петербургских компаний, работающих с китайскими туристами, говорит: «Просто для нас поведение китайцев пока непривычно, все-таки мы, что ни говори, - европейцы. Для нас важен определенный этикет, личное пространство. Китайцы же эмоциональны, любят тактильность, потому могут схватить незнакомого человека за руку, то же чавканье у них – это похвала повару, мол, значит, очень вкусно, а так они не агрессивны и доброжелательны, просто менталитет другой, культура иная».

Востоковед и философ Дмитрий Скрипченко, давно изучающий китайскую культуру, добавляет: «Жители Пекина и Шанхая довольно часто сталкиваются с условно белыми людьми, принимают их у себя, сами ездят по миру, а потому в том же Санкт-Петербурге ведут себя по европейским стандартам. Другое дело – представители так называемых китайских деревень-миллионников. После падения рубля для них теперь туры в Россию вполне по карману, и они активно едут. Именно данные люди ведут себя так, что смущают и раздражают петербуржцев. Но они не со зла, уж так привыкли. Думаю, постепенно они, бывая в Европе, в России, поймут, как себя вести, чтобы не было проблем с теми же отельерами и местными жителями. Это вопрос времени».

Что ж, петербуржцам остается только ждать, когда китайский турист окультурится. А вот городским властям надо что-то делать, чтобы пресечь теневой рынок вокруг китайских путешественников.

Кстати

В феврале 2019 года петербургские туроператоры и гиды-переводчики пожаловались на «китайскую мафию» в своей сфере бизнес-омбудсмену при президенте РФ Борису Титову. В открытом письме отмечается, что «сфера въездного туризма переходит под контроль китайских компаний – субъектов теневого предпринимательства»; «необходимо защитить интересы российских гидов от незаконной конкуренции со стороны китайских коллег путем федерального закона об обязательной аттестации гидов». Борис Титов обещал передать пожелания туроператоров и переводчиков президенту РФ.

https://versia.ru/pochemu-turisty-iz-kitaya-priezzhayut-v-sankt-peterburg-v-bolshom-kolichestve-a-deneg-ostavlyayut-v-minimalnom

Как получить максимум от продаж на сайте отеля

Отельер каждый день следит за загрузкой, ценами, спросом, порядком в отеле и на сайте. Упустишь что-то — потеряешь доход. Большинство этих задач можно автоматизировать благодаря специальным инструментам. Покажу на примере, как подобные сервисы устроены.

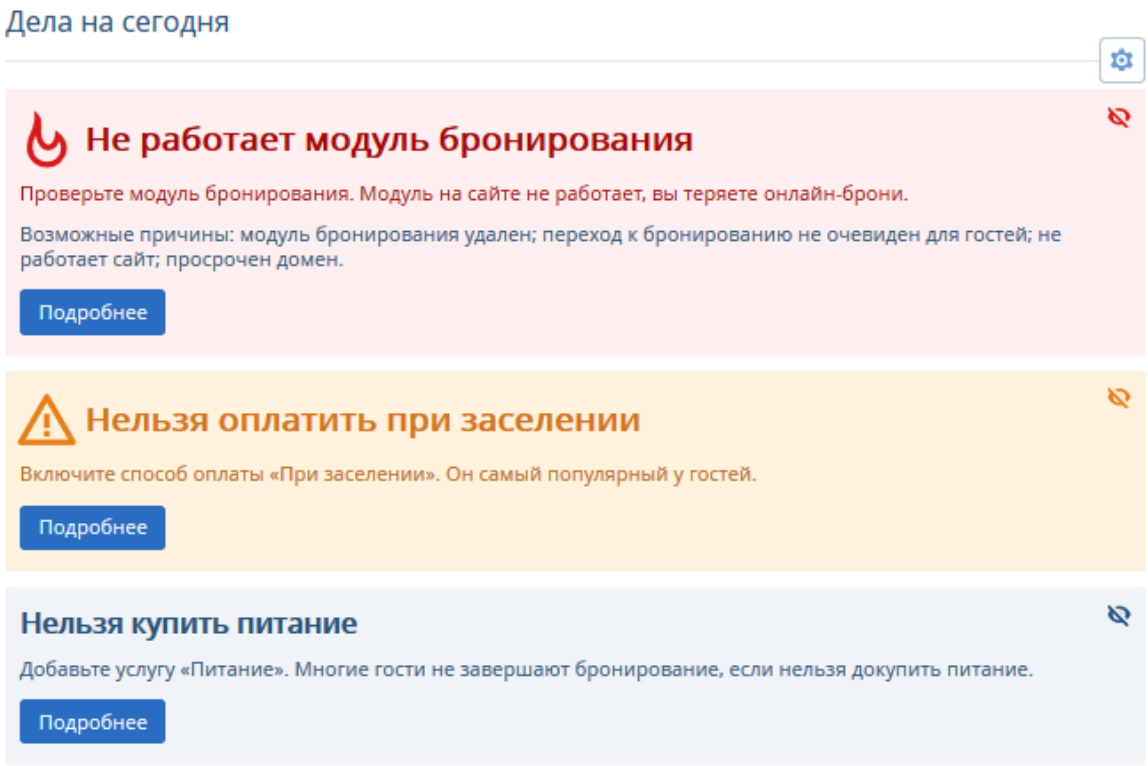
Работу пользователей модуля бронирования TravelLine автоматизирует TL: Помощник — бесплатное дополнение к инструменту. Он анализирует спрос на сайте отеля, поведение посетителей и настройки личного кабинета TravelLine. Так он выявляет, что мешает продавать с сайта больше.

Сервис проверяет настройки каждые 8 часов. Отельер видит найденные ошибки и как их исправить в блоке «Дела на сегодня» личного кабинета TravelLine. А мобильное приложение TL Extranet показывает уведомления от TL: Помощника на смартфоне.

Избегайте типичных ошибок

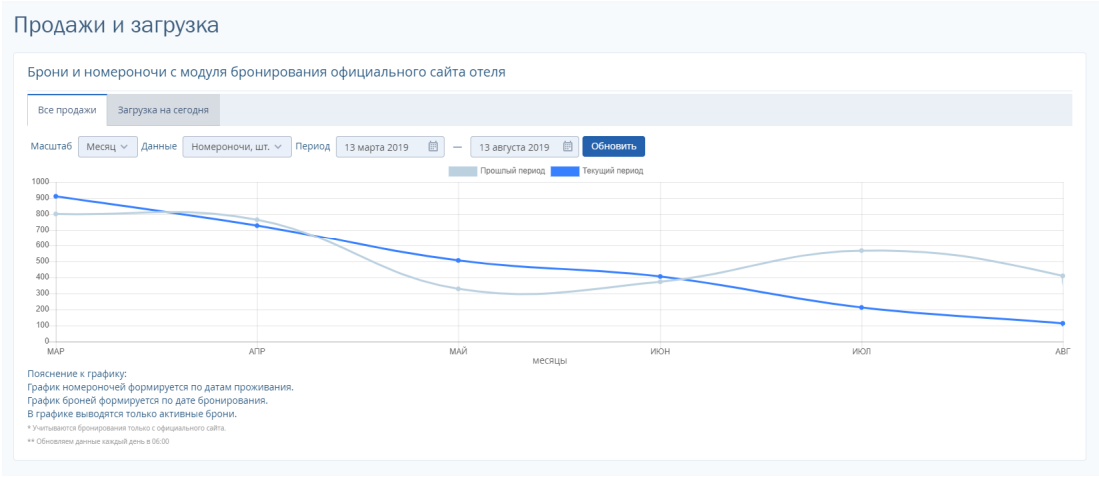
При настройке модуля бронирования отельеры иногда совершают ошибки, из-за которых снижается число броней с сайта. Наиболее частые из них как раз помогает исправить TL: Помощник. Задачи в блоке «Дела на сегодня» подкрашиваются разными цветами: красным — если полностью блокируют продажи с сайта, желтым — мешают гостям завершить бронь, голубым — дают неполную информацию о номерах и услугах.

Чтобы решить задачу, просто нажмите «Подробнее» в уведомлении.



Следите за динамикой броней

На стартовой странице TL: Помощника и во вкладке «Продажи и загрузка» отельер видит график с числом активных броней за выбранный период и может сравнить показатели с прошлогодними. Это помогает спрогнозировать загрузку отеля на будущее без сложных расчетов вручную.



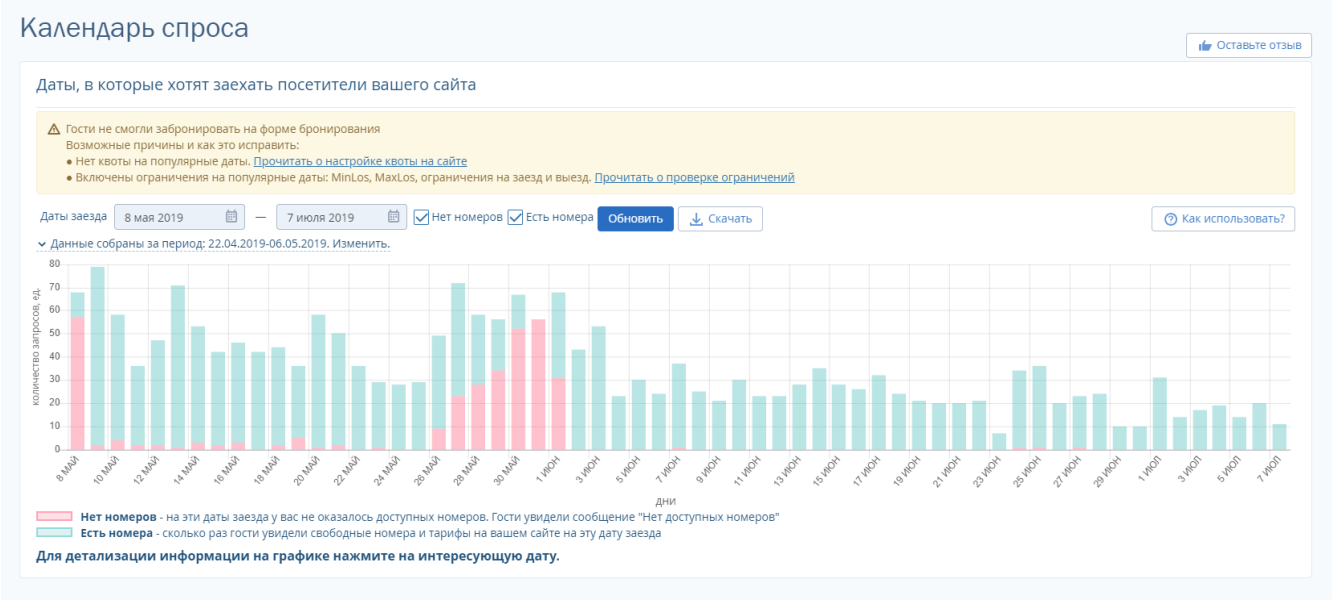
TL: Помощник обновляет график каждый день с учетом новых, отредактированных и отмененных броней. Изменения на графике можно посмотреть в номероночах или рублях с детализацией по месяцам, неделям или дням.

Прогнозируйте спрос

В разделе «Календарь спроса» показана статистика запросов посетителей сайта в выбранные даты. Здесь в виде графика отображаются данные о том, сколько раз гости увидели в форме бронирования:

информацию о доступных номерах и тарифах;

сообщение «Нет номеров» и не смогли забронировать.



Данные графика в целом и детализация по дням помогают определять самые популярные даты, быстро подстраиваться под спрос и загрузку и продавать номера по выгодным ценам.

Делайте бронирование на сайте удобнее по отзывам гостей

На последнем шаге модуль TL: Отель предлагает пользователям оценить удобство бронирования, а TL: Помощник показывает их оценки и комментарии в блоке «Отзывы гостей о бронировании». Эта информация дает понять, чего не хватает в модуле или на сайте отеля. Отзывы публикуются только в личном кабинете отельера и помогают делать процесс бронирования на сайте понятнее и удобнее для гостей. Поэтому больше гостей завершают бронирование, а доход отеля растет.

Так работает TL: Помощник. Но есть еще масса инструментов, которые упрощают и ускоряют труд отельера. Старайтесь автоматизировать максимум процессов в отеле, чтобы избегать ошибок и делать работу быстрее и эффективнее.

https://hotelier.pro/news/item/3942-kak-poluchit-maksimum-ot-prodazh-na-sajte-otelya