«СТРОИМ ОТЕЛЬ»

Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ **№ 0902-2019**

С 09 по 15 сентября 2019 года

1. Безопасность средств размещения

Происшествия в гостиницах, связанные с безопасностью

Гостиницу на Нагорной улице потушили 23 пожарных

Крыша двухэтажной гостиницы "Яссы" загорелась в субботу утром, это привело к взрыву газового баллона

Иностранные туристы погибли в отеле Стамбула

Пожар в гостинице в центре Кишинева: Есть пострадавшие

Дочь погибшей в пожаре в "Токио стар" иностранки требует $1 млн компенсации

2. Государственное регулирование туристско-гостиничной отрасли

Госдума разграничивает гостиницы и дома для паломников

Гостиницам разрешат приглашать иностранных туристов

3. Актуальные вопросы классификации гостиниц

Гостиницам для паломников предложили не присваивать «звёзды»

Если «звёзды» зажигают… Отели Иркутска прошли обязательную классификацию

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

Отель Bulgari рядом с Кремлем построят MR Group и Кирилл Писарев

Во Внуково до 2023 года построят гостиницу

Гостиница и автостоянка появятся в составе ТПУ "Лухмановская" в Москве

В подмосковном Ступине открылась первая в России модульная гостиница

Первый в Москве отель Best Western Hotels & Resort откроют на месте бывшей Таганской тюрьмы в 2020 году

Отели в центре Москвы продемонстрировали рекордную заполняемость в День города

5. Анализ и события региональных туристско-гостиничных рынков РФ

Yle (Финляндия): малым гостиницам Санкт-Петербурга грозит массовая гибель

6. Юридический практикум для специалистов туристского и гостиничного рынка

Компанию Booking обвинили в продвижении нелегальных гостиниц в России

Бизнесмену из Башкирии придется снести незаконно построенную гостиницу

Прокуратура проверила законность постройки гостиницы Андреем Алешиным

Главу Росреестра в Серпухове арестовали за незаконное «расширение» гостиницы

Авиакомпания "Азимут" не смогла аннулировать защиту одноименного бренда сети гостиниц

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

Россия заняла 39 место в рейтинге конкурентоспособности в туристической сфере

Власти Египта утвердили новые критерии классификации отелей

Radisson Hotel Group на страже устойчивого развития

Самая дешевая гостиница в Британии - заднее сиденье Nissan Juke

8. Интересное для отельеров

Агрегаторы видоизменяются в погоне за клиентом

«Нет такого, что в российском сегменте — все при бабочках, а на китайском направлении — непонятно, что творится»

Разговор начистоту: ровно год с момента открытия отеля «Коматек» 3* под управлением USTA Management.

15 ужасных гостиниц, по сравнению с которыми отель из «Сияния» кажется раем

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

Происшествия в гостиницах, связанные с безопасностью

Гостиницу на Нагорной улице потушили 23 пожарных

Помещение бани вспыхнуло в гостинице в корпусе 2 дома №17 по Нагорной улице в Петродворцовом районе Петербурга. Сотрудники МЧС России получили соответствующее сообщение в 15:27 в среду, 11 сентября.

На место происшествия направились 23 спасателя и пять единиц специальной техники. Согласно данным на сайте главного управления МЧС России по Петербургу, баня полыхала в двухэтажной гостинице на площади 15 квадратных метров.

Сотрудники ведомства ликвидировали пожар спустя полтора часа — в 17:16. Как уточнили в МЧС, сведения о возможных пострадавших не поступали. Причины и детали случившегося не приводятся.

https://moika78.ru/news/2019-09-11/287497-287497/

Крыша двухэтажной гостиницы "Яссы" загорелась в субботу утром, это привело к взрыву газового баллона

НУР-СУЛТАН, 14 сен — Sputnik. Пожар и последующих взрыв газового баллона произошел в здании гостиницы "Яссы" в Туркестане, сообщает пресс-служба комитета по ЧС.

Инцидент произошел в субботу, 14 сентября, утром по улице Б. Саттарханова. Сообщение о возгорании поступило в противопожарную службу в 11.04. Известно, что крыша двухэтажного отеля загорелась по пока неустановленной причине, а затем произошел взрыв газового баллона, который находился на верхнем этаже здания. Разрушений нет.

Прибывшие пожарные эвакуировали из здания десять человек, территорию гостиницы оцепили. Спустя менее часа пожар потушили.

Площадь пожара составила 150 квадратных метров. Жертв и пострадавших нет. Причина пожара устанавливается.

На прошлой неделе на этой же улице произошел взрыв газа и пожар на территории другой гостиницы Royal Grand Hotel. Инцидент произошел 10 сентября. Стоявшая во дворе гостиницы автоцистерна с газом загорелась и взорвалась - пламя перекинулось на отель, взрывом разрушило рядом стоящий детский сад. При тушении пожара пострадали пять пожарных, один из них находится в реанимации.

Также сообщалось, что во время пожара заместитель командира батальона патрульной полиции майор полиции Канат Ракишев и сотрудник управления по ЧС города Туркестана, майор гражданской защиты Болат Туйменов помогли спастись двум гражданам Турции и вынесли из горящей гостиницы четырехлетнюю девочку.

https://tengrinews.kz/events/gazovyiy-ballon-vzorvalsya-ot-pojara-v-gostinitse-turkestana-379105/

https://ru.sputniknews.kz/incidents/20190914/11520815/vzryv-gostinitsa-turkestan.html

Иностранные туристы погибли в отеле Стамбула

В отеле Стамбула погибли два иностранных туриста, сообщает информационное издание Gazetevatan 13 сентября 2019 года.

Согласно распространенному сообщению, семейная пара из Британии приехала в Стамбул на прошлой неделе и поселилась в одном из отелей туристического района Таксим. Работники гостиницы обратили внимание, что англичане в течение двух дней не выходили из своей комнаты. Обслуживающий персонал сообщил администрации, что на стук в дверь и телефонные звонки в номер никто реагирует.

По решению управляющего отеля дверь в комнату была взломана, иностранные туристы обнаружены неподвижно лежащими на кровати без признаков жизни.

На место прибыла полиция и скорая помощь. Медики констатировали смерть мужчины и женщины, и доставили их тела в морг судебной медицины для проведения вскрытия.

Сообщается, что на телах погибших англичан следы избиений и травм отсутствуют. Полиция рассматривает версию отравления алкоголем или наркотиками, следствие продолжается.

Напомним, как ранее сообщал информационно-новостной портал Rusturkey.com., накануне в отеле курортной Анталии найдены мертвыми туристы из России и Германии.

https://rusturkey.com/post/206606/inostrannye-turisty-pogibli-v-otele-stambula

Пожар в гостинице в центре Кишинева: Есть пострадавшие

Утром 13 сентября сотрудники Генерального инспектората чрезвычайных ситуаций МВД были задействованы в тушении пожара по адресу Влайку Пыркэлаб, 72.

На место ЧП прибыли четыре пожарных расчета. Как оказалось, возгорание произошло в номере отеля JAZZ. Огонь повредил материальные ценности в комнате, расположенной на 6 этаже.

Пострадали двое: мужчина и женщина. У мужчины ожоги руки и лица I степени, а женщина получила отравление продуктами горения, сообщает новостной портал Gagauzinfo.MD

https://www.kp.md/online/news/3605868/

Дочь погибшей в пожаре в "Токио стар" иностранки требует $1 млн компенсации

Дочь австралийки, которая погибла во время пожара в одесской гостинице "Токио Стар", потребовала от владельца отеля выплату в размере 1 млн долларов. Об этом говорится в постановлении Киевского районного суда Одессы, передают Украинские Новости.

Так, сообщается, что женщина хочет компенсации за материальный и моральный ущерб. Согласно данным адвоката потерпевшей Юлии Нестеровой, истцом выступает дочь австралийки Стеллы Сойфер, одной из девяти погибших в пожаре. Она просит суд удовлетворить ходатайство и взыскать с владельца отеля "Токио Стар" 628 тысяч гривен материального ущерба и около 25 млн гривен - морального.

Напомним, жертвами пожара в гостинице "Токио Стар", произошедшего в ночь на 17 августа, стали девять человек, еще десять человек пострадали. Основная версия пожара в Одессе - короткое замыкание в электрощитовой.

Суд отправил владельца одесской гостиницы "Токио Стар" в СИЗО без права залога. Кроме Вадима Черного, по делу о пожаре задержаны еще три человека.

В начале сентября прокуратура сообщила о подозрении второму владельцу отеля "Токио Стар". Подозреваемый скрывается от органа досудебного расследования, поэтому было подготовлено ходатайство в суд об избрании меры пресечения в виде содержания под стражей, а также о разрешении на его задержание.

https://lb.ua/society/2019/09/11/437054_doch_pogibshey_pozhare_tokio_star.html

2. Государственное регулирование туристско-гостиничной отрасли

Госдума разграничивает гостиницы и дома для паломников

МОСКВА, 11 сентября 2019, 15:58 — REGNUM Законопроект, направленный на исключение домов для паломников при религиозных центрах из определения гостиниц, Госдума приняла в первом чтении, передает корреспондент ИА REGNUM 11 сентября.

Речь идет о домах паломников при религиозных центрах. Как отмечают авторы законопроекта, сегодня закон о туристской деятельности вводит правовой статус гостиниц и их классификацию. При этом под действие этого закона не подпадают средства размещения для отдыха и оздоровления детей, медицинские организации, а также организации соцобслуживания, физкультурно-спортивные организации, а также централизованные религиозные организации. Это связано с тем, что правовой статус гостиниц не соответствует назначению и особенностям работы таких организаций.

При этом, подчеркивают авторы инициативы, закон не в полной мере защищает религиозные организации — так, его нормы касаются только централизованных религиозных организаций и не затрагивают напрямую, например, дома паломников при религиозных центрах. В связи с этим, депутаты предлагают уточнить, что такие дома, как и другие религиозные организации, входящие в структуру централизованных религиозных организаций, не относятся к гостиницам.

https://regnum.ru/news/society/2716168.html

Гостиницам разрешат приглашать иностранных туристов

Туристические визы в Россию предлагается выдавать на основе бронирования отеля – без участия турфирм. С такой инициативой сегодня выступило Министерство иностранных дел России.

Согласно действующему федеральному закону, обыкновенная туристическая виза выдается на срок до одного месяца при наличии у гражданина подтверждения о приеме туроператора, внесенного в соответствующий реестр. При наличии взаимных соглашений срок действия может составлять до шести месяцев. Такая норма фактически исключает самостоятельный въезд иностранных туристов – легально визу можно получить, только приобретя комплексный турпродукт. На практике отдельные турфирмы за плату выдают по существу фальшивые путевки и так далее.

Подготовленный отечественным внешнеполитическим ведомством законопроект предусматривает введение возможности оформления туристической визы на основании подтверждения о бронировании средства размещения, сведения о котором содержатся в едином перечне классифицированных гостиниц. Кроме того, гражданам всех стран визы обещают выдаваться на срок до шести месяцев. «Такая возможность будет способствовать дополнительному стимулированию въездного турпотока на территорию Российской Федерации», – констатирует директор Консульского департамента МИД России Иван Волынкин.

В настоящее время в Санкт-Петербурге классификацию прошли (получили «звезды») более 1,1 тысячи гостиниц и иных средств размещения. По данным МВД России, за первую половину 2019 года в Санкт-Петербурге и Ленинградской области было оформлено 19,4 тысячи приглашений и 13,8 тысячи виз. На миграционный учет поставлено 1,6 млн иностранцев, в том числе 776 тысяч прибывших с целью туризма.

https://www.fontanka.ru/2019/09/10/145/

3. Актуальные вопросы классификации гостиниц

Гостиницам для паломников предложили не присваивать «звёзды»

Закрытый список средств размещения, не подлежащих квалификации, предлагают дополнить гостиницами при религиозных организациях. Соответствующий законопроект Госдума приняла в первом чтении на пленарном заседании 11 сентября.

Авторами инициативы выступили депутаты Государственной Думы во главе с вице-спикером палаты Петром Толстым.

Документ предлагает дополнить закрытый список средств размещения, не подлежащих квалификации, религиозными организациями, входящими в структуру централизованных религиозных организаций, например гостиницами при монастырях.

Действующее законодательство о туристской деятельности предусматривает регулирование правового статуса гостиниц и особенностей их классификации.

Так, средства размещения, используемые для осуществления основной деятельности организаций отдыха и оздоровления детей, медицинских организаций, организаций социального обслуживания, физкультурно-спортивных организаций, централизованных религиозных организаций к гостиницам не относятся в силу прямого указания закона. Это связанно с особенностями правового статуса гостиниц, признаки которого не соответствуют назначению и особенностям функционирования указанных выше организаций.

Однако, как указывают авторы документа, религиозные организации, входящие в структуру централизованных религиозных организаций, не представлены в виде исключения, хотя характер деятельности таких организаций аналогичен централизованным религиозным организациям.

«Законопроект устраняет указанный недостаток названных норм путём дополнения перечня исключений религиозными организациями, входящими в структуру централизованных религиозных организаций», — отмечается в пояснительной записке.

Принятие закона даст возможность паломникам после посещения «святых мест» решить проблему с ночлегом. «Как правило, это люди небогатые», — уточнил вице-спикер Госдумы Пётр Толстой. Каждый день поклониться Матроне Московской прибывает около тысячи граждан из всех регионов России, привёл он пример.

https://www.pnp.ru/social/gostinicam-dlya-palomnikov-predlozhili-ne-prisvaivat-zvyozdy.html

Если «звёзды» зажигают… Отели Иркутска прошли обязательную классификацию

В Иркутске могут появиться два пятизвёздочных отеля. Пока же после обязательной процедуры классификации по три звезды заработали 10 гостиниц, ещё шесть — по 4. Но многим звёзды не достались.

— Какое наполнение в этом номере. Обязательно вешалка, зеркало, подчемоданник, у нас имеется щётка и губка для обуви. Эксперт по классификации Екатерина Процентова рассказывает, каким требованиям должен отвечать «люкс» трёхзвёздочного отеля. В первую очередь площадь — она должна быть не менее 35ти «квадратов». — Мягкая группа: диван и кресло, журнальный стол и полукресло.

С января по июль этого года все отели Прибайкалья вместимостью более 50 номеров прошли обязательную процедуру классификации. По её результатам эксперты присвоили им соответствующее количество звёзд.

— Есть параметры, которые существенно влияют на звёздную категорию. Это площадь холла, площадь номера и площадь санузла, — говорит эксперт по классификации средств размещения Екатерина Процентова.

Иркутский отель «Империя» ответил требованиям на три звезды. Такое же количество получили ещё 10 гостиниц областного центра — «Ангара», а также «Ибис», «Иркутск», «Лазурный берег» и другие. «Марриоту», «Саену», «Байкал Бизнес центру» и ещё трём присвоили по четыре заветных значка. Пятизвёздочных отелей в Иркутске пока нет, но, как сообщила эксперт по классификации, возможно, скоро появятся, и даже целых два.

— Камин, диваны из натуральной кожи, мебель из натурального дерева, вот такие интересные колонны. На самом деле даже сложно поверить, что мы находимся в отеле, который не имеет звёзд.

Это отель «Европа» в самом центре Иркутска. Ему до звёзд не хватило несколько квадратных метров.

— Требования к минимальной площади номеров на определённое количество звёзд — они очень жёстко прописаны, поскольку отель построен довольно давно, но проект создавался без учёта тех изменений, которые вступили в силу в 2014 году, когда отель работал уже в полную силу, — говорит операционный директор отеля Екатерина Макарова.

https://vestiirk.ru/news/city/247188/

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

Отель Bulgari рядом с Кремлем построят MR Group и Кирилл Писарев

Миноритарий «Магнита» Алексей Богачев выбрал партнеров в знаковый проект. Девелопер MR Group стал партнером структуры миноритария сети «Магнит» Алексея Богачева в проекте строительства люксового отеля Bulgari на Большой Никитской улице, рассказали «Ведомостям» два человека, близких к сторонам сделки. Представитель MR Group Евгения Старкова и Богачев это подтвердили.

Богачев выступает инвестором проекта и собирался вложить в строительство отеля $200 млн. Его партнером выступала компания Wainbridge, созданная сооснователем группы ПИК Кириллом Писаревым.

Wainbridge и MR Group теперь будут содевелоперами этого объекта, объясняют их представители и Богачев.

Гостиница под управлением Bulgari Hotels & Resorts будет включать в себя 65 номеров, 11 жилых резиденций (от 102 кв. м) и три таунхауса (до 1026 кв. м).

Отель в Москве станет восьмым объектом под брендом Bulgari в мире. Остальные отели расположены в Милане, Лондоне, Дубае, Бали, Пекине и Шанхае. В 2020 году запланировано открытие отеля в Париже, в 2021 – в Москве, в 2022 – в Токио. MR Group – один из крупнейших российских девелоперов.

Портфель компании превышает 5 млн кв. м. Среди ее проектов – многофункциональные жилые комплексы «Фили сити», «Фили град», «Савеловский сити» и т. д. Владельцы девелопера – Роман Тимохин и Виктор Лабуздко. У MR Group и Алексея Богачева уже есть совместные проекты – строительство офисного комплекса iCity (170 000 кв. м) рядом с «Москва-сити», а также реконструкция дома купцов Абрикосовых на Чистых прудах в жилой дом.

https://cre.ru/news/77796

Во Внуково до 2023 года построят гостиницу

МОСКВА. 13 СЕНТЯБРЯ. ИНТЕРФАКС-НЕДВИЖИМОСТЬ – В районе аэропорта Внуково до 2023 года построят новую гостиницу, сообщает пресс-служба департамента городского имущества Москвы.

Гостиницу построит инвестор, арендовавший у города земельный участок площадью 0,62 га возле аэропорта Внуково по итогам торгов. Участок находится в 1,5 км от аэропорта Внуково, в шаговой доступности от дублера Боровского шоссе.

Победителем признана компания ООО "Строй-Авто" предложившая наибольшую сумму. "В ближайшее время победитель торгов заключит с департаментом договор аренды земельного участка на 3 года и 2 месяца", — сообщил руководитель департамента городского имущества Максим Гаман.

За это время инвестору необходимо провести все строительные работы, после чего он сможет перейти на договор долгосрочной аренды на 49 лет.

https://tourism.interfax.ru/ru/news/articles/62513

Гостиница и автостоянка появятся в составе ТПУ "Лухмановская" в Москве

МОСКВА, 12 сентября. /ТАСС/. Власти Москвы предоставят в аренду застройщику земельный участок под строительство гостиницы и автостоянки в составе транспортно-пересадочного узла (ТПУ) "Лухмановская". Об этом сообщила в четверг пресс-служба столичного департамента городского имущества.

"Градостроительно-земельная комиссия города Москвы приняла решение о предоставлении в аренду ООО "ТПУ Люберецкая" земельного участка площадью 1,78 га для проектирования и строительства гостиницы и стилобатной части с автостоянкой в составе ТПУ "Лухмановская", - говорится в сообщении.

Отмечается, что департамент городского имущества города Москвы в установленном порядке оформит земельно-правовые отношения. Как уточнил руководитель департамента Максим Гаман, слова которого приводятся в сообщении, участок будет предоставлен в аренду на шесть лет без проведения торгов. Площадь объектов составит превысит 53 тыс. кв. м.

https://tass.ru/moskva/6879315

В подмосковном Ступине открылась первая в России модульная гостиница

На территории ОЭЗ «Ступино Квадрат» в Московской области открылась первая в России гостиница, построенная из модулей КНАУФ. Об этом «Стройгазете» сообщили в пресс-службе компании.

По словам главы города Веры Назаровой, открытие гостиницы даст мощный старт не только развитию технологии модульного строительства, но и взаимовыгодного партнерства, благодаря которому в округе можно будет открыть и другие объекты, возведенные по этой технологии.

Как рассказал руководитель службы корпоративных коммуникаций группы КНАУФ СНГ Леонид Лось, гостиница стала пилотным проектом компании: при ее строительстве была отработана технология производства и монтажа модулей. «Именно в России прорабатываются технологии модульного строительства для жилых домов, соцобъектов, офисов, гостиниц, которые впоследствии компания будет использовать во всем мире», - прокомментировал он.

Генеральный директор компании «Новый дом» Михаил Гец рассказал, что когда компания начинала проект модульного строительства, то планировала сосредоточиться на возведении жилья. Однако после презентации гостиницы в Ступине к ней обратились гостиничные операторы и предложили разработать модули для других объектов. «Сегодня у нас в работе более 20 проектов», - сказал он.

По словам директора по инвестициям ИФК «Мера» Андрея Клепикова, модульное домостроение недешевое, но позволяет строить быстро и качественно.

В пресс-службе рассказали, что с помощью готовых модулей можно строить малоэтажные здания, таунхаусы, детские сады, школы и другие соцобъекты в любых климатических условиях — от тропиков до Крайнего Севера. Наличие встроенных инженерных систем, внешней и внутренней отделки в готовом модуле позволяет начать эксплуатацию здания сразу после его установки.

https://www.stroygaz.ru/news/item/v-podmoskovnom-stupine-otkrylas-pervaya-v-rossii-modulnaya-gostinitsa-/

Первый в Москве отель Best Western Hotels & Resort откроют на месте бывшей Таганской тюрьмы в 2020 году

Открытие первого в Москве бутик-отеля под управлением Best Western Hotels & Resorts запланировано на сентябрь 2020 г. на месте последнего здания Таганской тюрьмы 1908 г. постройки. Об этом Агентству городских новостей «Москва» сообщили в пресс-службе компании Becar Asset Management.

«В настоящий момент осуществляется демонтаж старого здания (Таганской тюрьмы - прим. Агентства «Москва»). Официальный ввод в эксплуатацию состоится в сентябре 2020 г. Общая площадь здания составляет порядка 2 тыс. кв. м. Номерной

фонд отеля составит 83 юнита, четыре из которых предполагается сделать тематическими (game, fitness, wedding, music) и соответствующе оснастить. Официальное название проекта - бутик-отель Vertical BW Signature Collection. В новом проекте свое отражение найдет кондо-формат - номера отеля будут реализованы частным инвесторам», - говорится в сообщении.

В компании отметили, что в проект привлечен международный гостиничный оператор Best Western Hotels & Resorts. «Строительство ведется собственными силами, а объем инвестиций в проект составит около 500 млн руб.», - заключили в пресс-службе.

Ранее компания сообщала, бренд Best Western Hotels & Resorts представлен в России четырехзвездочными отелями в Санкт-Петербурге, Тюмени, Иваново и Калуге. Проект в Москве будет пятым для Best Western Hotels & Resorts в России.

Кирпичное здание, расположенное по адресу ул. Малый Каменщики, д. 16, было построено в 1908 г. по индивидуальному проекту. В настоящий момент это единственное сохранившееся здание Таганской тюрьмы, в нем был расположен бизнес-центр «Малые Каменщики 16».

https://www.mskagency.ru/materials/2926795

Отели в центре Москвы продемонстрировали рекордную заполняемость в День города

День города отмечали 7 и 8 сентября 2019 года. Гостиницы в центре города продемонстрировали заполняемость свыше 90%. Больше половины гостей были иностранными путешественниками. Этой информацией поделились в московском комитете по туризму.

Среди иностранных туристов больше всего было граждан Китая, Испании, США, Израиля и Аргентины. Отмечается, что все гостиницы, расположенные в центре столицы, разработали карту праздничных мероприятий. В этом году также отмечается 80-летний юбилей ВДНХ. Тематика Дня города была связана с этой датой. Праздничные мероприятия проходили во всех округах. Основные праздничные мероприятия прошли на ВДНХ и Тверской улице, которая на время праздников стала пешеходной.

День города в Москве в этом году отмечали 7 и 8 сентября. На 2019 год приходится также 80-летний юбилей ВДНХ, поэтому тематика праздника была связана с этой датой. Праздничная программа была организована во всех округах столицы, главные торжества прошли на ВДНХ и Тверской улице, которая в эти дни была пешеходной. Представитель комитета по туризму Москвы сообщил, что по информации, полученной от отельеров, иностранные путешественники высоко оценили праздничные мероприятия. На многих гостей произвел впечатление салют.

Отметим, что Москва занимает 31 место в рейтинге самых посещаемых столиц мира. В 2018 году турпоток в столицу составил 23.5 миллиона путешественников. Из них 5.5 миллиона — иностранные туристы. Также пресс-служба Комплекса экономической политики Москвы опубликовала статистику расходов путешественников за 2018 год. Гости столицы потратили в прошлом году 864 миллиарда рублей.

https://hotelier.pro/news/item/oteli-v-tsentre-moskvy-prodemonstrirovali-rekordnuyu-zapolnyaemost-v-den-goroda/

5. Анализ и события региональных туристско-гостиничных рынков РФ

Yle (Финляндия): малым гостиницам Санкт-Петербурга грозит массовая гибель

Черстин Крунвалль (Kerstin Kronvall)

Санкт-Петербург — один из важнейших туристических городов России, известный большим выбором мест для размещения. В городе есть и дешевые хостелы, и частные малые отели, и роскошные гостиницы.

В городе насчитывается, по меньшей мере, полторы тысячи малых отелей и несколько сотен хостелов, которые расположены в многоквартирных домах. В первую очередь запрет будет касаться отелей и хостелов. Позже, вероятно, запрет распространится на частные варианты размещения, которые, например, можно забронировать через airbnb.

Страдает целый пласт предпринимателей

Ассоциация малых гостиниц Санкт-Петербурга много лет боролась с данным законопроектом. Эта битва проиграна: российская Госдума одобрила закон о запрете размещения малых гостиниц и хостелов в многоквартирных жилых домах. Президент Ассоциации малых гостиниц Санкт-Петербурга Владимир Васильев расстроен.

«Это просто-напросто плохой закон», — комментирует он. Особенно сильно этот закон ударит по тем, кто инвестировал в отели, и у кого есть за них долги. Эти люди не получают поддержку государства.

Единственный способ спасти предпринимателей гостиничного бизнеса — получить от города разрешение изменить статус жилых помещений на статус помещений для коммерческих нужд.

«Это нелегко, поскольку свое согласие на это нужно будет дать всем жильцам дома и предприятиям», — считает Васильев.

Горожане порой недовольны потоком туристов

Многие владельцы малого бизнеса подозревают, что за законом стоит лоббирование крупных отелей. Малые гостиницы отнимают у них клиентов. Среди причин внесения изменений в закон упоминается и то, что туристы мешают жителям города.

Петербурженка Мария Лопатова понимает тех, кто считает, что деятельность малых отелей и хостелов надо контролировать. И все же она выступает против закона. «Я думаю, что малые гостиницы дают туристам хорошую возможность познакомиться с жизнью нашего города», — говорит она.

Лопатова думает, что малые отели и хостелы можно было бы отделить от других квартир жилых домов. По ее мнению, город мог бы разработать строгие нормы по этим вопросам.

Малые отели предлагают туристам выгодные условия по размещению. Существуют опасения, что теперь уровень цен может вырасти, поскольку более тысячи отелей будут вынуждены закрыть свои двери. Это, в свою очередь, может привести к снижению потока туристов.

«За этим последуют катастрофические экономические последствия для города и для всей страны», — полагает Владимир Васильев.

https://inosmi.ru/social/20190913/245821606.html

6. Юридический практикум для специалистов туристского и гостиничного рынка

Компанию Booking обвинили в продвижении нелегальных гостиниц в России

Онлайн-тревел-агентства (OTA), такие как Booking.com или Ostrovok.ru, обвинили в продвижении нелегальных в РФ гостиниц. Соответствующие письма бизнес-объединение «Опора России» направило в Федеральную антимонопольную службу (ФАС) и Минэкономразвития (есть у «Известий»).

В них говорится, что зачастую OTA присваивают статус отеля, а также «звездность» частному жилью, не аккредитованному на предоставление туристических услуг. Тем самым они вводят потребителей в заблуждение и дискриминируют игроков с лицензией. По мнению «Опоры России», таким образом может нарушаться законодательство.

В Минэке указали, что в рекламе и названии гостиницы запрещено использовать недостоверную информацию. За это предусмотрена административная ответственность. Контроль за соблюдением правил находится в ведении Роспотребнадзора.

В то же время представители OTA сообщили «Известиям», что не несут ответственности за достоверность информации на своих сайтах и зачастую рейтингуют партнеров на основании отзывов и фотографий.

Как пояснил «Известиям» вице-президент Российской гостиничной ассоциации Алексей Мусакин, OTA запрашивают от своих участников документы, подтверждающие уровень и статус, лишь когда речь идет о крупных гостиницах.

У них физически нет возможности проконтролировать достоверность информации от каждого поставщика, уверен он. По его мнению, смешение аккредитованных и нелегальных отелей в одной категории вредит добросовестной конкуренции.

https://iz.ru/920623/2019-09-12/kompaniiu-booking-obvinili-v-prodvizhenii-nelegalnykh-gostinitc-v-rossii

Бизнесмену из Башкирии придется снести незаконно построенную гостиницу

Сотрудники прокуратуры Архангельского района потребовали устранить самовольные постройки, которые возвел на землях лесного фонда местный предприниматель.

Мужчина получил от Минлесхоза республики в аренду полгектара земли для рекреации. Однако коммерсант возвел на этом участке гостиницу и сауну общей площадью почти 190 квадратных метров.

По данным пресс-службы прокуратуры Башкортостана, ущерб природе превысил 118 тысяч рублей. Прокуратура направила в минлесхоз Башкирии требование устранить нарушение закона. Ведомство, в свою очередь, обратилось в суд с иском о сносе зданий и взыскании ущерба. Фемида встала на сторону чиновников - Арбитражный суд Башкортостана удовлетворил все требования истца.

https://ufa.mk.ru/social/2019/09/12/biznesmenu-iz-bashkirii-pridetsya-snesti-nezakonno-postroennuyu-gostinicu.html

Прокуратура проверила законность постройки гостиницы Андреем Алешиным

В Саратовской области прокуратура провела проверку о соблюдении земельного законодательства бизнесменом и бывшим чиновником Андреем Алешиным, который построил гостиницу в селе Усть-Курдюм. Оказалась, что земля была оформлена под частный домик.

Саратовская прокуратура провела проверку о соблюдении земельного законодательства бизнесменом и бывшим чиновником Андреем Алешиным, который решил построить гостиницу в селе Усть-Курдюм. Земля эта находится неподалеку от загородного комплекса «Волга Star», где 1 июня в бассейне утонула маленькая девочка.

Проверка выявила, что участком «Волга Star» владеет некая компания «Квадро плюс», учредителем которой является Алешин, а участок под гостиницу он приобрел у компании АО РНКО «Нарат» в 2016 году. При этом по всем документам участок предназначался исключительно для ведения личного подсобного хозяйства, но при проверке прокуроры обнаружили там, на полутора тысячах квадратных метрах земли рядом с Волгой, большое, многоэтажное здание и открытый бассейн. Сведения о них в ЕГРН отсутствуют.

При этом Алешин уведомлял районные органы самоуправления о строительстве небольшого домика на этой земле. По данным главы управления прокуратуры по надзору за исполнением ФЗ Олега Петрова, есть справка эксперта из Росреестра, из которой следует, что объект «предположительно предназначен для использования как здание гостиницы». В прокуратуре говорят, что представители «Волга Star» не сообщались в Саратовский Роспотребнадзор о том, что там будут оказываться гостиничные услуги. К тому же, по требованиям закона, рядом с бассейном должны быть помещения для медперсонала и лаборатория для проведения анализов — а на территории «Волга Star» таких нет.

Петров также рассказал изданию vzsar.ru о том, что о нарушениях уже доложено в Роспотребнадзор и Росреестр. Однако он не стал уточнять, будет ли по поводу обнаруженных нарушений подаваться иск в суд.

Напомним, что Андрей Алешин является одним из крупнейших латифундистов в Саратовской области. Не так давно стало известно, что Алешину принадлежит нежилое здание площадью 2000 кв.м., находящееся на территории гаражно-строительного кооператива на улице Дачной в Саратове. Земля под объектом находится в частной собственности у Алешина и оценивается в 5,5 миллионов рублей. Изначально она оформлялась под гаражный кооператив «ГСК «Дачник-1», председателем которого был отец Андрея Алешина, Виктор Семенович.

Есть предположение, что возведение здания в этом месте является результатом договоренностей между ректором юракадемии Сергеем Суворовым, который является другом и коллегой Марины Алешиной, супруги Алексея Викторовича, которая была главным федеральным инспектором, а ныне является проректором Саратовского Госуниверситета. Причиной таких предположений стало то, что еще в 2010 году здание там задумывалось как один из корпусов под колледж СГЮА.

Сейчас довузовское образование стало ключевым направлением в деятельности Марины Алешиной, менеджерские таланты которой по управлению имуществом и освоению средств федеральной казны вполне могут быть применены и в госуниверситете. Тем более, если в этом может помочь муж, который приобретал некую собственность во время работы во власти – мэрии и управлении Роснедвижимости.

Таким образом, на лицо явный момент «договорняка». В бассейне, который должен находится на земле под частный домик, умерла девочка, и только после

этого правоохранители решили поинтересоваться — а как вообще так получилось, что на этом участке «образовался» не только бассейн, но и целый гостиничный комплекс?

В прокуратуре уверяют, что будут действовать дальше в рамках закона, только вот хватит ли этих «рамок» на то, чтобы обнаружить хотя бы часть такой вот собственности Саратовских латифундистов из власти? В любом случае, «Версия» будет следить за дальнейшим развитием событий с предпринимателем Алешиным.

https://saratov.versia.ru/prokuratura-proverila-zakonnost-postrojki-gostinicy-andreem-aleshinym

Главу Росреестра в Серпухове арестовали за незаконное «расширение» гостиницы

В Подмосковье возбудили уголовное дело против начальника межмуниципального отдела Росреестра в Серпухове. Чиновник попался на взятке, которую должен был отработать путем незаконной корректировки данных в государственном реестре в пользу владельца гостиницы.

Об аресте начальника межмуниципального отдела Росреестра по Серпуховскому и Ступинскому районам Армена Захаряна сообщил РБК. Также под арест попала замглавы серпуховского филиала бюро технической инвентаризации (ГУП «МОБТИ») Ирина Агапова, которую Захарян привлек для помощи в подделке документов. Еще одним фигурантом дела стал предприниматель Александр Сытин, совладелец гостиничного комплекса в Серпуховском районе.

Против чиновников возбуждено уголовное дело о получении взятки, Сытина обвинили в посредничестве во взяточничестве. Дело расследует Главное следственное управление СКР по Московской области, а оперативные материалы предоставили полицейские из отдела экономической безопасности и противодействия коррупции серпуховского управления МВД.

Как предварительно установлено следствием, в прошлом году Александр Сытин захотел провести незаконное согласование реконструкции гостиничного комплекса, которую он со своим партнером запланировал для увеличения площади гостиницы. Провести процедуру по закону бизнесмен посчитал слишком накладным — по затратам и по срокам. Вместо этого он предложил своему партнеру, второму совладельцу гостиницы, заплатить взятку в размере 3,5 млн рублей, чтобы получить согласование в обход закона.

Партнер Сытина оказался более законопослушным гражданином и сдал бизнесмена полиции. Оперативники дождались момента и взяли с поличным чиновников из Росреестра и БТИ, когда те вносили незаконные изменения в базу Росреестра под видом исправления ошибок о площади гостиничного комплекса.

По словам источников РБК, Захарян и Агапова решением горсуда Серпухова были арестованы, а Сытин помещен под домашний арест. 27 августа Московский областной суд отменил эту меру пресечения, и обвиняемый оказался на свободе.

https://pasmi.ru/archive/242544/

Авиакомпания "Азимут" не смогла аннулировать защиту одноименного бренда сети гостиниц

МОСКВА. 12 СЕНТЯБРЯ. ИНТЕРФАКС — Суд по интеллектуальным правам в четверг отклонил заявление АО "Авиакомпания "Азимут" (Ростов-на-Дону) о признании незаконным решения Роспатента от 28 марта 2019 года, сохранившего охрану товарного знака "Азимут" за люксембургской компанией "Азимут интернэшл".

"Отказать в признании ненормативного правового акта недействительным полностью", — говорится в информации на сайте суда.

Спорный товарный знак, согласно данным аналитической системы "СПАРК-Интерфакс", использует ООО "Азимут хотелс компани". В AZIMUT Hotels, по собственной информации гостиничной сети, входит 37 отелей в 29 городах России, Германии, Австрии и Израиля. Председателем совета директоров AZIMUT Hotels является Александр Клячин

Товарный знак "Азимут" с приоритетом от 14 сентября 2017 года зарегистрирован 12 июля 2018 года в госреестре товарных знаков и знаков обслуживания РФ (№662548) на "Азимут интернэшл" в отношении товаров ряда классов МКТУ, в том числе 39-го (авиаперевозки) класса.

Этот бренд представляет собой выполненное буквами русского алфавита словесное обозначение "азимут", в правом верхнем углу которого расположено изображение фигуры круглой формы.

Авиакомпания просила признать недействительной охрану этого знака в отношении услуг 39-го класса МКТУ в связи с использованием коммерческого обозначения, то есть собственного наименования, сходного с оспариваемым знаком.

"Азимут" — региональный авиаперевозчик, базируется в ростовском аэропорту "Платов". Первый рейс совершен 21 сентября 2017 года. В 2018 году авиакомпания перевезла 700 тыс. человек, в 2019 году планирует увеличить этот показатель до 1,2 млн пассажиров.

Бенефициарами "Азимута" являются пенсионер Владимир Скоч, отец депутата Государственной думы Андрея Скоча, совладелец московского аэропорта "Внуково" Виталий Ванцев и Лена Каратаева. Цепочки владения "Азимутом" организованы, согласно "СПАРК-Интерфакс", с использованием ООО "Инвесттехсервис", ООО "Внуково холдинг" и ООО "Аэрокарго+" Каратаевой.

https://tourism.interfax.ru/ru/news/articles/62495

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

Россия заняла 39 место в рейтинге конкурентоспособности в туристической сфере

Недавно был опубликован рейтинг «The Travel and Tourism Competitiveness Report 2019». Этот документ публикуется один раз в два года, начиная с 2007 года. За составление рейтинга отвечают специалисты Всемирного экономического форума.

В 2019 году в рейтинге представлены 140 государств. *РФ заняла 39 место, двумя годами ранее – 43, т.е. улучшила свои позиции на четыре пункта.* Занимаемые позиции оцениваются по множеству различных показателей. Среди них историческое и культурное наследие, уровень развития экономики, транспортной инфраструктуры, коммуникаций и медицины, визовой политики и так далее. Параметров много, но все они связаны с возможностями страны в плане приема иностранных путешественников.

По уровню природных ресурсов международные эксперты поставили Россию на 34 место. По культурным ресурсам РФ заняла 18 место. Страна заняла 98 место из 140 в сфере безопасности, улучшив результат на 11 позиций. Еще ниже эксперты оценили «политику в сфере туризма», Россия заняла 105 место. Показатель «открытости для международных путешественников» - 123 место из 140 возможных. Улучшилось качество туристской инфраструктуры, Россия заняла 69 место, улучшив свои позиции сразу на 47 пунктов. Самые лучшие результаты продемонстрированы в области «здоровье и гигиена». Здесь РФ заняла 6 место. Исследователи объясняют такой высокий результат большим количеством врачей и медицинских учреждений, а также отсутствием случаев заболевания малярией.

В первую десятку рейтинга вошли такие страны как Испания, Франция, Германия, Япония, США, Великобритания, Австралия, Италия, Канада и Швейцария. Эксперты отмечают, что на 35 стран, которые занимают первые позиции рейтинга, приходится 70% международных туристических поездок, а так 84% ВВП, создаваемого этой отраслью.

https://hotelier.pro/tourizm/item/rossiya-zanyala-39-mesto-v-reytinge-konkurentosposobnosti-v-turisticheskoy-sfere/

Власти Египта утвердили новые критерии классификации отелей

МОСКВА. 13 СЕНТЯБРЯ. ИНТЕРФАКС-ТУРИЗМ – Министерство туризма Египта утвердило новые критерии классификации отелей, согласно которым гостиницы будут получать звезды в соответствии с международными стандартами, сообщает газета Egypt Independent.

"Министр туризма Рания Машат обнародовала программу "Новые критерии гостеприимства" для египетских отелей, согласно которой объектам размещения будут присваиваться звезды по международным стандартам, включающим безопасность, экологичность, высокие санитарные нормы, наличие Wi-Fi на всей территории гостиницы и другим. В отелях также должны быть созданы условия для отдыха маломобильных туристов, детей и пожилых людей. В соответствии с новыми правилами, отели будут получать от двух до пяти звезд за соответствие стандартам", — пишет издание.

Как отмечает газета, в программу включены несколько новых типов отелей, включая эко-домики и объекты в исторических зданиях, бутик-отели и плавучие гостиницы.

По словам министра, нововведения разрабатывались ведомством вместе с министерствами здравоохранения и экологии. "В ноябре 2018 года мы запустили реформу туристского сектора, чтобы укрепить его конкурентоспособность и соответствие международным стандартам. Работа с отелями была нашим "краеугольным камнем", поскольку стандарты не обновлялись последние 13 лет", — цитирует издание главу министерства.

Как сообщает газета, важным пунктом классификации стало внедрение обновленного пожарного кодекса, который в последние годы был признан недействительным в гостиницах. "Теперь его усовершенствовали, а также впервые разработали критерии пожарной безопасности для плавучих гостиниц", — заявил председатель ассоциации отелей Египта Магед Фавзи.

Egypt Independent отмечает, что все отели будут внесены в открытую базу, в которой можно отслеживать результаты переоценки звездности. При этом Минтуризма страны готово предоставить гостиницам время для приведения инфраструктуры и сервиса в соответствии с новыми стандартами.

По данным Минтуризма Египта, в стране в настоящее время действует 1200 объектов размещения.

https://tourism.interfax.ru/ru/news/articles/62510

Radisson Hotel Group на страже устойчивого развития

Radisson Hotel Group запустила инициативу «Активное ведение ответственного бизнеса», которая будет реализовываться по всему миру в течение следующих 16 месяцев, усиливая позиционирование компании Radisson Hotel Group как лидера в области социально ответственного бизнеса и знакомя сотрудников отелей с инструментами, стандартами и лучшими практиками КСО.

Забота об окружающей среде и местном сообществе уже давно является важным аспектом деятельности Radisson Hotel Group. Ответственное ведение бизнеса является частью стратегии по устойчивому развитию начиная с 1989 года – именно тогда компания начала делать первые шаги в области охраны окружающей среды. В 2001 году Radisson Hotel Group запустила программу обучения «Ответственный бизнес», которую сейчас обновляется в рамках пятилетней стратегии. Сотрудники отелей на регулярной основе получают информацию по таким социально значимым темам как сокращение выбросов углекислого газа, экономия воды, участие в общественной жизни местных сообществ и борьба с современным рабством. Кроме того им рассказывают, что можно предпринять, чтобы внести личный вклад в решение проблем подобного рода.

Команда проекта «Активное ведение бизнеса» провела пилотное обучение в самых разных отелях, от Сиднея до Санкт-Петербурга и от Брюсселя до Картахены.

Новая образовательная программа по ведению ответственного бизнеса состоит из двух основных частей: «Активный ответственный бизнес» и «Ведение ответственного бизнеса». Первая часть – поданное в виде интерактивного тренинга оффлайн-обучение, доступное всем сотрудникам компании. Оно включает в себя такие темы, как этика, культурные различия, инклюзивность, поддержка местных сообществ, уменьшение воздействия на окружающую среду и сортировка отходов, а также знакомство с более деликатными проблемами, такими как сексуальная торговлей и принудительный труд. Тренинг доступен на 21 языке.

Вторая же часть – «Ведение ответственного бизнеса» – осуществляется онлайн, хотя также подразумевает интерактивный подход. Она ориентирована больше на менеджмент каждого из отелей, а обучение поможет интегрировать принципы ответственного ведения бизнеса во все отделы и операционную деятельность организации, а также коммуницировать с местными НКО.

Планируется, что к концу 2020 года обучение пройдут все сотрудники.

https://www.frontdesk.ru/news/radisson-hotel-group-na-strazhe-ustoychivogo-razvitiya

Самая дешевая гостиница в Британии - заднее сиденье Nissan Juke

Всего 9 евро за ночь просит владелец «самой дешевой гостиницы во всей Британии». За такую сумму, конечно, не стоит ожидать особого комфорта, но все же заднее сиденье Nissan Juke в качестве спальни – это, наверное, уже слишком.

Однако именно такое предложение обнаружило издание Getaway на сервисе Airbnb. Пользователь сайта предлагает гостям ночлег внутри белого Juke, припаркованного на Beach Street в городке Ширнесс, графство Кент.

Автомобиль может быть по желанию гостя перепаркован ближе к пляжу, однако обычно он стоит перед воротами дома. За воротами, внутри палисадника, специально для гостя оборудованы «удобства» – портативный туалет и умывальник в специальной палатке.

В качестве преимуществ размещения в автомобиле в описании на Airbnb приводится «отдельный частный вход» и «запираемая спальня». Кроме этого, постояльцам предлагаются дополнительные подушки «для комфорта» и плечики для одежды. При этом среди опций нет кондиционера и радио, хотя вряд ли они отсутствуют в автомобиле. Наверное, просто хозяин не разрешает их включать.

О себе хозяйка необычной гостиницы сообщает, что имеет диплом косметолога и спа-специалиста, и в данный момент работает в салоне красоты в Лондоне в качестве «специалиста по связям с клиентами». Airbnb пометил аккаунт владелицы белого Juke как «проверенный».

https://www.fontanka.ru/2019/09/06/177/

8. Интересное для отельеров

Агрегаторы видоизменяются в погоне за клиентом

Сайты онлайн-бронирования в 2019 году меняются особенно активно, выходя в итоге на не типичные для себя рынки или предлагая необычные форматы поиска отелей

Так, Airbnb, после того как предъявила права на клиентов люксового сегмента, начав предлагать состоятельным путешественникам в аренду целые замки и даже частные острова, запустила еще и сервис Airbnb for Work для деловых туристов, о котором мы недавно писали. Эта новая программа подбирает объекты с оптимальным набором интересующих бизнесменов опций, рядом с требуемой транспортной развязкой, и даже подразумевает учет командировочных трат и выставление счетов за проживание компании, а не частному лицу, и т.д.

А на днях появилась новость, что Airbnb приобретает Urbandoor – «онлайн-рынок» меблированных квартир с обслуживанием, подходящих для длительного проживания в случае командировок, релокации и тому подобных ситуаций, требующих резервирования жилья а-ля «дом» надолго. Напомним, Urbandoor был основан в 2015 году при поддержке Greystar Real Estate Partners. На сегодняшний день арендуемые объекты Urbandoor расположены в более чем 1500 городов 60 и больше стран.

Другие агрегаторы не отстают, и каждый предлагает что-то свое, оригинальное. Так, сервис бронирования отелей Agoda предложил своим клиентам возможность удешевить проживание, разделив его на несколько секций с учетом свободных номеров более бюджетной категории в отеле. Например, в одном недорогом номере прожить три дня, потом в другом – только что освободившемся, - еще четыре. Смысл в том, что если туристу требовалось недельное проживание, а гостиница не могла предложить ему номер «стандарт» на весь срок, то программа предлагала бронирование номера более высокой категории. Чтобы можно было бы забронировать 3+4 ночи именно в «стандарте».

Некоторые путешественники давно пользуются этим «лайфхаком», Agoda же избавила их от опции муторного перебора номеров по суткам в поисках самого дешевого варианта: теперь комбинации предлагаются автоматически, с учетом имеющейся у сервиса информации о свободных номерах. В результате путешественник получает возможность сэкономить до 50% от итоговой суммы.

Глобальная система Sabre добавила в свой «ассортимент услуг» вновь созданный, авторский сервис бронирования гостиницы Sabre Content Services for Lodging, который легко интегрировать в ПО турагентств. Помимо уже имеющейся информации о доступных гостиницах, новый сервис теперь еще и «собирает» данные о свободных номерах с других агрегаторов - Booking.com, Bedsonline и Expedia, - с возможностью забронировать их. Sabre уверяет, что благодаря внедрению инновационной системы время, затрачиваемое на подбор вариантов размещения, сократится до 30%. Новая программа будет интегрирована во все точки продаж системы Sabre, включая Sabre Red 360 и GetThere Partner Solutions.

Российский сервис бронирования отелей Ostrovok.ru тоже не стоит на месте. Сначала он обновил программу лояльности «Банк снов», предложив клиентам выбор. Раньше пользователи «Островка» могли копить бонусы в виде «снов», которые потом тратили на проживание из разряда один сон = один рубль. Не так давно сервис, во-первых, ощутимо обновил принципы предоставления бонусов, которых стало больше (кэшбек «с нами», снятие ограничений на минимальный порог «снов» для возможности их перевода в бронирования и т.д.), но и предложил

им альтернативу: копить либо «сны», либо мили Aeroflot. А сейчас на сайте «Островка» уже доступен раздел поиска. Судя по официальной страничке, «Островок» договорился о партнерстве со Skyscanner – по крайней мере, при бронировании осуществляется переход именно на этот сайт. По слухам, «Островок» рассматривает возможность заняться и интересами корпоративного сегмента.

Онлайн-сервис для организации путешествий OneTwoTrip (бронирование средств размещения, авиа- и ж\д билетов, а также комплексных туров) это уже осуществил. Взявшись за организацию деловых поездок: реклама сулит «сокращение расходов на командировки до 30%», контроль за бюджетом и полное отсутствие хлопот с оформлением документов: достаточно зайти на сайт b2b.onetwotrip.com. В базе данных компании, согласно ее заявлениям на сайте, - 2 миллиона отелей, 800 авиакомпаний, сотрудничество с российскими и европейскими железными дорогами и множество других полезных опций. «вишенка на торте» - возмещение НДС.

Expedia же одной из первых взялась фокусироваться на предложении своим клиентам «эко-ответственных» средств размещения. На ее сайте представлен ТОР-10 «зеленых» курортов, наиболее внимательно относящихся к воздействию на окружающую среду – что для современных путешественников становится все более важно.

Напомним, баллы за проживание, экскурсии и перелеты Expedia ввела в рамках собственной программы лояльности еще в 2015 году (Expedia+): их можно было тратить на проживание в отелях, забронированных на сайте expedia.com.

Так что границы между профилями сервисов чем дальше, тем больше стираются: кто занимался авиабилетами – начинают продавать пакетные туры, страховки и предлагать отели, сервисы по резервированию гостиниц берутся за деловую либо экологически ориентированную клиентуру и т.д. Узкая специализация перестает быть востребованной. Но «многостаночникам» сложно следить за качеством оказания услуг по всем фронтам; в итоге вопрос, какие из агрегаторов, занимающихся всем сразу, перетянут клиентов на вою сторону, а какие не выдержат этой гонки и сойдут с дистанции, допустив где-то ошибку.

Кристина Голубева, специально для Frontdesk.ru

https://www.frontdesk.ru/article/agregatory-vidoizmenyayutsya-v-pogone-za-klientom?fbclid=IwAR3aJiDz5oCw1jlVUer4hEO8z-5WRSFBkrwj0UxpbUir7XWCQibV7v6y_fk

15 ужасных гостиниц, по сравнению с которыми отель из «Сияния» кажется раем

Отели — это важная часть путешествия, и они могут очень сильно испортить впечатление от поездки. И с людьми из нашей подборки так и случилось. Ужасный сервис, отвратительные условия и жуткая грязь — это далеко не весь список прелестей, с которыми пришлось столкнуться бедным путешественникам.

Поверьте, отель из фильма ужасов «Сияние» покажется вам пятизвездочным пентхаусом после этих историй!

«Вот почему вам следует проверять кофемашину, прежде чем готовить завтрак!»

«У нас просто потрясающий номер в гостинице! Чувствую единение с природой!»

«Бассейн в моей гостинице. Угу, это унитазы»

«Нашли это под простыней. Теперь хочется лечь спать в машине»

«Когда отель оказался с клопами»

«Гостиничный номер „Качественный“, Москва»

«Вот так выглядит фитнес-зал в отеле, где я остановился»

«Лампа vs Дверь в моем гостиничном номере»

«Картина, свидетелем которой я стал, когда зарегистрировался в своем отеле»

«Такое полотенце с подарочком ждало меня в гостиничном номере»

«В описании говорилось о виде из окна на старую церковь. Что ж, технически это не было ложью»

«Какой потрясающий вид открывается из окна моего номера… Хотя, погодите секундочку»

«Остановился в дешевом отеле на ночь. Я был готов ко всему, но точно не к такому „высокому“ уровню сервиса»

«Джакузи в моем отеле! Мммм, не терпится опробовать»

«Вот такой нас ждал сюрприз, когда мы вернулись с пляжа»

Чтобы отойти от этого ужаса, почитайте статью о крутых гостиницах, которые приятно удивили своих постояльцев!

https://www.ridus.ru/news/307630

«Нет такого, что в российском сегменте — все при бабочках, а на китайском направлении — непонятно, что творится»

Исполнительный директор туристической ассоциации «Мир без границ» — о скандалах вокруг китайского туризма в России

Во время Восточного экономического форума (ВЭФ) представители туристического бизнеса рассказали президенту Путину о проблеме так называемой китайской туристической мафии. Суть претензий в том, что в Приморье — и по всей стране в целом — работает множество компаний из туристического сегмента, которые хоть и являются формально российскими, но на самом деле принадлежат китайским бизнесменам. Они предоставляют тургруппам из Китая всевозможные сервисы — от экскурсий до размещения. По мнению гидов и туроператоров Санкт-Петербурга, китайские туристы не пользуются их услугами, предпочитая прибегать к помощи своих соотечественников из местной диаспоры, у которых нет ни документов, ни знаний. В довершение ко всему — китайские туристы питаются только в своих ресторанах и покупают сувениры исключительно в особых магазинах, где покупки оплачиваются через WeChat. Daily Storm попытался разобраться в ситуации и поговорил с исполнительным директором туристической ассоциации, которая уже 15 лет занимается вопросами российско-китайского туризма, «Мир без границ» Александром Агамовым.

— Даже не будучи «в теме», можно увидеть, что китайских туристов в России гораздо больше, чем всех остальных. А что говорит статистика?

— Китайский туристический поток сейчас — это примерно 1,5 миллиона поездок в год. В этом смысле Россия сопоставима с Австралией, которая в 2018 году заработала на китайском турпотоке восемь миллиардов долларов.

У нас ни во времена СССР, ни потом уже в России никогда не было такого концентрированного потока из одной страны, как в последние семь лет идет из Китая. При этом китайский турист — он невозвратный, но это нормальная ситуация, потому что за редким исключением таких мегапопулярных дестинаций, типа Парижа и Рима, в целом массовый турист второй раз в одно и то же место не возвращается.

— Вот приехали китайцы в большом количестве — складывается ощущение, что они ездят только группами. Правда это?

— Не совсем так. Поток формируется следующим образом: 80% — групповой туризм, 20% — индивидуальный. Индивидуальные туристы въезжают по обычной визе, ну и по электронной в определенных регионах: Дальний Восток, Калининград и с октября — Петербург. Мы каждый год фиксируем увеличение потока на 15% и рост показывают обе группы. Порядка 110-115 тысяч въездов — это индивидуальные туристы, поэтому рассказы о том, что из Китая такие к нам не ездят, — неправда.

— И все-таки группы безусловно лидируют…

— Здесь нет никакого принуждения, никакой политики, хотя это, безусловно, на руку — и там, и тут. Во-первых, китайцы в основном не говорят ни на каком другом языке, кроме китайского, соответственно, передвигаться в любой стране без языка они не могут. Поэтому группы приезжают с так называемым турлидером. И этим очень хорошо пользуются. Например, когда группе говорят: «А давайте сходим в цирк, есть время и возможность», — эта услуга, как правило, не входит в стоимость тура и, стоя у кассы, где на русском и английском написано «Стоимость билета 500 рублей», никто ничего не сможет прочитать. И турлидер спокойно возьмет с них по

3000 рублей, и ни один китаец даже слова не скажет, просто потому что никто не понимает ни латиницу, ни кириллицу. Во-вторых, групповой тур дешевле сам по себе. Кроме того, часто — это пожилые люди, которые хотят некую защищенность, поэтому они сбиваются в группы.

— Что думаете насчет всех тех жалоб относительно «громких» китайских групп?

- Групповой туризм — нормальная история, вспомним хотя бы нас в 90-е годы, когда мы толпами ездили в Турцию, и как мы там себя вели. Да, китайцы громкие, могут кидать мусор на пол и плеваться, но это не потому, что они нас не уважают. В Китае вообще понимают, что это уже не совсем соответствует реалиям и предпринимают шаги, объясняя, как вести себя не надо, ведь отличительная черта китайцев — дисциплинированность. Если им один раз сказать, что в этой стране так нельзя — второй раз не нужно повторять.

— Вы упомянули, что китайские группы едут под присмотром турлидера. Каковы его функции? Его можно назвать гидом?

— Наверное, нет. Это, скорее, человек, который отвечает за то, чтобы группа приехала в страну и уехала в том же составе. Мы с китайской стороной обсуждали, есть ли возможность отказаться от турлидера. Ее нет. Китайский турист пока еще неопытный, не ориентируется, и нельзя доверить группу «попутным ветрам». Но мы понимаем, что у турлидера есть и личная история, связанная с тем, чтобы превратить эту группу в центр экономической прибыли. Речь о том, что идет уже помимо его зарплаты.

— Раз уж мы заговорили о сопровождающих, расскажите подробнее о проблеме гидов. Почему наши китаисты так возмущены якобы нелегальными китайскими экскурсоводами?

— В России до сих пор нет закона о гидах. Еще когда Ростуризм был под Минкультом, был создан проект закона о гидах, обо всех вообще — не только китайских. У нас эта профессия не легализована, то есть те люди, которые говорят, мол, мы настоящие гиды, они с точки зрения закона такие же «серые» экскурсоводы, как и те китайцы. Спросите у нашего гида, а платит ли он налоги? Наше туристическое законодательство — оно о выезде, потому что все 90-е годы к нам никто не ехал. Там элементарно нет никаких определений о принимающем туроператоре. Отсюда и те, кто говорят, мол, я ничего особенного не должен туристу — оказываю визовую поддержку, размещаю в гостинице, а кто его там водит — вообще не мое дело. И можно совестить туроператора сколько угодно, но по закону он прав. Отсюда и такое же отношение к гидам.

— Если вне закона все, откуда тогда разговоры про «официальных» гидов?

— В советское время была своя школа гидов, потом она разрушилась, и в каждом субъекте возникли ассоциации гидов, которые в договорных отношениях с местными комитетами по туризму легализовались. Но речь не о профессии, а об организации. И дальше они гидов сертифицируют за деньги. Но с точки зрения государства — они занимаются деятельностью, которая в законе не прописана. Получается, у нас есть цивилизованный туристический рынок и нет отлаженной системы гидов.

— А что мешает принять закон, если проблема так остро стоит и все о ней знают?

— Есть с этим законом один момент, который, на мой взгляд, является камнем преткновения. Одно из требований — гидом может быть только гражданин России. Это логично, но штука в том, что, например, в Москве китаистов не хватает. В столице всего 130 гидов с китайским языком, которые приписаны к московской ассоциации, в Петербурге их больше 300. В Москву в высокий сезон ежедневно приезжает 200 китайских групп, которые находятся в городе два-три дня. Если

завтра примут этот закон и он сразу начнет действовать, то поток сразу упадет. Сейчас их ведут вот эти пресловутые «нелегальные» гиды.

— Один из аргументов против китайских студентов — они рассказывают небылицы. Например, что Петр I — внук Ленина или что Петербург основал Сталин.

— Если говорить о некомпетентности китайских гидов, то тут тоже все неоднозначно. Я ради эксперимента как-то взял в Питере нашего гида, очень толкового, который сказал, что аура Петербурга очень печальная и город занимает первое место по числу самоубийств. И я говорю коллегам: «Знаете, китаец рассказал нам, что Питер — лидер по числу самоубийств». И мне ответили: «Вот видишь, видишь, что китайцы говорят!». Я в итоге раскрыл карты, но суть в том, что мы совершенно иначе это воспринимаем, когда это говорит иностранец, а не наш человек. Я часто спрашиваю коллег: а если бы китаец рассказал все, как есть, вы бы его приняли? Да его бы точно так же растерзали, потому что он конкурент.

— А в чем принципиальное различие между нашими гидами и китайскими?

— Тут есть одна чисто китайская особенность. Все, кому платит китаец, воспринимается как прислуга. Наш гид — это другого плана человек: у него, как правило, не одно высшее образование, несколько иностранных языков, и он ведет себя соответствующим образом. Китайский гид — человек, который обслуживает эту группу 24 часа чуть ли не по щелчку. Услужливость — штука обязательная. У нас по-другому: если заплатили за семь часов работы, значит, столько и отработает — это сезонная работа, и каждый час гиду дорог.

— Ну хорошо, приехала группа, ходит со своим «нелегальным» студентом, но ведь и гуляет не в абы каких местах. Одна из основных претензий в том, что китайцы ходят только в определенные магазины, от которых российскому бюджету пользы никакой, да еще и пускают туда не всех. Все деньги при этом оседают в карманах китайских владельцев подобных точек...

— Китайцы очень любят шопинг — это обязательная часть любой поездки. То, что есть магазины, куда пускают только группы, — это тоже тот вопрос, который не стоит так раздувать. Во-первых, по закону магазины могут устанавливать собственный режим посещения, ассортимент товаров и цены. Во-вторых, а что обычный человек хочет найти в тех магазинах по тем ценам, которые предлагают туристам? Но есть одна вещь, которая действительно важна, — а платит ли он налог? Пропустил ли он товар через кассу? Глобально ситуация с подобными магазинами выглядит следующим образом: там китайские инвесторы, но с российскими юридическими лицами. Среди них есть те, кто действительно работает нечестно, а большая часть товара идет мимо кассы.

— Говорят, что для оплаты используют китайскую платежную систему WeChat Pay. Это действительно так?

— Да, для этого используется WeChat Pay, но тут тоже есть несколько моментов. Есть компания «Яндекс», которая является одним из представителей системы WeChat Pay в России. Они приходят в крупные магазины — типа ГУМа — и подключают кассовые аппараты к платежке WeChat. В нем нет ничего страшного, он просто удобен — ты наводишь на QR-код и оплачиваешь покупку. Это как раз та самая инфраструктура, за которую мы ратуем. И тут абсолютно нет ничего нелегального. Однако не везде пришел тот же «Яндекс» и подключил WeChat Pay. Что происходит в таких случаях: есть телефон, который зарегистрирован в Китае, и есть китайский счет, но QR-код находится в российском магазине. Такие транзакции, конечно, идут мимо нацбанка.

— А в чем вообще фишка этих сувенирных магазинов, где цены завышены просто в невообразимое количество раз?

— Представим себе, что я — китайский туроператор, и я заложил перелет, размещение, передвижения, посещение музеев и питание. Получилась сумма, скажем, 5000 юаней. Нет, дорого, дай-ка я его продам ниже себестоимости, например, за 2000 юаней. Казалось бы, зачем это делать? Но я понимаю, что у меня есть «свой» человек — либо турлидер, либо вот этот студент, который поведет группу в магазин. В этом магазине по цене в пять раз больше туристы купят разного товара — и 30% уйдет моему человеку. Из них 10% он оставит себе и 20% отдаст мне. Таким образом, я покрою разницу на демпинге и, может быть, останусь в плюсе. При нормальной схеме турпродукт — это разница между оказанными услугами и прибылью, которую берет себе оператор и делит с принимающей стороной. По серой — принимающий оператор вообще не нужен, все делает этот китаец, который ведет группу.

— Неужели туристы до сих пор не поняли, что это все ловушка? Они же не отрезаны от мира, читают соцсети, обмениваются информацией.

— Конечно, уже сейчас китайцы понимают, что их начинают разводить, и приходя в магазин, ничего не покупают. Кстати, эта схема с магазинами обкатана не только у нас. В Таиланде, на Филиппинах, в Корее происходит то же самое, есть даже видео, где турлидер буквально заставляет китайских туристов что-то покупать, утверждая, что он из-за этого заложил квартиру, и если они ничего не приобретут — он просто умрет. В России их пока раскручивают стандартным «Кругом все подделки, но мы знаем магазин, где вы купите настоящий товар». Но так вечно продолжаться не может, поэтому даже эта история начинает потихоньку отходить. Кстати, недавно нацбанк объявил, что только за три месяца низкого сезона китайские туристы принесли в казну более 200 миллионов долларов. Впервые государство дало официальную цифру прибыли от китайского туризма. Но в целом — китайцы все-таки любят работать «со своими», это правда.

— Хорошо, по магазинам понятно. А что с остальными составляющими тура? Как и куда уходят деньги от них?

— Тут тоже надо разбирать все детально. Начнем с перелетов. В Шереметьево и обратно в Китай летает 11 авиакомпаний: семь российских и четыре китайских. Все они платят аэропорту деньги за обслуживание. Разумеется, есть еще прибыль от билетов. Не забудем и про зону Duty Free, где китайский чек вдвое больше, чем стандартный. Живут они все в гостиницах, причем тут часто получается очень смешно. В высокий сезон отели жалуются нам: «Ой, эти ваши китайцы всех европейцев нам распугают», как низкий сезон: «Слава Богу, у нас есть китайцы, они нам спасают все». С музеями то же самое. Нам «Эрмитаж» говорит: «Летом — это просто святых выноси, но в это время года много всех, не только китайцев. Но спасибо им за январь!» Начинается финансовый год, казна пустая, и китайцы — неплохое подспорье. По-любому из Москвы в Питер они едут на поездах — не зайцем же они катаются.

— А как насчет ежедневных потребностей, например еды? Везде пишут, что китайские группы ходят только в свои рестораны.

— Это правда, но так было, есть и будет всегда, и не только в нашей стране. Китайцы не едят другую кухню, они, конечно, пробуют наши блюда и им даже что-то нравится, но все условные семь дней, которые они здесь находятся, есть они их не будут. Для них любая кухня, кроме китайской, — не ярко выраженная. Поэтому, когда к нам приходят регионы и просят «дать» им китайцев, я всегда спрашиваю: «А есть ли в городе хоть один китайский ресторан?» Но тут вопрос, как и с магазинами: платят ли они налоги? У таких «серых» ресторанов еще другой момент может быть — они же на всем экономят, в том числе и на продуктах, поэтому случаются и отравления, как было в Петербурге, например.

— Я так понимаю, что далеко не все смотрят на эту проблему так детально. Для общественности китайские группы — это просто очень громкие неряхи.

— Глобально так и есть. Как-то один большой чиновник из Минкульта сказал: «Лучше бы этих китайцев вообще не было», на что я ответил, что нет плохих туристов — есть непрофессионализм при работе с людьми и отсутствие клиентоориентированности. Весь мир хочет китайцев, хоть и по-разному к ним относится, но они самые платежеспособные. Но что вы хотите, если даже представитель интеллигенции писательница Толстая, которая не смогла взять билет на «Сапсан», сказала, мол, давайте всех китайцев в Сибирь отправим...То, что Путину вообще озвучили проблему, вне зависимости от того, как был поставлен вопрос, — это все равно очень позитивно, потому что за три года государство ни разу не вышло на серьезный диалог с профессиональным туристическим сообществом.

— С чем это может быть связано?

— Чиновникам это не очень нравится, потому что нужно фактически расписаться в том, что в их епархии не все благополучно. К тому же все боятся пойти против линии нашей дружбы с Китаем, потому что туризм — это один из ее маркеров. Мы разговаривали с туристическими властями в Китае, и они все прекрасно понимают, ведь они даже внутри страны борются с нелегальными туристическими схемами. Направляющие компании, которые сидят где-нибудь в Пекине или Гуанчжоу, точно так же уходят от налогов в своей стране, и это идет уже мимо китайской государственной кассы.

— Обычно после того, как ту или иную проблему озвучивают напрямую президенту, решение находится очень быстро. Есть уже какие-то подвижки?

— Пока все тихо, но мы уверены, что движение пойдет. Главное, чтобы Минэкономразвития не решило замкнуть все на себе и порешать все «в кабинете», не советуясь с представителями отрасли. Там хотят вдвое увеличить туристический поток — цель хорошая, для этого уже работают с визами — отлично. Развитие кластеров и инфраструктуры — тоже замечательно. А вы поговорили с «Эрмитажем» и музеями Московского Кремля: а могут они принять больше туристов, чем уже есть сейчас? Они совершенно точно скажут, что нет. Вот этот дополнительный поток, вы его куда пошлете? И неважно, китайцы это или американцы, — Кремль не может принять столько. В Петербурге Екатерининский дворец встал в этом году в пятичасовых очередях. Здесь же тоже нужна определенная политика — продвигать другие, менее популярные музеи, чтобы турист подумал «Раз я сейчас не попаду в Кремль, пойду-ка я в Исторический музей — там тоже круто».

— А против «серых» схем есть средство?

— Прежде всего нужно, чтобы государство следило за движениями на валютных счетах принимающих туроператоров. Когда компания передает китайского туриста в руки того самого студента, на ее счету не происходит никакой активности, но при этом государство видит, сколько всего туристов провел принимающий туроператор. Их может быть десятки тысяч, но по документам в компании работают два человека — как такое может быть? Тут все просто — принимающая сторона получает за каждого туриста фиксированные деньги, неофициально, конечно же, и видеть не видит этих туристов. Китайский студент полностью занимается группой. А если государство начнет задавать вопросы туроператорам на эту тему, тогда они начнут задумываться о прозрачности.

— Это первый шаг, а дальше? Вот как работать с теми же сомнительными магазинами?

— По линии магазинов хорошо бы начать проверять чеки. К примеру, вышел китаец счастливый в янтарных бусах, у него даже не надо спрашивать, сколько он заплатил, тут один вопрос: «А чек вам дали?» Мы задавали этот вопрос

Роспотребнадзору, они говорят: «Это мелкий бизнес, а у нас установка «малый бизнес не кошмарить», поэтому мы не можем не трогать российские магазины и при этом кошмарить китайские. Либо всех, либо никого».

— Но должен же быть какой-то способ проверить их...

— Если турист скажет, что его в магазине обманули, тогда можно провести проверку. Но китаец, у которого каждый час расписан, да еще и под надзором турлидера, никогда на такое не пойдет. Мы даже распространяли по всем группам специальный кризисный телефон, по которому можно было позвонить и пожаловаться, в итоге знаете что? Нам звонила одна китайская компания и ябедничала на другую: «А вы знаете, вот такой-то китайский оператор — он такой-сякой, водит свои группы в нелегальные магазины». Вот и все, ни один турист не позвонил. А вообще — у китайцев даже нет необходимости никого подкупать или вступать в какие-то коррупционные схемы: у нас такие дырки в туристическом законодательстве и такое отсутствие мониторинга, что поле для деятельности шире некуда.

— Кстати, не знаете, как обстоят дела с турпотоком после чемпионата мира по футболу? Помнится, что были большие ожидания.

— На самом деле, если смотреть статистику, то за I квартал этого года поток у нас упал. Операторы говорят, что ставка на то, что после чемпионата мира к нам поедут просто все — она вообще не сработала. Тогда в большом количестве приехала Латинская Америка, но второй раз ехать для них — это практически немыслимая история. Конечно, надо смотреть уже полностью по всему году, но «Вау!» точно не будет.

— В Сети еще часто недобрым словом упоминают систему страхования китайских туристов. В чем там дело?

— Есть огромная компания China Life, которая отвечает за страхование китайских туристов. Во всем мире она работает через свои собственные assistance фирмы. Мы в 2011 году сумели договориться с China Life, и китайцы, которые ехали в Россию, там у себя не страховались. Их отлавливали здесь на границе и страховали на месте, но мы быстро поняли, что это неправильно. В итоге договорились, что китайцы таки будут страховаться у себя дома, а вот перестраховщиком будут выступать наши компании. В этом плане российский рынок отличается от остальных.

— Почему это так важно?

— По межправительственному соглашению, по которому группы ездят, есть одно условие — прибыло 50 человек, 50 и должно выехать. Если один где-то потерялся, то группу не выпустят. Так же все работает и на въезд. А если человек умер? На моих глазах была история: на второй день пребывания в одной из групп умерла старушка, а у них жесткий маршрут — они в Петербург едут и все такое. В итоге они уехали в Питер, свое отгуляли и вернулись в Москву, чтобы улететь. За эти семь дней по страховке старушку кремировали, оформили все документы и урну всучили турлидеру, который пошел к пограничнику. Тот смотрит список, мол у вас 50 человек, а паспортов 49, где еще один? Турлидер дает ему урну и соответствующие документы, и они успешно отбывают в Китай.

— И все-таки, откуда критика, раз все так хорошо работает?

— Наши власти, прежде чем пропустить группу, должны убедиться, что она застрахована. Как правило, страховые компании вносят список застрахованных в специальную электронную систему СИС, и когда комитет по туризму, например Москвы, проверяет эти списки на въезд, он сначала смотрит, что это идет от туроператора, который имеет право работать с китайскими туристами, и что они все застрахованы. Критика тут исходит от человека, который еще четыре года назад работал у нас, зовут его Юрий Цуркан. Он в Санкт-Петербурге создал свою

небольшую ассоциацию, его сфера бизнеса связана с оказанием услуг по встречам-проводам. Это как раз специфика российско-китайского туризма.

— Опишете процедуру?

— Вот вы, например, туристическая компания и ожидаете приезд 10 000 китайцев. Вам китайская компания-контрагент предоставляет список группы. На этот список вы ставите свою печать и с ним идете в комитет по туризму. Работник комитета смотрит в СИС и проверяет, все ли застрахованы. После этого там делается шесть или семь копий документа и на них ставится их печать. В день прилета идете в аэропорт и передаете бумагу пограничникам. Потом точно такой же список приносит китаец — у них такая же процедура. Погранслужба смотрит документы, и если нет никаких отличий, группу пропускают. А теперь представьте, что происходит, если в день прилетает 20 таких групп. Соответственно, из-за недостатка ресурсов туроператор нанимает компанию, которая делает это за него. У нас пять лет назад была такая компания, в которой как раз работал Цуркан. Когда он ушел, то организовал этот бизнес, уже сам в Петербурге.

— То есть появилась конкуренция в его лице?

— Это не совсем так. Три года назад мы решили, что этот бизнес по встречам-проводам — его больше не будет внутри нас, и эта структура выделилась в отдельное юридическое лицо. Они до сих пор работают, и финансово мы к ним отношения не имеем.

А дальше мы с Ростуризмом начали работать над новым текстом российско-китайского соглашения о безвизовом обмене. Мы подумали, что вся эта беготня с печатями — уже прошлый век, что нужно все перевести в электронный документооборот. Чтобы туроператор сам вносил все в систему, и это в итоге доходило до пограничников, которые без всяких бумажек также видели бы все списки. Помимо финансового вопроса, что тратятся деньги на посредников, есть и фактор того, что китайская сторона может в последний момент поменять список — и это обычное дело.

А если это суббота или праздники? Куда его нести, чтобы получить новые печати? А китайцы уже летят. У нас была история, когда в ноябре позапрошлого года на праздники группа на двое суток застряла в аэропорту. А с электронной системой проблема отпадает сама собой. Медведев это новое соглашение подписал, его смотрели МИД, МВД и все вовлеченные службы. Осталось только согласование китайской стороны. Это означает, что вот этот посреднический бизнес умрет — как наша компания, так и бизнес Цуркана. Но мы понимаем, что нельзя лежать поперек прогресса.

— Глобально, «серость» — это проблема только китайского турбизнеса?

— Вы серьезно думаете, что, например, у нас на внутреннем рынке нет никак «серых» схем? Точно так же и у нас продают нелегальные экскурсии своим же, и туры организовывают не зарегистрированные ни в каком реестре турфирмы. Нет такого, что в российском сегменте все при бабочках, а вот на китайском направлении непонятно что творится! Пока это все не встанет на ноги и не будет понимания, что НИКТО не работает в серой зоне, ничего не сдвинется. Потому что, когда китайцы делают эти «непристойные предложения», они же делают это тем компаниям, которые готовы на это идти. Если ему одна, вторая, третья компания скажет «Мы так не работаем», он упрется в стену и решит, что да, наверное, так нельзя. Но нет же, он находит тех, кто готов работать «по-серому».

— Получается, что по сути любые туристические группы могут существовать вот так — условно вне правового поля?

— Именно так. Сейчас это китайцы, но ведь постепенно появляются и другие. Вот уже и корейцы «гоняют» их гидов. Корейских туристов ведь у нас тоже много стало, другое дело, конечно, что размеры страны несопоставимы с китайскими.

Кроме Кореи, есть еще Иран — с ними тоже безвизовое соглашение. В какой-то момент поток начал расти, потом несколько упал, когда их снова начали американцы прижимать и там начались проблемы с экономикой. Но их число так или иначе в ближайшее время снова вырастет, а в Москве всего один гид с фарси. Это говорит о том, что их поведут «свои», те же студенты, которые здесь учатся. Но если мы научимся работать с Китаем — нам это потом поможет работать со всеми остальными рынками.

— Отвлечемся от «серых» схем. Хочется все-таки понять, а что же так привлекает китайцев в России? Помимо того, что мы один из их ближайших соседей и в целом дружественная страна.

— Тут много вполне банальных причин: да, мы дружеская страна, они знают о Ленине, о Москве, Красной площади и «Эрмитаже» — они проходят это еще в школе. Они хотят к нам приехать и все это посмотреть. Тур в Россию дешевый. То есть он сильно дешевле, чем во Францию, США, Англию.

— Интересно, а почему западные коллеги зарабатывают на этом значительно больше нашего?

— Ответ простой: потому что инфраструктура этих стран уже давно работает на прием иностранных гостей. У нас, кроме Москвы и Санкт-Петербурга, практически ничего не приспособлено. Отсутствие подходящей инфраструктуры и компенсируется ценой. Плюс, учитывая китайскую любовь к шопингу, здесь у них есть возможность приобрести те линейки известных брендов, которых нет в Европе. В результате — в тройку стран, где больше всего китайцев, входит Россия наряду с Францией и Италией.

— А вот этот интерес к нам как-то подогревается с нашей стороны? Наверняка нельзя все отдавать на откуп только нашим историческим и дружеским узам.

— Мы все понимаем, что для того чтобы к нам ехали, надо страну продвигать. Но что делает наше государство в этом направлении? Ничего. Россию как туристическую дестинацию никак не рекламируют. Сейчас Минэкономразвития начало строить большие планы — как оборудовать отрасль и прочее, но пока еще в реальном мире есть геополитика, и в ней Россия, как страна для посещения, не приветствуется, особенно странами Европы и Америкой.

— Что же нам делать тогда? Создание суперпривлекательного имиджа в глазах Запада потребует очень больших усилий.

— Да, но можно поступить по-другому и выбрать приоритеты. Например, на ближайшие три года делать ставку на страны Юго-Восточной Азии и там продвигаться. Но у нас пока ничего этого нет. В результате направляющие компании, к которым как раз и предъявляют много претензий, нас и рекламируют. Чтобы взять туриста и отправить его в тур, в котором они его будут «доить» и прочее, стране нужно сделать хорошую рекламу. Они в это вкладывают свои деньги вместо нас. Ну и диктуют свои условия.

— Кстати, вы ранее упоминали электронные визы, как один из позитивных факторов для развития туризма. Как это работает сейчас?

— Это очень хорошая вещь, но есть один минус: при нынешнем режиме обладатели электронных виз не могут покидать регион прибытия. Вот только на вопрос, как проконтролировать перемещение туриста внутри страны, никто не отвечает. Да и нецелесообразно это, если мы хотим развивать туризм.

https://dailystorm.ru/obschestvo/net-takogo-chto-v-rossiyskom-segmente-vse-pri-babochkah-a-na-kitayskom-napravlenii-neponyatno-chto-tvoritsya

Разговор начистоту: ровно год с момента открытия отеля «Коматек» 3* под управлением USTA Management.

На ежегодной премии в сфере индустрии гостеприимства «Уральская Звезда – 2018» отель «Коматек» получил первое место в номинации «Открытие года» Конкурс проходил при поддержке Министерства инвестиций и развития Свердловской области, областного Центра развития туризма и Клуба отельеров.

Отель является частью комплекса яхт - клуба, здесь можно арендовать яхту, провести регату, пройти обучение в школе парусного мастерства. Также на территории располагаются две точки питания, фитнес-центр, офисная часть.

За первый год работы «Коматек» принял большое количество групп: это были участники регаты Чемпионата России, команды по мини-футболу и художественной гимнастике, участники чемпионата по скалолазанию, греко-римской борьбе, команды спартакиады Газпром, хоккейные команды, судьи, приезжающие на домашние матчи ФК Урал, а летом по традиции встречали гостей Иннопрома. Спортсменам полюбился наш отель из-за удобного месторасположения к необходимым локациям: центральный стадион, центр города, вокзалы находятся близко, отель расположился достаточно удобно. В то же время очень много и индивидуальных гостей и семей с детьми, особенно в летнее время - их привлекают живописные виды на акваторию Верх-Исетского пруда.

«Коматек» - это первый проект start-up для USTA Management. Проводить реконструкцию ранее действующих объектов, составлять планы для них, и создавать проект «с нуля» – это задачи разного уровня.

Отель находится в управлении, что в ходе первого года работы требовало настройки особых бизнес процессов и налаживания коммуникаций с собственниками и менеджерами Яхт клуба.

Планы, поставленные управляющей компанией на первый год работы отеля, в определенные месяцы не были достигнуты.

Управляющая компания USTA Management полагалась на опыт уже действующих отелей, и мы не учли все факторы, влияющие на продажу гостиничных услуг нового объекта. В кластере групповых и корпоративных бронирований мы достигли поставленных целей, а вот в кластере индивидуальных гостей потребовалось больше времени, чтобы обеспечить нужный приток гостей.

Только к августу 2019 года мы вышли на плановые показатели годового планирования по загрузке и доходу в целом. В июле 2019 года загрузка составила 55,2% а спустя ровно год с запуска отеля, в августе 2019, мы ожидаем загрузку более 60%, что соответствует средним показателям по рынку в кластере отелей 3-4*.

Для себя мы выделили ряд причин, которые не позволили достигнуть изначально запланированных результатов.

Питание гостей отеля организовано в ресторане яхт-клуба, который управляется сторонней организацией. В первый год работы возникали сложности с предоставлением завтраков гостям по стандартам USTA Hotels. По этому поводу часто встречаются отзывы гостей на Booking.com с предложениями улучшить качество завтраков, расширить ассортимент блюд. Для себя мы сделали вывод, что наличие собственной точки питания необходимо для слаженной и продуктивной работы отеля.

В первый год работы у отеля *не было конференц-зала*. На этапе запуска объекта, вопрос необходимости конференц - зала обсуждался, но не было возможности выделить конкретное помещение. В мае 2019 года наш отдел продаж провел анализ запросов по корпоративному сегменту и стало ясно, что большое количество групповых бронирований требует наличие конференц-зала в отеле. Оценив эту экономику, мы вновь задались вопросом поиска площадки. Нам было

предложено сделать зал-трансформер на месте одного из фитнес-залов. За месяц мы закупили все необходимое оборудование и 1 августа состоялось открытие конференц-зала при отеле «Коматек», с момента запуска которого было проведено уже 4 мероприятия, что еще раз подтверждает спрос. На ближайшие месяцы «Коматек» получил множество запросов на проведение мероприятий в новом конференц-зале.

В офисной части яхт-клуба, в котором расположен отель, в течении года периодически *ведутся строительные и отделочные работы*. Совмещать отель и офисный центр – нормальная практика, но текущие ремонтные работы негативно влияли на спокойствие наших гостей.

По действующим отелям спрогнозировать будущие доходы - достаточно понятная задача, и обычно мы попадаем в прогнозы с погрешностью 3-5 %. Новые объекты в прогнозировании сложнее, поскольку не всегда имеется возможность учесть все нюансы, и в процессе перового года запуска отеля нам пришлось прилагать больше усилий для достижения плановых показателей.

С первого дня запуска отель принял 3455 гостей, 92 из которых уже стали нашими постоянными гостями. Один из наших первых гостей возвращается к нам каждый месяц и проживал в «Коматеке» уже 10 раз. Самыми популярными и любимыми среди гостей стали номера, окна которых выходят на акваторию.

Особенностью «Коматека» является его месторасположение – он стоит у воды, отсюда возникают проблемы, которых не имеют отели в центре города – например, варианты защиты от большого количества насекомых, увеличенная влажность.

Для города Екатеринбурга отель «Коматек» сейчас является интересным предложением, так как, благодаря расположению на территории одноименного яхт-клуба, обладает особой инфраструктурой: гостям предлагаются прогулки на яхтах и чудесные виды из окон номеров. Само сочетание городского отеля и акватории прямо на его территории получилось очень выигрышным, «Коматек» стал популярной локацией для проведения свадебных церемоний, особенно в летнее время. Гости могут посетить сауну с купелью, недавно открывшуюся соляную комнату, массажный кабинет и имеют возможность организовать банкетное мероприятие любого формата. Благодаря открытию конференц-зала отель имеет возможность организовать деловые мероприятия. Сейчас на Booking.com оценка отеля «Коматек» 8.5, и мы старательно продолжаем работать над сервисом в ожидании новых гостей и тех, кому уже успел полюбиться «Коматек».

https://hotelier.pro/management/item/razgovor-nachistotu-rovno-god-s-momenta-otkrytiya-otelya-komatek-3-pod-upravleniem-usta-management/