

# «СТРОИМ ОТЕЛЬ»



## Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 0203 2020

С 18 по 23 февраля 2020 года

### 1. Безопасность средств размещения

Гостиницы проверяют по-новому.

После трагедии в «Карамели» в Перми закрыли 18 мини-отелей и хостелов

#### *Происшествия в гостиницах, связанные с безопасностью*

В Болгарии сгорел отель, эвакуированы 400 туристов

### 2. Государственное регулирование туристско-гостиничной отрасли и вопросы классификации гостиниц

#### *Горячая тема в СМИ:*

Нужна ли обязательная классификация средств размещения

Кому и зачем нужна отмена обязательной классификации отелей?

Зачем возвращаться к прошлому?

Эксперты опасаются "рисования" отелями звезд в случае отказа от обязательной классификации

Оригинальный текст письма «Опоры России» в адрес Минэкономразвития

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

Двенадцать гостиниц общей вместимостью 2 тыс. номеров планируется ввести в столице до конца года

Гостиницу рядом с аэропортом «Внуково» сможет построить победитель аукциона

Усадьбу 18 века в центре Москвы переоборудуют под гостиницу

Отель «Петр I» в Москве могут продать

### 4. Анализ и события региональных туристско-гостиничных рынков РФ

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

Фокус – Москва и столичный регион

Китайцы уехали, янтарь остался. Чем живет туристическая отрасль без гостей из Поднебесной

Болезньщики доплатят отельерам. Тарифы в гостиницах во время Евро-2020 выросли

Хостелы в Петербурге подвергаются массовым проверкам Жилинспекции

Владимир Евтушенков расширяет гостиничный бизнес

Крымские бизнесмены грозят срывом курортного сезона

Жители Евпатории смогут легально переоформить своё жилье в гостиницы

Booking.com не признает лидерство на российском отельном рынке

## **5. Юридический практикум для специалистов туристского и гостиничного рынка**

Оренбургскому предпринимателю, в чьей гостинице погибли трое рабочих, смягчили наказание

Гостиничный проект в Нижнем Новгороде довёл министерство до суда

Прокуратура добивается закрытия гостиницы "Теремок" во Владивостоке

Подпольную гостиницу закрыли в Железноводске:

Незаконный хостел закрыли в центре Воронежа

## **6. Новости гостиничного рынка за рубежом, включая страны СНГ**

Отели запускают новую услугу – аренда брендовой одежды

## **7. Интересное для отельеров**

Работа над лояльностью гостей

«Искусственный интеллект» в гостиничном бизнесе

О классификации. Наблюдения.

Чего вы не найдете в номерах через несколько лет

Подборка интересных эко-гостиничных объектов России

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**

### **Гостиницы проверяют по-новому.**

С нового года подразделения МВД России по вопросам миграции проверяют средства размещения с учетом требований Регламента по осуществлению миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства (утвержден приказом МВД РФ от 30.07.2019 № 514 - [http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001201910170027?fbclid=IwAR1KZR1nUHSV\\_qMqxcopbjWtn63T3uY\\_mOTjN3u4FWr7iI4rPoNLeJeLHaU](http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001201910170027?fbclid=IwAR1KZR1nUHSV_qMqxcopbjWtn63T3uY_mOTjN3u4FWr7iI4rPoNLeJeLHaU)).

Регламентом утверждены ряд новых форм учётных документов и регистрационных процедур, обязательных для применения средствами размещения, в частности:

- изменилась форма бланка уведомления о прибытии иностранца в место пребывания;
- уточнён порядок оборота отрывной части бланка уведомления о прибытии;
- установлена процедура исправления печаток и ошибок в уведомлении о прибытии;
- уточнён порядок подачи заявления в связи с изменением сведений о госте;
- расширен и уточнён перечень оснований для отказа в приеме уведомления о прибытии/убытии от иностранца;
- принимающей стороне дано право не предоставлять в УВМ с уведомлением о прибытии копию миграционной кары и т.д.

До настоящего времени ГУВМ МВД РФ не предоставило каких-либо разъяснений по положениям нового Регламента, но территориальные подразделения УВМ с нового года уже проверяют гостиницы на соответствие их учётных документов и процедур новым требованиям.

Получить изготовленные в соответствии с новым Регламентом документы для контроля и организации безопасного для бизнеса миг/рег учёта можно на портале ЕПГУ-Регистрация: <https://yadi.sk/i/miMtmUkS2nIBXQ>

### **После трагедии в «Карамели» в Перми закрыли 18 мини-отелей и хостелов**

Прокуратура Пермского края подвела итоги проверок пермских хостелов и мини-отелей, которые были организованы после гибели пяти человек в отеле «Карамель».

Надзорное ведомство проверило соблюдение требований безопасности и законодательства на 87 объектах, из 21 — в подвальных помещениях жилых домов. В суд были направлены 16 исков о приостановлении деятельности гостиниц и хостелов, а также внесено девять представлений о нарушении законодательства. «По принятым мерам прокурорского реагирования закрыто 11 объектов, добровольно прекратили деятельность 7 учреждений», — говорится на сайте ведомства.

Напомним, 20 января мини-отель «Карамель», расположенный в подвале жилого дома, затопило кипятком. В итоге пять человек погибли, трое пострадали. Правоохранители задержали и предъявили обвинения инспектору пожарного надзора и управляющему «Карамели» Сергею Щербакову. Сам Щербаков заявил, что ответственность за произошедшее должны понести сотрудники управляющей компании дома и Пермской сетевой компании.

[https://v-kurse.ru/news/incidents/posle\\_tragedii\\_v\\_karameli\\_v\\_permi\\_zakryli\\_18\\_mini\\_oteley\\_i\\_khostelov\\_8837704/](https://v-kurse.ru/news/incidents/posle_tragedii_v_karameli_v_permi_zakryli_18_mini_oteley_i_khostelov_8837704/)

## ***Происшествия в гостиницах, связанные с безопасностью***

### **В Болгарии сгорел отель, эвакуированы 400 туристов**

Пожар в гостинице стал причиной эвакуации свыше 400 туристов на болгарском горнолыжном курорте Пампорово. Ситуация осложнялась тем, что туристов пришлось эвакуировать вскоре после полуночи.

По информации местных СМИ, пожар начался в ресторане отеля, по предварительной версии, возгорание случилось в системе вентиляции. Там пламя распространилось и вырвалось на крышу. Туристов эвакуировали из-за сильного задымления.

В итоге пожар удалось потушить. Само здание гостиницы и часть ресторана удалось спасти. Однако огонь уничтожил около 70 кв. м. крыши ресторана.

<https://www.tourprom.ru/news/45245/>

## **2. Государственное регулирование туристско-гостиничной отрасли и вопросы классификации гостиниц**

### **Горячая тема в СМИ:**

#### **Нужна ли обязательная классификация средств размещения**

Редакция Welcome Times провела опрос среди своих подписчиков в группе Facebook: «Нужна ли обязательная классификация средств размещения?», где 81% респондентов поддерживают обязательную классификацию, а 19% — нет. А в этой статье отельеры для WT поделились мнениями о том, какие недочеты они отмечают в процедуре обязательной классификации отелей.

17 февраля стала известна информация, согласно которой часть отельеров считают, что процедура обязательной классификации отелей должна происходить исключительно по доброй воле. «Опора России» в связи обращения бизнеса написала письмо в Минэкономразвития, чтобы процедура была заменена на добровольную. В заявлении указывается, что с одной стороны, обязательная классификация очень затратна для предпринимателей, имеет большой список требований, с другой стороны, ощущается острая нехватка экспертов, которые имеют право осуществлять данную процедуру.

По словам Алексея Кожевникова, показателен французский опыт, когда в классификационном Совете принимают участие опытные отельеры, при этом классификация проходит по доброй воле. При этом эксперт считает недопустимым самостоятельное навешивание звезд на табличках.

Вадим Прасов уверен, что чрезмерные требования все же присутствуют, а отдельные из них можно свести к минимуму, которые, например, говорят о том, что отель 5\* должен иметь бассейн или положение о площади номера.

*Гульнара Сафина, управляющий RELITA-KAZAN HOTEL, Президент Ассоциации отелей г. Казани и Республики Татарстан*

Сейчас это довольно обсуждаемая тема. На сегодняшний день классификация является обязательной, это данность. Если мы обратимся к мировому опыту, то 50% стран сделали классификацию добровольной процедурой. Где-то это делает департамент туризма, где-то этим занимаются профессиональные объединения. В сущности, добровольную систему дискредитировало самовольное присвоение и навешивание звезд. Возникает вопрос, если система будет добровольной, пойдут ли отельеры на эту процедуру? Государство должно стимулировать отельеров, например, снижая региональные налоги или продвигать отели.

В настоящее время складывается ситуация, что возникает вопрос контроля над выполнением гостиницами требований классификацией. А функцию этого контроля планируется передать Роспотребнадзору, у которого и так много полномочий по надзору за отелями. Также нужно не забывать, что по действующей системе классификации у отеля должно быть 100% соответствие всем параметрам на момент прихода экспертов на процедуру классификации и, соответственно, в обозримом будущем при приходе РПН во время внеплановой проверки.

Не хватит, к примеру, 1 полотенца или стула, или набора косметического, и это уже будет поводом обвинить отель в несоответствии требованиям Положения о классификации, штрафу согласно ст. 14.39 КОАП и впоследствии закрытию отеля, так как вести деятельность без свидетельства запрещается, срок на устранение даётся 90 суток. Штраф — это 2,5-4% от оборота отеля за год, предшествующий обнаружению нарушения. Как видим последствия нешуточные, и пока отели не видят в этом угрозы. Поэтому мы поддерживаем предложение Опоры, они же не выступают за отмену классификации.

Наш посыл в том, что если процедуру должны проходить все отельеры, то она не должна быть перегружена, в ней обязательно должны быть варианты критериев.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Сейчас Положение перегружено требованиями. Более того они ещё и затратны для бизнеса, что отодвигает окупаемость гостиничных проектов на годы. При этом на качестве услуг это никак не сказывается, и потребителя ни в чем не ущемляет.

Если же классификация будет носить добровольный характер, то тогда должен быть запрет на самостоятельное навешивание звёзд отелями при обращении к потребителям, в рекламе, в онлайн каналах, только при наличии подтвержденного Свидетельства, с созданием государственной системы поощрения отелям, добровольно прошедшим классификацию и поддержка им со стороны того же Ростуризма в продвижении.

Также важный фактор — это профессиональный профиль эксперта по классификации, считаем, что у него должно быть профильное образование и хотя бы минимальный опыт работы. Также необходимо исключить существующую парадоксальную ситуацию, когда в Совете по классификации присутствуют 95% экспертов и всего пара отельеров. Стоит обратиться к европейскому опыту процесса классификации той же Франции, чья система положена в основу нашей классификации. Там предполагается вариативность, есть перечень экспертов, и это люди с опытом работы и безупречной репутацией, и кстати, сама классификация носит добровольный характер, действие свидетельства обновляется каждые 5 лет.

*Елена Никольская, эксперт первого клуба Профессионалов гостеприимства, Российской гостиничной ассоциации, Всероссийского общества качества, к.э.н., доцент кафедры индустрии гостеприимства, туризма и спорта РЭУ им. Г.В. Плеханова*

В настоящее время в Москве находится 1718 коллективных средств размещения, из них 5\* — 41 объект, 4\* — 132, 3\* — 331. Категории 2\* и ниже — это подавляющее количество — 1114. Поскольку низкокатегорийных средств размещения большинство, то им вкладывать средства в свое развитие невыгодно. С этим связаны и их опасения, что обязательная классификация приведет к тому, что они должны будут обязательно выполнить требования положения 158 от 16 февраля 2019 года.

Я разделяю мнение Сергея Колесникова, который считает, что добровольная сертификация приведет к легализации низкокатегорийных гостиниц. Сейчас в Москве уровень качества оказываемых услуг уступает известным гостиничным цепочкам. Введение обязательной классификации дает надежду на то, что потребитель будет получать услуги, которые соответствуют заявленной категории отеля. В последнее время, к сожалению, увеличилось количество пожаров, нарушений правил безопасности. Поэтому я считаю, что классификация должна ставить достаточно жесткие условия отелям, в том числе, и столичным. У нас достаточно экспертов, которые справятся с большим объемом процедуры, к ним тоже должны быть прописаны требования.

Если смотреть на зарубежный опыт, на который ссылаются спикеры, то у них также есть проблемы с сервисом. Например, в центре того же Парижа есть объекты 3\*, где работает персонал без профессионального обучения, без соблюдения стандартов.

Обязательно должен быть единый орган, выдающий свидетельства о заявленной категории. Саму оценку категории должны проводить специальные аккредитованные организации, но принимать решение о присвоении категории должен единый орган. К системе обязательной классификации наша отрасль шла достаточно долго, с 2014 года, и отельеры, проектируя новые отели, должны были учитывать требования к классификации, а не писать о том, что снизится окупаемость из-за того, что они должны будут выполнять требования. Все это нужно было обдумывать при строительстве, а не искать сейчас обходные варианты.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Полагаю, что сейчас будет строгий контроль за доходами отелей, налогами, и на рынке будут оставлять только сильные игроки, которые будут приносить доход и выполнять требования законодательной базы, формируя имидж столицы как международного культурного центра.

Основная цель классификации — защитить потребителя от некачественных производителей, обеспечение безопасности и санитарно-гигиенических условий, без ущерба жизни и здоровью потребителей. Обязательная классификация призвана обеспечить контроль за соблюдением требований Положения о классификации гостиниц 158 от 16.02.2019. Данное положение перед принятием проходило профессионально-общественное обсуждение и все поправки вносились экспертами профессиональных сообществ. В крупных городах, в том числе, и в Москве, количество отелей без категории и категории 1-2\* превышает в два раза количество гостиниц 3-4-5\*, что приводит к негативному имиджу на международном уровне.

Владельцы гостиниц отказываются от категории, чтобы не вкладывать инвестиции в развитие БИЗНЕСА. Чем выше категория средства размещения, тем выше качества, стоимость и ассортимент услуг, тем быстрее окупаемость инвестиций. По моему мнению, в крупных городах не должно, в принципе, быть средств размещения без категории, даже у хостелов. Требования к уровню подготовки персонала прописаны правильно, тем более существуют на многие квалификации профессиональные стандарты. Все услуги производятся в тесном контакте потребителей и производителей услуг. Качество гостиничных услуг зависит от подготовки, поведения и опыта персонала. Процесс совершенствования законодательства происходит постоянно с учетом требований БИЗНЕСА.

Много вопросов остается по требованиям к экспертам, аккредитованным организациям, процессу присвоения категории. Думаю, должен быть отдельный орган по выдаче свидетельств о присвоении категории, реестр гостиниц и экспертов, единое окно для приема заявок на оценку заявленной категории, стоимость услуг по классификации с учетом региональной расположенности, тогда не будет место для нарушений при оценке категории.

Необходимо разработать систему мотивирующих мероприятий для прохождения обязательной системы классификации.

*Олег Козыров, владелец, управляющий мини-отеля «Южная Дача» (Геленджик)*

Покупатель проголосует рублем за качество предоставленных услуг. И ориентироваться он будет при выборе средства размещения не на количество звезд, а на отзывы и цену.

Возьмите статистику Яндекс по запросам пользователей при поиске отеля, никто не ищет отель на 1-2\*, очень мало – на 3\*. Все хотят «пятерки» и «четверки»!

А посмотрите, как сертифицируются процентов 80 всех средств размещения на российском побережье Черного моря, что увидите? Что сертифицируются гостевые дома и мини-отели на «без звезд» и 1-2-3\*. И для кого сертификация?

Она, действительно, одинаково сложная для прохождения независимо от выбранного отелем варианта звездности. Да, контроль «на входе» для отельеров (с их объектами) необходим, но он, по моему мнению, должен быть добровольным и/или дифференцированным в зависимости от характеристики объекта и претензий на звездность.

К сожалению, не верю, что изменят нынешний подход, думаю, останется все, как есть.

*Елена Малиновская, эксперт по классификации, руководитель аккредитованной организации Эксперт Консалт Групп*

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

*Фокус – Москва и столичный регион*



В связи с тем, что «правовая гильотина» прекращает действие ПП 158 с 2021 года, будет подготовлена новая, более совершенная система классификации и усилен государственный контроль за качеством проведения процедуры.

Это дает надежду на то, что несовершенства существующей системы, которые вызывают возмущение гостиничного сообщества, уйдут в прошлое. При этом отельерам необходимо принимать активное участие в разработке нового документа, чтобы были максимально учтены их интересы.

*Роман Арсений, эксперт по классификации гостиниц, заместитель заведующего кафедрой туроперейтинга Российской международной академии туризма*

Тревожность отельеров понятна, ведь требования, предъявляемые системой классификации, которая стала обязательной для всех отелей свыше 15 номеров, несет для них определенное бремя. Обеспечение соответствия этим требованиям предполагает порой внушительные затраты со стороны организаций или индивидуальных предпринимателей, управляющих гостиницей.

Им приходится закупать необходимую мебель, оборудование, обеспечивать, например, завтрак в форме шведского стола, повышать квалификацию сотрудников каждые три года и т.д. Сама процедура классификации тоже платная для отельеров, хотя и не является «неподъемной» для них.

Но на все это необходимо взглянуть с другой стороны. Одна из целей классификации – предоставление необходимой и достоверной информации потребителям гостиничных услуг. Классификация упорядочивает гостиничную деятельность и выводит ее на международный уровень. На данный момент, все крупные и средние отели уже получили свои «звезды» в рамках второго этапа обязательной классификации, что позволяет потребителям быть уверенными в качестве своего отдыха или временного пребывания в том или ином городе нашей страны. Зарубежные туристы, привыкшие к оценке отелей «звездами», также могут рассчитывать на адекватный набор услуг, порой даже более высокий, чем в других странах.

Инициатива коллег, предусматривающая отмену обязательной классификации гостиниц и перевод ее в разряд добровольной, больше похожа на панический крик тонущих кораблей. Дело в том, что часто собственник отеля желает иметь более высокую категорию, но не готов нести соответствующие затраты. Либо просто не может по ряду причин получить необходимую категорию, что обязывает его работать в наименее желаемом ценовом сегменте. Отсутствие обязательных норм избавило бы предпринимателей от подобных ограничений. Однако в этой истории не стоит забывать об интересах потребителя.

Таким образом, возвращение к добровольной классификации будет шагом назад в развитии гостиничного дела нашей страны. Это, в свою очередь, приведет к снижению качества, безопасности и конкурентоспособности гостиничных услуг, чего нельзя допустить.

На мой взгляд, классификация гостиниц должна оставаться обязательной, однако мнение представителей реального бизнеса должно быть услышано и принято ко вниманию при пересмотре требований системы классификации в рамках регуляторной гильотины.

<https://welcometimes.ru/opinions/nuzhna-li-obyazatel'naya-klassifikaciya-oteley>

### **Кому и зачем нужна отмена обязательной классификации отелей?**

На прошлой неделе объединение «Опора России» направило в Минэкономразвития предложение отменить обязательную классификацию коллективных средств размещения (КСР) и вернуться к добровольной – со ссылкой

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

*Фокус – Москва и столичный регион*



на мнения неких отельеров. Организация ссылается на то, что процесс становится непомерной нагрузкой для бизнеса и не учитывает экономику объектов гостиничной индустрии. О своей инициативе «Опора» сообщила общественности с помощью публикации в «Коммерсанте».

Министерство уже ответило изданию, что нормативные правовые акты, устанавливающие требования к классификации гостиниц, сейчас проходят обсуждение в рамках «регуляторной гильотины», и именно там было бы логично озвучить эту инициативу. Тем более что представитель «Опоры России» входит в рабочую группу «гильотины» по туризму.

Напомним, закон об обязательной классификации гостиниц реализуется он поэтапно. К 1 января 2020 года должны были пройти процедуру все средства размещения с 15 и более номерами. Остальные должны сделать это до 1 января 2021 года. Благодаря этому закону удалось, наконец, «пересчитать по головам» почти все гостиничные объекты в стране, проверить их работу и уровень сервиса. Как сказал RATA-news президент Российской гостиничной ассоциации (РГА) Геннадий Ламшин, благодаря обязательной классификации стало известно, что в стране минимум 25 000 гостиничных объектов, и это еще без самых маленьких. Закон стоило принимать и ради этого тоже. По его мнению, об упоминаемых в обращении «непосильных затратах» на прохождение процедуры речь не идет: отелю 3\* с сотней и более номеров получение сертификата с учетом всех сопутствующих процедур обойдется примерно 35 тысяч рублей.

Если же обязательную классификацию отменить и таким образом обнулить все достигнутое, то кто-то должен будет следить, чтобы отели соответствовали определенным требованиям. Чиновники это проверить не могут: оценить работу средства размещения могут только специалисты, а значит, надо будет их нанимать. За чей счет? При обязательной классификации работу проверяющих организаций оплачивают сами отели, но захотят ли они это делать при добровольной?

И это не единственный минус. Гостиничная сфера в принципе рискует быть отброшенной на несколько десятилетий назад. «Мы уйдем в прошлый век – говорит Геннадий Ламшин. – Да, новое положение о классификации не вполне совершенно, оно было принято в период передачи контроля над гостиничным бизнесом от Минкульта в Минэкономразвития. Министерству экономики пришлось вникать в вопросы, которыми не занимались предыдущие 14 лет». Однако чиновники подключили к решению насущных вопросов и РГА, и РСТ, и ГТА (межрегиональную гостинично-туристическую ассоциацию), и Ассоциацию отельеров Казани и Республики Татарстан, и другие профильные объединения, отметил г-н Ламшин. С обязательной классификацией все хорошо поработали, ну а дальше, создав Совет по классификации при Минэкономразвития и Комиссию по апелляциям, можно было бы уже совершенствовать подзаконные акты.

«А если будет принято предложение «Опоры России», мы рискуем постоянно сталкиваться с «нарисованными» звездами, а это, в том числе, дискредитация туристической сферы. Лишь приведя российские средства размещения к единому знаменателю – и по оснащению, и по категориям, и по номерному фонду – можно будет говорить, что гостиничный фонд страны действительно в порядке», – уверен Геннадий Ламшин.

Заметим, что и «Коммерсантъ» опубликовал мнения экспертов, несогласных с предложением «Опоры России». Например, руководитель направления гостиничного бизнеса JLL Яна Уханова отметила, что в российской практике не встречала случаев, когда, например, люксовый объект не мог получить необходимую звездность из-за слишком высоких требований: «Список разрабатывался профессиональным сообществом совместно в течение целого года, поэтому

требования вполне соответствуют реалиям российского бизнеса и не оказывают негативного влияния на гостиницы от 70 номеров и более».

Учредитель юридического агентства «Персона Грата» Георгий Мохов считает возврат к системе добровольной классификации нецелесообразным. «Мы очень долго шли к внедрению единой обязательной системы, этот процесс поддерживали и региональные власти. Гости должны понимать, что отели 4\* в Челябинске и Краснодаре будут соответствовать друг другу», – поясняет он. Сам процесс классификации, по словам эксперта, недорогой: для крупных объектов – 100–150 тыс. рублей, для небольших – 10-15 тыс.

РГА считает инициативу по отмене обязательной классификации абсолютно не конструктивной. Ассоциация довела свою позицию до сведения Минэкономразвития и в ближайшее время направит обращения в министерство, в рабочую группу «регуляторной гильотины» по туризму, в Совет по классификации. «Призываем другие гостиничные объединения поступить так же», – подчеркнул Геннадий Ламшин.

Президент Российского союза туриндустрии и руководитель рабочей группы по «гильотине» в туризме Сергей Шпилько уверен, что прямое влияние классификации КСР на статистику турпотоков легче доказать, чем опровергнуть. «Если кому-то сильно нейдет, можно продемонстрировать. Время только жалко. Косвенное влияние на спрос через качество предложения при соответствии инфраструктуры объектов размещения заявленным стандартам очевидно, если звезды не «левые». Если их начинают вешать через интернет без выезда на объект, сама система классификации себя дискредитирует, качеству сервиса вредит, и встает вопрос о целесообразности ее существования», – говорит глава РСТ. По его словам, отказ от обязательной классификации приведет к тому, что звезды точно начнут «рисовать» сами себе – какие хотят, что будет вводить потребителя в заблуждение. Собственно, так и было до введения классификации КСР. Поэтому, сегодня так важно, чтобы регулятор, то есть Минэкономразвития, взял ситуацию с классификацией гостиниц под реальный и эффективный контроль.

«Что же касается дискуссии о критериях и детальных требованиях для получения звезд, то она может быть совершенно конкретной – нужен бассейн или не обязателен, каких размеров и в каких объектах размещения, какой должна быть площадь и оборудование номеров, технических помещений и т.д. В противном случае все эти заявления – просто игра на публику», – убежден Сергей Шпилько.

[https://ratanews.ru/news/news\\_19022020\\_4.stm](https://ratanews.ru/news/news_19022020_4.stm)

### **Зачем возвращаться к прошлому?**

О том, что российские отельеры якобы просят отказаться от обязательной классификации в пользу добровольной, на днях заявило объединение предпринимателей «Опора России», направившее в адрес нового главы Минэкономразвития России Вадима Решетникова письмо с соответствующей просьбой. В документе значится, что «из-за жестких технических требований процесс классификации гостиниц стал тяжелым для бизнеса». В послании упомянуто в том числе предложение минимизировать обязательные требования к техническому оснащению, упростить саму систему и продлить срок действия свидетельств о прохождении классификации с трех до пяти лет, под предлогом того, что «процесс (классификации) становится непомерной нагрузкой для бизнеса и не учитывает экономику объектов гостиничной индустрии». Новость была опубликована и перепечатана рядом ключевых СМИ.

Причем сами участники гостиничного рынка с этим не согласны: ведь процедура обязательной классификации гостиниц, только-только начала приносить

свои плоды – в плане повышения технического оснащения средств размещения, оценки его качества, повышения квалификации персонала и т.д.

Ситуацию комментирует президент Российской Гостиничной Ассоциации (РГА) Геннадий Ламшин: «Да, нормативная база может быть не совсем совершенна; этой проблемой как раз сейчас занимается рабочая группа «регуляторной гильотины» по туризму, Совет по классификации Минэкономразвития России. Работа идет, и сейчас – как раз такой период, когда до конца года можно основательно «почистить» нормативные акты, приведя многое в порядок».

Что же касается процедуры обязательной классификации отелей – если заменить ее на добровольную, то это, по мнению РГА, отбросит гостиничный рынок в прошлый век. Мы все долго шли к обязательной классификации. Решение было поддержано всеми профильными общественными организациями, в том числе Российским союзом туриндустрии и Российской гостиничной ассоциацией, принято Госдумой и Советом Федерации и Президентом России. И это был действительно прорыв – как для гостиничной, так и для туристской сферы. На сегодняшний день положительные результаты налицо, и сделано очень многое: благодаря классификации (уже получили свидетельства все гостиницы с номерным фондом от 15 номеров, остались только совсем маленькие мини-отели) наконец-то появилась возможность выяснить точное количество средств размещения в РФ, как и их номерной фонд. Стало возможным проконтролировать состояние объектов, уровень обучения персонала».

К тому же, считает РГА, неправильно говорить о «непомерной финансовой нагрузке»: так, в среднем стоимость прохождения процедуры классификации для гостиницы 3\* на 100-150 номеров (а таких в РФ действительно много) – порядка 35-40 тысяч рублей, свидетельство действительно три года. Если разбить оплату по месяцам, то получится сумма всего 1000 рублей в месяц: для любого гостиничного предприятия таких масштабов она практически незаметна. Да, отелям 5\* классификация может обойтись и в 100, и в 150 тысяч, но это – скорее исключение, чем правило. Да и доходы у таких объектов намного выше, так что соотношение в плане затрат остается примерно на том же уровне.

В случае же, когда для получения свидетельства пришлось вложиться в реновацию гостиницы и обучение персонала, – не спорим, это дороже. Однако и тут траты не запредельны, причем вполне обоснованы: ведь туристы – особенно зарубежные – уже в курсе обязательной классификации средств размещения в РФ, и обязательно обращают внимание на «звезды», выбирая отель перед поездкой. Им важно получить достойный сервис, а подтвержденная на официальном уровне звездность объекта на данный период времени это гарантирует.

«Только благодаря обязательной классификации мы можем обещать иностранным и российским постояльцам стабильное качество сервиса. И именно благодаря ей уже удалось добиться прироста турпотока. Так что в этом смысле она себя уже оправдала», – поясняет Геннадий Ламшин. К сожалению, СМИ не обратили внимание на мнения уважаемых специалистов отрасли, которые категорически не согласны с предложением «Опоры России». Осталась за кадром информация о недостатках добровольной классификации, о которой люди, не задействованные непосредственно в отельной сфере, могут быть не в курсе.

<https://mail.yandex.ru/?uid=154535135#message/171699735793548182>

### **Эксперты опасаются "рисования" отелями звезд в случае отказа от обязательной классификации**

МОСКВА. 19 ФЕВРАЛЯ. ИНТЕРФАКС-ТУРИЗМ – Отказ от обязательной классификации гостиниц приведет к тому, что они начнут "рисовать" звезды, считает президент Российского союза туриндустрии (РСТ) Сергей Шпилько. С ним

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

согласились и другие эксперты туристической и гостиничной отрасли, опрошенные порталом "Интерфакс-Туризм".

Положение об обязательной классификации российских отелей было утверждено в феврале 2019 года. В соответствии с ним с 1 июля 2019 года классификация стала обязательной для средств размещения с номерным фондом более 50 номеров, с 1 января 2020 года – для гостиниц с номерным фондом более 15 номеров, с 1 января 2021 года она станет обязательной для всех гостиниц. Как сообщала газета "Коммерсантъ", общественная организация малого и среднего предпринимательства "Опора России" на прошлой неделе направила в Минэкономразвития РФ предложение отменить обязательную классификацию коллективных средств размещения (КСР) и вернуться к добровольной, ссылаясь на то, что процесс становится непомерной нагрузкой для бизнеса и не учитывает экономику объектов гостиничной индустрии.

По мнению Шпилько, отказ от обязательной классификации приведет к тому, что отели начнут "рисовать" звезды сами себе, что будет вводить туристов в заблуждение. "Собственно, так и было до введения классификации КСР. Поэтому сегодня так важно, чтобы регулятор, то есть Минэкономразвития, взял ситуацию с классификацией гостиниц под реальный и эффективный контроль. Это дискредитация туристической сферы", – сказал он portalу "Интерфакс-Туризм".

Президента РСТ поддержали другие участники туротрасли.

"Благодаря закону удалось, наконец, "пересчитать по головам" почти все гостиничные объекты в стране (их как минимум 25 тысяч), проверить их работу и уровень сервиса. О непосильных затратах на прохождение процедуры классификации речи не идет: отелю 3\* с сотней и более номеров получение сертификата с учетом всех сопутствующих процедур обойдется примерно 35 тысяч рублей", – считает президент Российской гостиничной ассоциации (РГА) Геннадий Ламшин.

По его словам, гостиничная сфера в принципе рискует быть отброшенной на несколько десятилетий назад. "Да, новое положение о классификации не вполне совершенно, оно было принято в период передачи контроля над гостиничным бизнесом от Минкультуры в Минэкономразвития. Однако чиновники подключили к решению насущных вопросов и Российскую гостиничную ассоциацию (РГА), и РСТ, и Межрегиональную гостинично-туристическую ассоциацию (ГТА), и другие профильные объединения", – сказал Ламшин.

По мнению руководителя направления гостиничного бизнеса компании JLL Яны Ухановой, еще не было случаев, когда, например, люксовый объект не мог получить необходимую звездность из-за слишком высоких требований. "Требования вполне соответствуют реалиям российского бизнеса и не оказывают негативного влияния на гостиницы от 70 номеров и более", – сказала она.

Учредитель юридического агентства "Персона Грата" Георгий Мохов также считает возврат к системе добровольной классификации нецелесообразным. "Мы очень долго шли к внедрению единой обязательной системы, этот процесс поддерживали и региональные власти. Гости должны понимать, что отели 4\* в Челябинске и Краснодаре будут соответствовать друг другу. Сам процесс классификации недорогой: для крупных объектов – 100–150 тыс. рублей, для небольших – 10-15 тыс.", – сказал он.

<https://tourism.interfax.ru/ru/news/articles/66743>



**Оригинальный текст письма «Опоры России» в адрес Минэкономразвития**

Ознакомьтесь и с оригинальным текстом письма «Опоры России» в адрес Минэкономразвития:



Исх. № 211 от 11.02.2020 г.

Министру экономического  
развития Российской Федерации

М.Г. Решетникову

Уважаемый Максим Геннадьевич!

В 2018 году был принят федеральный закон №16-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии».

Данный закон установил обязательность классификации гостиниц, горнолыжных трасс и пляжей с присвоением им определенной категории, которая устанавливается в соответствии с Положением о классификации гостиниц (утв. Постановлением Правительства РФ №158 от 16.02.2019).

В настоящее время процесс классификации в России стал носить тяжелый и избыточный характер для гостиничного бизнеса. Классификация гостиниц с набором обязательных требований к отелям, изложенным в Положении о классификации гостиниц, становится трудно выполнимой, непомерной нагрузкой на гостиничный бизнес и не учитывает экономику объектов гостиничной индустрии.

Положение о классификации гостиниц перегружено обязательными требованиями технического характера, которые относятся к площадям помещений отеля, общественных зон, оснащению, оборудованию. Часто требования не могут быть выполнены в силу того, что отели построены задолго до введения обязательной процедуры классификации. При этом подобные отели могут быть высококлассными и качественными по сервису, но не могут получить соответствующую категорию в силу параметров, которые они не могут изменить. Например, отель находится в здании историко-культурного наследия, или в здании, которое не подлежит реконструкции. Такие гостиницы вынуждены классифицироваться на категорию «без звезд», при этом они платят за сам процесс классификации и терпят репутационные риски от восприятия названия этой категории потребителями. В случае строительства новых отелей с соблюдением ими параметров классификации желаемой категории их окупаемость может достигать 12-15 лет.

Юридический адрес: 127473, г. Москва, 2-й Самотечный пер., д.7.

Почтовый адрес: 127473, Россия, Москва, Суворовская площадь, д. 1/52, корп. 2,

тел.: 7 (495) 660 2111, факс: 7 (495) 725 8191, e-mail: id@opora.ru [www.opora.ru](http://www.opora.ru)

*Дайджест ООО «Строим Отель»: актуальные новости для профессионалов.  
Фокус – Москва и столичный регион*

Мировой опыт классификации гостиниц стран – мировых лидеров туризма, показывает, что классификация проводится на добровольной или обязательной основе и основана на одном из трех подходов к регулированию данного процесса:

1. Национальная система классификации, выполняемая и контролируемая с привлечением государственных органов (Испания, Греция, Италия, Португалия, Франция и др.).

2. Система классификации, формулируемая, выполняемая и контролируемая профсоюзами гостиниц и профессиональными гостиничными общественными организациями (Великобритания, США, Нидерланды, Германия, Чешская республика, Австрия, Швеция и др.).

3. Полное отсутствие системы классификации и регулирование принципом рыночной свободы, который не согласуется с любой формой вмешательства и контроля (Финляндия).

Основная цель классификации - облегчить понимание уровня комфорта и сервиса гостиниц обычному потребителю. основополагающим принципом международного опыта классификации, является доминирование обязательных требований, касающихся качества услуг отеля, должного уровня обслуживания. В требованиях технических параметров используются минимальные обязательные критерии для каждой категории по конкретному параметру (например, параметры площади, оснащение, процентное соотношение номеров с ванной и с санузлом, определение состава услуг отеля, обеспеченность мебелью и др. предметами) или данный параметр применяется в добровольном порядке или в вариативной форме. На этом принципе основаны практически все системы классификации, используемые в странах Евросоюза.

Считаем данный опыт европейских систем классификации правильным и рациональным. Нельзя забывать, что со временем меняются потребности и ожидания потребителя. Так, например, в мире прослеживается тенденция к уменьшению площадей пространства номера для гостя и увеличения общественных пространств. Из-за влияния технического прогресса требуется наличие скоростных онлайн-каналов связи, поэтому становятся невостребованными стационарные телефоны в номере (обязательное требование) и другое дорогостоящее оборудование, которое сейчас не используется гостями отеля.

В соответствии с поручением Президента, в рамках его послания Федеральному Собранию, Правительству Российской Федерации о снижении административных барьеров и нагрузки для бизнеса был создан механизм регуляторной гильотины и риск-ориентированного подхода при проверке бизнеса контрольно-надзорными органами, в том числе и в сфере туризма. В связи с этим мы предлагаем существенно упростить процедуру классификации отелей в Российской Федерации, а именно:

1. Сделать её добровольной национальной системой с категориями от 1 до 5 звезд;

2. Исключить категорию «без звезд» по аналогии с международной практикой;

3. Запретить использование категории «звёздности» в рекламных сообщениях гостиниц и при обращении к потребителям (разрешено только при прохождении добровольной классификации);

4. Создать систему поощрений для гостиничного бизнеса, который проходит добровольную процедуру классификации (например, снижение или освобождение от региональных налогов и т.п.);

5. Продвигать и рекомендовать гостиницы, прошедшие добровольную классификацию на уровне государственных регуляторов (Ростуризм и Минэкономразвития России);

6. Упростить систему классификации, сделав её понятной и доступной, в первую очередь, потребителю;

7. Максимально минимизировать обязательные требования технических параметров и усилить требования к качеству сервиса;

8. Увеличить срок действия свидетельства о классификации с 3 до 5 лет.

Так как гостиничная отрасль в основной своей массе состоит из субъектов МСП, то вышеуказанные меры позволят снизить излишнюю нагрузку на гостиничный бизнес и оставить только те требования, которые, действительно, обеспечивают безопасность пребывания гостя.

Уважаемый Максим Геннадьевич, прошу Вас поддержать предложения «ОПОРЫ РОССИИ» и инициировать внесения соответствующих поправок в законодательство.

*С уважением,*

Президент «ОПОРЫ РОССИИ»



Калинин А.С.



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

**Двенадцать гостиниц общей вместимостью 2 тыс. номеров планируется ввести в столице до конца года**

В Москве в 2020 году планируется ввести в эксплуатацию 12 гостиниц, четыре из которых - в I квартале. Об этом Агентству городских новостей «Москва» сообщили в пресс-службе комитета Москвы по обеспечению реализации инвестиционных проектов в строительстве и контролю в области долевого строительства (Москомстройинвест).

«В 2020 году в Москве планируется ввести в эксплуатацию 12 гостиниц на 2 тыс. 17 номеров. При этом четыре гостиницы на 520 номеров инвесторы намерены ввести в I квартале 2020 г.», - отметили в пресс-службе.

Ранее сообщалось, что 55 новых отелей на 10,6 тыс. номеров появилось в Москве в 2011-2019 годах. В 2019 году в одном из домов-«книжек» на ул. Новый Арбат открылся многофункциональный комплекс The Book с четырехзвездочной гостиницей Pentahotel и апартаментами.

<https://www.mskagency.ru/materials/2974511>

**Гостиницу рядом с аэропортом «Внуково» сможет построить победитель аукциона**

МОСКВА, 18 февраля 2020, 12:51 — REGNUM Земельный участок в непосредственной близости к аэропорту «Внуково» выставлен на аукцион. Об этом 18 февраля сообщила пресс-служба департамента Москвы по конкурентной политике.

Площадь участка — 5097 квадратных метров. Он располагается около земельного участка №1 на Карьерной улице.

Как отметил руководитель департамента Иван Щербаков, участок имеет очень выгодное расположение для коммерческой застройки. По словам Щербакова, в прошлом году на торгах продали другой участок для строительства гостиницы около аэропорта «Внуково», стартовая цена выросла до 9,1 миллиона рублей.

Глава департамента городского имущества Максим Гаман добавил, что на новом участке инвестор сможет построить гостиничный комплекс площадью 5 тысяч квадратных метров. Стартовая цена аренды — 3,2 миллиона рублей в год. Заявки на участие в торгах принимаются до 2 марта.

<https://regnum.ru/news/economy/2861695.html>

**Усадьбу 18 века в центре Москвы переоборудуют под гостиницу**

Усадьбу Лопухиных-Кирияновых в Басманном районе в центре Москвы отреставрируют и переоборудуют под гостиницу на 13 номеров, сообщает пресс-служба Москомэкспертизы. В разные годы имение принадлежало князю Петру Волконскому, купцу Афанасию Кириякову и семье Буниных.

Инвестиционный объект «Городская усадьба Лопухиных-Кирияковых - доходное владение Буниных, середина XVIII - начало XIX веков - главный дом - доходный дом, середина XVIII века, 1878 год, 1900 год. Здесь 25 декабря 1871 года родился композитор и пианист Александр Скрябин» расположен по адресу: Хитровский переулок, д. 3/1, стр. 2.

Власти обещают, что сохраняют все несущие стены, при этом разберут поздние перегородки, обновят перекрытия в соответствии с историческими отметками, восстановят внутренние лестницы. Печи и декоративные элементы интерьера,

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

имеющие историческое значение, будут сохранены. На кровле восстановят печные трубы, но отопительную функцию они выполнять не будут.

[https://mos.news/news/stroitelstvo/usadbu\\_18\\_veka\\_v\\_tsentre\\_moskvy\\_pereoboruduyut\\_pod\\_gostinitsu/](https://mos.news/news/stroitelstvo/usadbu_18_veka_v_tsentre_moskvy_pereoboruduyut_pod_gostinitsu/)

### **Отель «Петр I» в Москве могут продать**

Агентство по страхованию вкладов может продать половину гостиницы «Петр I» на Неглинной улице в центре Москвы. Долг владельцев отеля составляет \$11,4 млн. Арбитражный суд Москвы удовлетворил иск Русского международного банка (его банкротством сейчас занимается Агентство по страхованию вкладов, АСВ) о взыскании с акционеров ОАО «Гостиница «Будапешт» долга в размере \$11,4 млн. Он также обратился на 50% акций общества. Об этом сообщают «Ведомости».

ОАО «Гостиница «Будапешт» владеет 5-звездочным отелем «Петр I» на 133 номера на Неглинной улице в Москве. «Петр I» занимает только часть гостиничного комплекса, в составе которого есть также отель «Будапешт». У этих отелей разные собственники.

«Петр I» был построен компанией MosCityGroup (MCG) в середине 2000-х гг.

Нынешние владельцы ОАО «Гостиница «Будапешт», согласно списку ее аффилированных лиц, а также материалам суда, – связанные между собой компании Arbend Holding и Wykham Investments, которым на двоих принадлежит 50% компании, а также Roil Ventures с долей 35%. Из решения Арбитражного суда Москвы следует, что Русский международный банк предоставил Arbend Holding кредит в размере \$11,9 млн еще в 2013 г. и в качестве залога получил 50% ОАО «Гостиница «Будапешт». Теперь на эти акции обращено взыскание в пользу Русского международного банка.

В ходе исполнительного производства Федеральная служба судебных приставов должна будет продать залоговое имущество, рассказал «Ведомостям» представитель АСВ. Если продажа не состоится, судебные приставы предложат оставить предмет залога в Русском международном банке.

В случае если эту сделку согласует комитет кредиторов, акции ОАО «Гостиница «Будапешт» будут проданы уже в процессе банкротства. Условия реализации также будут определены комитетом кредиторов. Половина гостиницы «Петр I» оценена фирмой «Варги» в 652 млн руб., следует из решения Арбитражного суда Москвы. Получается, что весь отель стоит 1,3 млрд руб., или \$155 000 за номер.

<https://hotel.report/management/otel-petr-i-v-moskve-mogut-prodat>

#### **4. Анализ и события региональных туристско-гостиничных рынков РФ**

##### **Китайцы уехали, янтарь остался. Чем живет туристическая отрасль без гостей из Поднебесной**

Спустя три недели после запрета на въезд туристов из КНР в Петербурге начали закрываться рестораны и сувенирные лавки. «Возможно, навсегда», – говорят предприниматели из Поднебесной. Отельные ищут новых клиентов среди белоруссов, болгар и египтян.

Не прошло и месяца после того, как в Петербург перестали прибывать организованные группы китайских туристов, как индустрию, ориентированную на их прием, уже начало потряхивать. Только в феврале Северная столица могла недосчитаться 80 тысяч гостей, оценивали ранее участники рынка. А с 20 февраля к ограничению для безвизовых групп добавился полный запрет для граждан КНР приезжать в Россию, независимо от того, что является целью визита — туризм, командировка, работа или учеба.

Одними из первых жертв коронавируса пали магазины янтаря и сувениров. К примеру, прекратили обслуживать покупателей два бутика, расположенные в арке Дома политкаторжан на Троицкой площади. В сезон напротив них могло стоять по 10–15 автобусов, пока пассажиры брали штурмом витрины. Сейчас обе торговые точки опустели. В одной из них корреспонденту «Фонтанки» сообщили, что магазин закрыт на ремонт, во второй — что он переходит в формат галереи.

Остановил обслуживание клиентов магазин сувениров «Легенда» на Большом проспекте Васильевского острова, рассказали «Фонтанке» работающие с иностранными туристами экскурсоводы. Наглухо опечатаны двери и у «Короны» на набережной Обводного канала. Хотя в управляющей компании сообщили, что точка закрылась еще до эпидемии коронавируса, в нее продолжает приходить корреспонденция: в дверях прикреплено почтовое извещение на имя китайского сотрудника.

Китайский предприниматель Яша Юй закрыл свой магазин на территории Петропавловской крепости, который он в 2017 году показывал корреспонденту «Фонтанки». Тогда дела шли в гору, но коронавирус ударил по индустрии китайского туризма слишком сильно, пояснил предприниматель.

Табличка «магазин не работает по техническим причинам» на прошлой неделе появилась на бутике «Янтарь России» на Конюшенной площади. Другие торговые точки, например Russian Amber на Невском проспекте, «Матрешка» в ДК имени Кирова, «Базар» на Петровской набережной, работают, но пытаются заманить клиентов скидками: во всех объявлена распродажа до 50%. Судя по отсутствию клиентов, даже с таким дисконтом избавиться от товара будет проблематично. Среди посетителей корреспондент «Фонтанки» обнаружил лишь двух пожилых россиянок, выбравших подарок для своей подруги.

Но сотрудники утверждают, что заведения закрываться не собираются: в низкий сезон посетителей всегда немного, а в высокий они рассчитывают на спрос со стороны соотечественников и других иностранцев. В магазине сувениров в Петропавловской крепости особой разницы после закрытия границы не ощутили. Цены здесь ниже, чем на том же Невском, а помимо китайцев хватает и других интуристов, пояснил продавец.

Немного лучше чувствуют себя рестораны китайской кухни. Как и в случае с сувенирными бутиками, закрылись в основном безымянные заведения, заточенные только на обслуживание групп туристов, — например, кафе на 4-й линии Васильевского острова и на пересечении Большого проспекта и улицы Репина, где вместо названия только китайские иероглифы. Соседи общепита с черным юмором

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

отозвались на эпидемию коронавируса, ставшую причиной остановки работы точки. Так, объявление о поиске посудомойки с легкой руки шутников превратилось в «требование мойщицы трупов».

Ресторан «Жен Жен» закрылся на Казанской улице еще до начала эпидемии, рассказала администратор второй точки сети на Малом проспекте Васильевского острова. Общепит не менял график работы, но отказался от услуг одного повара, «чтобы меньше платить».

Пустуют залы и у ресторана «Феникс» на Первой линии Васильевского острова. В 20.00 в заведении лишь несколько китайских студентов поглощают лапшу, уткнувшись в телефоны. Владельцы говорят, что днем посетителей бывает больше и закрываться причин нет: на приеме туристов заведение зарабатывает в высокий сезон, а к тому времени, глядишь, границу снова откроют. При этом название юрлица на двери, словно намеренно, затерто. Посетителей просят расплатиться наличными или переводом на телефон.

Бистро китайской кухни «для своих» в Апраксином дворе, приостановившие работу на прошлой неделе, возобновили работу. А вот ресторан «Макао» улице Кораблестроителей, ранее столкнувшийся с претензиями Роспотребнадзора, судя по всему, все же закрыл двери — во всяком случае, телефоны заведения не отвечают.

«Предприниматели из Китая закрыли свои магазины и рестораны в Петербурге, скорее всего, навсегда», — уверен Яша Юй. История с коронавирусом в этом году точно не закончится, пояснил он причины своего пессимизма. К тому же туризм перестал быть выгодной сферой. Впрочем, по словам предпринимателя, он не собирается покидать страну и ищет другие направления для бизнеса в России.

По словам участников туристического рынка, проблемы коснулись в первую очередь специфического бизнеса, который работал по схеме zero-dollar tour. Ранее «Фонтанка» подробно описывала бизнес-модель, когда турист, покидая КНР, оставляет туроператору депозит в юанях, который «тратит» в России, обедая в обязательных к посещению ресторанах и покупая в бутиках. Но российская экономика этих денег не видит.

«Гиды, рестораны, автобусы, туроператоры, даже магазины, где обязательно должны совершить покупки прибывающие в составе групп туристы из Китая, — все это замкнутая, крайне непрозрачная операционно-финансовая система, состоящая из китайских граждан, которым и достаются основные дивиденды от российских туристических ресурсов», — комментирует Елена Захарова, гид-переводчик высшей категории, работающая с китайским языком.

Российский бизнес, даже сильно ориентированный на китайцев, был открыт и для других туристов, поэтому легче сможет адаптироваться. «К тому же февраль относится традиционно к «низкому сезону», и спад турпотока не является чем-то критическим», — отмечает она. Впрочем, тому, что отечественные ретейлеры продолжают работать, можно найти и другое объяснение: аренду все равно придется платить, а расстаться с официально трудоустроенными сотрудниками — дело не быстрое.

Но если деньги на еду и сувениры гости из Поднебесной зачастую оставляют в кассах своих соотечественников, то за жилье все же платят петербургским отельерам. К примеру, в сети Azimut китайцы в низкий сезон составляли примерно треть аудитории, рассказал генеральный менеджер Михаил Веричев. По его словам, только половину освободившихся мест удалось заместить российскими туристами — в основном деловыми. У гостиницы «Октябрьская» в феврале-марте на гостей из КНР приходилось 5% гостей. «Но их никем не заменить, российский турист не едет», — прокомментировал ее директор Владимир Иванов. В высокий сезон оба отеля китайцев не обслуживают.

А вот для китайских отельеров высокий сезон может стать куда большим стрессом. В отеле «Нихао» на Таллинской улице в низкий сезон лишь треть постояльцев приходилась на соотечественников, тогда как основной поток приходится на май-сентябрь, рассказала управляющая Татьяна Королева. Половину отменившихся китайских групп удалось заместить русскими. «У нас хорошие отношения со спортивными федерациями, так что мы принимаем спортсменов, приезжающих на соревнования», – сказала она. Летом гостиница намерена переориентироваться на других иностранцев. Бронирования идут из Таиланда, Индии, Египта и Болгарии.

<https://www.fontanka.ru/2020/02/20/139/>

## **Болельщики доплатят отельерам. Тарифы в гостиницах во время Евро-2020 выросли**

Газета "Коммерсантъ" №29 от 18.02.2020, стр. 9

Запланированные на лето этого года в Санкт-Петербурге матчи чемпионата Европы по футболу (Евро-2020) уже спровоцировали рост заявленной стоимости размещения в гостиницах в два-три раза. Высокий тариф поможет отельерам заработать даже в условиях снижения загрузки: консультанты ждут, что из-за замещения туристического спроса фанатами отельеры могут потерять до четверти гостей.

На период проведения матчей Евро-2020 в Санкт-Петербурге наиболее выраженный рост заявленной стоимости пока демонстрируют отели высокого ценового сегмента, свидетельствуют данные CBRE. Средние цены на номера на даты проведения игр группового этапа (13–17 июня) сейчас составляет 38,7 тыс. руб. в сутки — это на 205% выше значение за аналогичный период 2019 года. Во время игры четвертьфинала (3 июля) средняя стоимость размещения в гостиницах высокого ценового сегмента вырастет на 163%, до 33,4 тыс. руб. Заявленные цены люксовых отелей, по оценкам CBRE, во время группового этапа на 163% выше (61,7 тыс. руб.), чем годом ранее, четвертьфинала — на 172% (63,9 тыс. руб.). Наименее выраженный рост пока показывают средства размещения, относящиеся к средней ценовой категории. На период июньских матчей они подняли цены на 134% (21,1 тыс. руб.), июльского — на 111% (19 тыс. руб.).

Чемпионат будет проходить с 12 июня по 12 июля в 12 городах Европы. В Петербурге рост тарифов на размещение окажется менее выраженным, чем в Баку, где также пройдут матчи: там гостиницы среднего ценового сегмента подорожают сразу на 467% в период проведения матчей группового этапа и на 424% во время четвертьфинала. Старший консультант направления индустрии гостеприимства CBRE Анна Тертычная объясняет, что во время группового этапа рост пока выглядит более выраженным за счет того, что участники этих матчей уже известны. Команды, играющие в четвертьфинале, будут определены позднее.

Партнер Cushman & Wakefield Марина Смирнова напоминает, что рост цен на размещение в России в период массовых мероприятий регулируется постановлениями правительства. Так, на время чемпионата самые дорогие номера в люксовых отелях Санкт-Петербурга не могут продаваться дороже 525 тыс. руб. в сутки, а стоимость номера в категории три звезды ограничена 30 тыс. руб. за ночь. Регулируемый период продлится с 3 июня по 13 июля.

Руководитель направления гостиничного бизнеса JLL Яна Уханова ждет существенного снижения загрузки отелей в Петербурге в июне и менее выраженного — в июле. Так, по ее мнению, гостиницы высоких ценовых сегментов могут потерять 10–15 процентных пунктов (п. п), более демократичных — 20–25 п. п. Замдиректора департамента консалтинга Colliers International в Санкт-Петербурге Евгения Тучкова пока делает осторожные прогнозы: средняя загрузка в июне может опуститься лишь

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

на 2–3 п. п, до 82%. Летом 2018 года петербургские отельеры во время проведения матчей чемпионата мира по футболу лишились классических туристов и столкнулись с падением загрузки своих объектов.

Впрочем, по мнению госпожи Ухановой, снижение загрузки в первые месяцы лета в любом случае будет компенсировано за счет высокого тарифа, удержать который в июне отельерам также поможет ПМЭФ. По прогнозам Cushman & Wakefield, средняя стоимость сделанных бронирований в итоге будет на 15–20% выше, чем годом ранее. Тем не менее многие участники гостиничного рынка все же решили застраховать свои риски. По оценкам CBRE на период Евро-2020, 35–40% отелей Санкт-Петербурга установили минимальный срок проживания для гостей две-три ночи.

<https://www.kommersant.ru/doc/4259169>

## **Хостелы в Петербурге подвергаются массовым проверкам Жилинспекции**

САНКТ-ПЕТЕРБУРГ, 18 февраля 2020, 19:04 — REGNUM Массовые проверки жилых домов, где ранее располагались хостелы, проходят в Петербурге. Жилищная инспекция чаще всего пытается выяснить, не продолжают ли работу формально закрывшиеся после вступления в силу «закона Хованской» хостелы и мини-отели.

Напомним, с 1 октября 2019 года вступил в силу закон, ограничивающий возможность открывать гостиницы и хостелы в многоквартирных жилых домах. Хостелы и небольшие гостиницы могут размещаться в специально оборудованных помещениях, с отдельным входом, и должны будут быть оснащены всем необходимым оборудованием.

Как сообщает «РБК Петербург», участники петербургского рынка малых средств размещения считают, что интерес проверяющих прежде всего вызывают те, кто сменил род деятельности с гостиничных услуг на сдачу комнат в аренду.

Впрочем, как отмечают эксперты, даже в этом случае Роспотребнадзор через суд может приравнять сдачу мебелированной комнаты каждые три дня к гостиничным услугам, если наберет достаточную доказательную базу.

Большинство собеседников издания полагают, что проверки не исключают коррупции на местах и расширения теневого рынка, когда «участковый будет докладывать, что на его территории сдается четыре квартиры, а не четырнадцать».

Напомним, к 1 октября 2019 года в Петербурге насчитывалось, по разным оценкам, от 800 до 1,5 тыс. подобных объектов, и более 80% из них располагалось в жилом фонде.

<https://regnum.ru/news/society/2862207.html>

## **Владимир Евтушенков расширяет гостиничный бизнес**

Гостиничная сеть Cosmos Hotel Group основного владельца АФК «Система» Владимира Евтушенкова заявляет об экспансии. При этом бизнес не приносит миллиардеру большой прибыли. Зачем бизнесмену нужны новые отели, выяснял «Ко».

### *По следам Трампа*

До конца 2022 года АФК «Система» намерена открыть 10 новых гостиниц на 4 тыс. номеров общей площадью более 200 тыс. м<sup>2</sup>. Большинство новых отелей появится в результате редевелопмента АТС, принадлежащих АФК «Система». Так, гостиница в Москве на 245 номеров разместится на месте Дома связи на Новом Арбате, в здании бывшей телефонной станции МГТС. Новые отели откроются в Санкт-Петербурге и Краснодаре, Ростове-на-Дону и Ставрополе, Екатеринбурге и

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

*Фокус – Москва и столичный регион*



Омске. В Карелии у Евтушенкова уже работает гостиница Cosmos Petrozavodsk на 103 номера под собственным брендом, еще одна на 60 номеров строится в Сегеже. В случае реализации планов Cosmos Hotel Group станет управлять сетью в 8 тыс. номеров и войдет в число самых крупных гостиничных операторов.

### *18 отелей Cosmos Hotel Group*

«Космос» (рядом с ВДНХ, 1777 номеров), Holiday Inn Express Moscow — Paveletskaya (243 номера), «Интурист Коломенское» (259 номеров), Cosmos Petrozavodsk (103 номера), Park Inn by Radisson Астрахань (132 номера), Park Inn by Radisson Волгоград (149 номеров), Holiday Inn Express Voronezh — Kirova (145 номеров), Park Inn by Radisson Ижевск (161 номер), Park Inn by Radisson Казань (151 номер), Park Inn by Radisson Сочи (153 номера), «Изумрудный лес», Московская обл. (22 номера, 6 коттеджей, 9 дуплексов), Park Inn by Radisson Новосибирск (150 номеров), «Алтай Резорт» (78 номеров в 19 коттеджах, 60 номеров в новой гостинице), «Шуйская Чупа», Карелия (4 коттеджа, коттедж-дуплекс, главный дом), Park Inn by Radisson Ярославль (167 номеров), Principe Forte Dei Marmi, Италия (28 номеров), Savoy Westend Hotel, Карловы Вары, Чехия (115 номеров), Leopard Lodge, Намибия (ожидается открытие 17 номеров, на реконструкции).

У Евтушенкова есть мечта — вырастить собственный гостиничный бренд. В перспективе он хочет отказаться от международных брендов Holiday Inn, Park Inn и Marriott, которые управляют отелями Cosmos Hotel Group. Гостиница в Петрозаводске — это первый шаг в этом направлении. Впрочем, в компании вопрос «Ко» о перспективах нового бренда оставили без ответа.

Владелец Ivashkevich Hospitality Станислав Ивашкевич считает Cosmos Hotel Group эталоном отечественной управляющей компанией: «У нее есть пятизвездочные отели в Forte dei Marmi, Savoy, «Леопард», есть «Космос» и региональные отели, работающие под международными брендами. Если главный акционер не будет отказываться от услуг международных управляющих компаний и менять кадры каждый год, все будет хорошо».

По данным PwC, на начало 2019 года в России насчитывалось 511 гостиниц, находящихся под управлением сетевых операторов, с совокупным номерным фондом в 86,7 тыс. номеров. Среди операторов было 35 отечественных и 22 международных сетевых компании. На российские сети приходился 61 % рыночного предложения. Среди основных российских сетевых игроков — «Бархатные сезоны» (17 % в отечественных сетях), Azimut Hotels (12 %), «ГОСТ Отель Менеджмент» (9 %) и Amaks Hotels & Resorts (6 %). Крупнейшие международные игроки: AccorHotels (19 % в международных сетях), Radisson Hotel Group (17 %), Marriott International (14 %), IHG (13 %), Hilton Worldwide (11 %).

### *Сделка с сыном экс-главы РЖД*

Осенью 2016 года ООО «Система Отель Менеджмент» (входит в АФК «Система») приобрело у компании Venture Investments & Yield Management LLP (VIYM) Андрея Якунина и Яира Зива девять отелей «Региональной Гостиничной Сети» (РГС) на 1379 номеров. После завершения сделки с VIYM гостиничный фонд АФК «Система» увеличился до 3663 номеров за счет Courtyard by Marriott в Москве, Holiday Inn Express в Воронеже и семи гостиниц под брендом Park Inn в Астрахани, Волгограде, Ижевске, Казани, Новосибирске, Сочи и Ярославле. Позже была учреждена новая управляющая компания для гостиниц — Cosmos Hotel Group, ее юридическое лицо — ООО «Космос ОГ».

В Cosmos Hotel Group были также переданы отели, находящиеся под управлением другой компании АФК «Система» — ВАО «Интурист». Речь идет о пятизвездочных Savoy Westend Hotel в Карловых Варах и Principe Forte Dei Marmi в Тоскане, а также гостинице «Космос», самой крупной в сети (в «Космосе» 1770

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

*Фокус – Москва и столичный регион*



номеров). Всего в портфеле Cosmos Hotel Group 17 отелей, включая Leopard Lodge в Намибии.

Большинство отелей ООО «Космос ОГ» в 2018 году были убыточны, по данным средняя загрузка составляла 62,5 %. Убыток связан с покупкой гостиниц у VIUM.

Основную прибыль в этой группе отелей приносят «Космос» и Savoy. Но «Космос», построенный к Олимпиаде 1980 года, никогда не ремонтировался, планы по реновации были объявлены лишь в конце прошлого года. По оценке партнера ZONT Hotel Group Александра Гендельсмана, ремонт обойдется не дешево — от 2,5 до 4 млрд руб. Эта сумма складывается из расчета стоимости ремонта номерного фонда (1–2 млн руб. за номер), зон общего пользования и инфраструктуры.

#### *VIP-гости Владимира Евтушенкова*

«Отели группы, которые не управляются международными компаниями, больше похожи на игрушки основного акционера, и о прибыли говорить не приходится», рассказывает «Ко» бывший сотрудник «Интуриста». В Leopard Lodge в Намибии Владимир Евтушенков живет, когда охотится на антилоп в компании друзей, в том числе полпреда в Дальневосточном федеральном округе Юрия Трутнева. «Шуйская Чупа», «Изумрудный лес», итальянский Principe в Forte dei Marmi и «Алтай Резорт» также по большей части выполняют функции «дальних дач» бизнесмена.

Впрочем, рентабельность этих отелей можно посчитать по-другому. В «Алтай Резорт» время от времени принимают правительственные делегации. Так, летом 2019 года здесь проводила круглый стол заместитель председателя правительства РФ Ольга Голодец. А Сбербанк, ВТБ, «Газпром» и другие компании не раз устраивали в отеле свои бизнес-мероприятия.

Здесь, кстати, гостил и сам глава Сбербанка Герман Греф. Кстати, Греф был в числе первых, кто заступился за основателя АФК «Система», когда в 2014 году его обвинили в отмывании средств при покупке акций «Башнефти». Как выяснила «Ко», «Сбербанк» в 2015 году арендовал бизнес-джеты у «Джет Эйр Групп» Владимира Евтушенкова на 56 млн руб.

Мэр Москвы Сергей Собянин гостил не только на Алтае, но и в подмосковном «Изумрудном лесу». У основателя АФК «Система» с Сергеем Собяниным сложились такие же теплые отношения, как и с его предшественником Юрием Лужковым. Всего за пять лет компания «Джет Эйр Групп» получила заказов на 1 млрд руб., доля Управделами Мэра и Правительства Москвы — 900 млн руб.

Флот компании «Джет Эйр Групп» состоит из Embraer Legacy 600, Gulfstream G550 и Hawker BAЕ-125-700 и базируется в Шереметьево. Эти роскошные частные самолеты использовались мэрией не только на внутренних, но и на международных направлениях. «Джет Эйр Групп» была и остается на текущий год единственным поставщиком услуг для руководства московского правительства. В самой «Джет Эйр» не смогли быстро ответить на вопрос «Ко» о стоимости перелетов. Из доступных источников следует, что перелеты на бизнес-джетах дороже путешествий регулярными рейсами примерно в 15 раз. Так, слетать на Embraer Legacy 600 из Москвы в Цюрих стоит 18 тыс. евро, при полной загрузке (13 мест) один билет обойдется в 1390 евро.

Нынешний руководитель «Космос Отель Групп» Александр Швейн был гендиректором «Алтай Резорт». Возможно, успех этого отеля у больших компаний и чиновников и стал причиной назначения Швейна главой управляющей компании всех отелей АФК «Система». Сам же «Алтай Резорт» закончил 2018 год с убытком в 325 млн руб., ВАО «Интурист» внес 699 млн руб. в его уставный капитал.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

«Леопарду» в Намибии «Интурист» выделил помощь в 430 тыс долл. Сама Cosmos Hotel Group отказалась комментировать ситуацию.

### *Евтушенков и кадры*

«Хотя весь гостиничный бизнес приносит АФК "Система" меньше процента дохода, Владимир Петрович лично принимает ключевые решения — выбирает места для отелей, следит за основными кадрами», — делится с «Ко» источник, близкий к компании. Некоторые кадры в свое время поразили рынок и до сих пор обсуждаются. Так, в 2012–2013 годах гостиницей «Космос» руководил ныне покойный Арнольд Спиваковский, бывший муж певицы Лолиты. В 2002–2003 годах Спиваковский подозревался в распространении кокаина среди стриптизерш ночного клуба Dolls, а в 2017 году был задержан в Испании по делу «русской мафии», обвиняемый в отмывании 30 млн евро через футбольный клуб «Марбелья». Спиваковский оставался в АФК «Система» до конца, несмотря на уголовные дела. В последнее время он работал вице-президентом «Сегежа Групп» по кадрам и безопасности.

Один из гендиректоров «Космоса» в 2014 году, Лаэрт Караашев, проработал там всего 11 дней, а затем некоторое время был заместителем начальника управления активами VIY Management LLP Якунина-младшего. Всего в 2014 году АФК «Система» сменила четырех гендиректоров гостиницы «Космос». Похожая ситуация была и в ВАО «Интурист».

Следующий экс-гендиректор гостиницы «Космос» Джордано Борри был 6 месяцев в этой должности и отмечает, что «самой большой проблемой была слишком частая смена планов и задач, если они (АФК Система — прим. «Ко») не изменили отношение к гостиничному бизнесу, они никуда не пойдут. Дело в том, что у АФК слишком много интересов, и отели всегда последние в очереди».

<https://ko.ru/articles/vladimir-evtushenkov-rasshiraet-gostinichnyy-biznes/>

### **Крымские бизнесмены грозят срывом курортного сезона**

СИМФЕРОПОЛЬ, 18 февраля 2020, 17:27 — REGNUM Представители курортного бизнеса Крыма не понимают, как работать в предстоящем курортном сезоне в случае принятия поправок к федеральному закону «Об основах туристской деятельности». Об этом 18 февраля на открытом совещании в Симферополе заявила соучредитель республиканской общественной организации «Ассоциация малых отелей Крыма» Елена Можаровская.

«У нас под срывом находится сезон-2020, потому что люди не понимают, как работать в правовом поле. Всё законодательство, которое происходило, вывело нас куда-то не туда. Мы не понимаем, что делать. Они сорвут сезон. Они запустили поезда, но если пойдут проверки, как сказала депутат Госдумы Галина Хованская («Справедливая Россия»), если мы поймём, что пошел «террор», то не будут получать доход ни торговые лавки, ни парикмахерские, ни магазины — все перейдут на доход зимнего варианта. Никакого бюджета не будет», — подчеркнула Можаровская.

Напомним, поправки к «закону Хованской» предполагают исключение объектов жилого фонда из понятия «средство размещения». В Крыму считают, что их принятие может обернуться потерей полумиллиарда рублей налоговых отчислений и 15 тысяч рабочих мест. Глава республики Сергей Аксёнов и депутаты Государственного совета РК направили обращения к председателю Государственной думы Вячеславу Володину с просьбой отклонить поправки.

<https://regnum.ru/news/economy/2862113.html>

## **Жители Евпатории смогут легально переоформить своё жилье в гостиницы**

Жители Евпатории смогут предоставлять гостиничные услуги в своём жилье на легальной основе. Необходимые изменения в правила землепользования и застройки уже внесли власти города. Об этом сообщили на расширенном совещании в Евпатории, которое состоялось по инициативе министерства курортов и туризма РК в преддверии курортного сезона.

Теперь собственники жилых помещений смогут менять вид разрешенного использования земельного участка для предоставления гостиничных услуг в уведомительном порядке.

Изменения произошли благодаря активным жителям поселка Заозерное. Они подали коллективное обращение.

Отныне владельцы жилых помещений, после обращения в Госкомрегистр, смогут переводить их в нежилые. Таким образом евпаторийцы легализуют свой бизнес по предоставлению гостиничных услуг.

[https://krym.news/news/society/zhiteli-evpatorii-smogut-legalno-pereoformit-svoye-zhile-v-gostinitsy/?utm\\_source=yxnews&utm\\_medium=desktop&utm\\_referrer=https%3A%2F%2Fyandex.ru%2Fnews](https://krym.news/news/society/zhiteli-evpatorii-smogut-legalno-pereoformit-svoye-zhile-v-gostinitsy/?utm_source=yxnews&utm_medium=desktop&utm_referrer=https%3A%2F%2Fyandex.ru%2Fnews)

## **Booking.com не признает лидерство на российском отельном рынке**

Сервис уверяет, что его доля - ненамного больше 12%. "Опора России" не согласна

Booking.com на днях в ходе совместного заседания с ФАС и объединения предпринимателей «Опора России» заявил, что вовсе не нарушает российское антимонопольное законодательство, доминируя на гостиничном рынке: по данным компании, его доля не превышает 12%.

«Опора России» не согласна с озвученной цифрой: «Наша организация наряду с другими участниками рынка считает, что данное утверждение не соответствует действительности. Мы требуем исключения из договоров с Booking.com пункта о «паритете цен», как и тех, о которых мы заявляли ранее», - пояснил portalу TourDom.ru вице-президент «Опоры России» Алексей Кожевников. Объединение полагает, что цифра эта многократно занижена, и Booking.com на местном гостиничном рынке «оккупирует» порядка 70%.

Очередное заседание по этому вопросу пройдет 25 февраля 2020 года, когда ФАС предположительно вынесет решение в отношении упомянутого «монополиста».

Напомним, «Опора России» уже не в первый раз предъявляет Booking.com претензии на предмет деятельности компании на территории страны. Недавно это было обвинение в сокрытии информации от пользователей.

<https://www.frontdesk.ru/news/bookingcom-ne-priznaet-liderstvo-na-rossiyskom-otelnom-rynke?fbclid=IwAR3taGRLolJldBgYiDos2qHCHU3bdp7Sf1kZ8ut6YlyriExbOW8eBRa6Jtc>

## **5. Юридический практикум для специалистов туристского и гостиничного рынка**

### **Оренбургскому предпринимателю, в чьей гостинице погибли трое рабочих, смягчили наказание**

Оренбургский областной суд завершил рассмотрение апелляционной жалобы по делу гайского предпринимателя Евгения Сыроватко.

Ранее мы рассказывали, Евгения Сыроватко суд первой инстанции приговорил к 9 годам лишения свободы и штрафу в размере 14 миллионов рублей. Он признан виновным по статьям «Предоставление услуг, не отвечающих требованиям безопасности и повлекших смерть двух и более человек» и «дача взятки».

Защита предпринимателя не согласилась с таким решением и обжаловала его.

14 февраля судейская коллегия изучила материалы дела, в прениях выступили адвокаты и сам Сыроватко. Сторона защиты озвучила доводы, согласно которым их доверителя необходимо оправдать.

В частности, в суде под сомнение была поставлена причина смерти: тела умерших рабочих были обнаружены в гостиничном номере, где окна были открыты, судмедэксперт, по мнению адвокатов, не исследовал наличие промышленных ядов в телах и биоматериалах (известно, что перед смертью рабочие находились в цеху гайского ГОКа, где проводилось смешивание сильнодействующих ядовитых веществ). Дачу взятки адвокаты поставили под сомнение.

Гособвинение в первый день рассмотрения апелляционной жалобы ходатайствовало о перерыве, необходимо было время для ознакомления с материалами, чтобы приступить к прениям. К слову, позиция прокуратуры – оставить приговор без изменений. Сегодня перед судейской коллегией выступила представитель прокуратуры, после изучения материалов дела позиция не изменилась – решение первой инстанции необходимо оставить без изменений.

Изучив доводы сторон судейская коллегия областного суда постановила смягчить Сыроватко наказание с девяти лет лишения свободы до шести строгого режима. Кроме того, снижен штраф с 14 миллионов рублей до 7 миллионов. И с имущества предпринимателя был снят арест.

<https://orengrad.ru/obshhestvo/orenburgskomu-predprinimatelju-v-chey-gostinitse-pogibli-troe-rabochih-smyagchili-nakazanie/>

### **Гостиничный проект в Нижнем Новгороде довёл министерство до суда**

НИЖНИЙ НОВГОРОД, 11 февраля 2020, 03:18 — REGNUM Нижегородский арбитраж 19 февраля 2020 года начнёт рассматривать претензии застройщика к областному министерству строительства, которое отказалось выдать разрешение на возведение первой очереди гостиницы в Нижнем Новгороде. Строительная компания с таким решением не согласилась и пытается через суд обязать ведомство предоставить разрешительный документ, передаёт корреспондент ИА REGNUM.

Иск от ООО «Александровский квартал» поступил 22 января 2020 года, а 24 января его приняли к производству. Третьими лицами в деле участвуют министерство инвестиций, земельных и имущественных отношений области, областное правительство, департамент градостроительной деятельности и развития агломераций Нижегородской области и управление государственной охраны объектов культурного наследия региона.

Истец требует признать незаконным отказ Минстроя «в выдаче разрешения на строительство объекта — гостиница 1 очередь». Объект планировали возвести

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

возле дома №7 на улице Стрелка в Канавинском районе Нижнего Новгорода. ООО требует предоставить разрешение сроком на 48 месяцев, для чего обязать ответчика подготовить и выдать его «в течении 10 дней с момента вступления решения суда в законную силу».

По данным публичной кадастровой карты, участок, на котором планируется строительство, предназначен под гостиничное обслуживание. Его кадастровая стоимость — 18 153 129,96 рубля, площадь — 2 898 кв. м.

Компания-истец учреждена в мае 2011 года. Её уставный капитал — 10 тыс. рублей, директор и владелец — Ольга Шмидт. По основному виду деятельности ООО занимается арендой и лизингом машин и оборудования.

<https://regnum.ru/news/economy/2854542.html>

### **Прокуратура добивается закрытия гостиницы "Теремок" во Владивостоке**

Прокуратурой Ленинского района г. Владивостока проведена проверка соблюдения действующего законодательства при размещении гостиницы «Теремок» в одной из квартир жилого дома. Как сообщает "Вести: Приморье" со ссылкой на пресс-службу прокуратуры края, жилое помещение, расположенное в многоквартирном доме переоборудовано для размещения гостиничных номеров и фактически используется для временного проживания постояльцев гостиницы.

В соответствии с действующим жилищным законодательством жилое помещение в многоквартирном доме не может использоваться для предоставления гостиничных услуг.

В связи с выявленными нарушениями прокуратура района обратилась в суд с исковым заявлением о запрете осуществления деятельности по оказанию гостиничных услуг в жилом помещении. Решением Ленинского районного суда г. Владивостока исковые требования прокурора удовлетворены в полном объеме. Вопросы фактического исполнения судебного решения после его вступления в законную силу будут поставлены на контроль в прокуратуре района.

<https://vestiprim.ru/news/ptrnews/87511-prokuratura-dobivaetsja-zakrytija-gostinicy-teremok-vo-vladivostoke.html>

### **Подпольную гостиницу закрыли в Железноводске**

В Железноводске Ставропольского края обнаружили гостиницу, которая нигде не зарегистрирована, сообщили в городской администрации.

Информацию об отеле не удалось найти ни в одной государственной структуре. Каких-либо документов представители гостиницы предоставить не смогли.

«Стало известно, что отель емкостью в 11 номеров рассчитан на 25 человек. В курортном городе его открыли недавно», — уточнили в мэрии.

Отмечается, что в гостиницу вызвали сотрудников полиции. Благодаря подобным рейдам в минувшем году 400 работодателей официально оформили трудовые отношения с персоналом.

<https://newstracker.ru/news/society/20-02-2020/podpolnuyu-gostinitsu-zakryli-v-zheleznovodske>

### **Незаконный хостел закрыли в центре Воронежа**

Хостел, расположенный на первом этаже дома №56 по улице Ленина в Центральном районе Воронежа, временно закрыл суд. В отношении индивидуального предпринимателя возбудили административное дело по статье 6.4

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

КоАП РФ «Нарушение законодательства в области обеспечения санитарно-эпидемиологических требований к эксплуатации жилых помещений», деятельность его заведения приостановили на 90 суток.

Хостел был признан незаконным после проверки. Гостиница находилась в квартире, вопреки Жилищному кодексу, согласно которому, жилое помещение в многоквартирном доме нельзя использовать для такого рода услуг.

В настоящее время заведение опечатано. Приставы в течение трех месяцев будут проверять, соблюдает ли владелец хостела требования исполнительного документа.

К слову, по данному адресу, но на восьмом этаже, располагалась гостиница «Подсолнух», которая была закрыта. Данный постоялый двор прославился тем, что изгнал инвалида-путешественника Алексея Костюченко, он приехал в Воронеж на хендбайке.

<https://bloknot-voronezh.ru/news/nezakonnyy-khostel-zakryli-v-tsentre-voronezha--1192708>



**Отели запускают новую услугу – аренда брендовой одежды**

Теперь в поездки можно отправляться без чемодана: гардероб будет ждать вас в номере отеля W

Инновационный сервис запустил бренд W Hotels: в ряде гостиниц этого бренда можно обеспечить себя «на время» одеждой от знаменитых дизайнеров в том числе всего за \$69.

Идею удалось реализовать благодаря сотрудничеству с Rent the Runway. Представитель W Hotels Энтони Ингем поясняет: «Каждый путешественник мечтал отправиться в путешествие без хлопот с багажом. Теперь это стало возможным: по прибытию в номере вас ждет шкаф с подобранной вами одеждой».

На данном этапе такая опция доступна только для женщин и девочек (женская одежда), которые останавливаются минимум на четыре ночи в некоторых гостиницах W Hotels – увы, далеко не всех, поскольку сервис сейчас тестируется. Но, в частности, эту услугу можно получить в W в Голливуде, так что есть шанс попасть на вручение Оскара в красивейшем платье, доставшемся вам менее чем за \$70.

Как работает услуга? Постоялец (вернее, постоялица) отеля заходит на сайт выбранной гостиницы. Там она может выбрать до четырех вещей. «Забронировать» их можно не менее чем за семь дней до поездки. Марки одежды – от худи и свитеров по паве до статусных платьев от Badgley Mischka и Nicole Miller. Также можно взять в аренду очки, ювелирку, аксессуары. Обувь сервисом пока, к сожалению, не предоставляется.

Когда выбор сделан – «заказ» отправляется, и по прибытию выбранные вещи будут ждать вас в номере. Гость может пользоваться ими до восьми суток включительно. По выезду можно оставить вещи на стойке консьержа.

<https://www.frontdesk.ru/news/oteli-zapuskayut-novuyu-uslugu-arenda-brendovoy-odezhdy>



## **7. Интересное для отельеров**

### **Работа над лояльностью гостей**

Создание пула лояльных гостей – это искусство. Отели, которые им владеют, работают в удовольствие и получают доход. Создавать лояльных гостей – плодотворный и длительный процесс, который состоит из множества составляющих факторов. Гостиницам следует как можно раньше налаживать деятельность в этом направлении.

#### *Как повышать лояльность гостя*

В гостиничном бизнесе все маркетинговые мероприятия, нацеленные на гостя, отчасти связаны и с повышением лояльности. Если у клиентов складывается благоприятное впечатление о компании, то это напрямую влияет на объем продаж. Существуют следующие меры, которые повышают клиентскую лояльность:

- создание системы цен, которые поощряют или гарантируют гостю более выгодные условия при многократной покупке услуг, и которые выгоднее единичного использования;
- «пакетные» предложения для определенных групп гостей;
- гарантии в отношении стоимости и договоров, регулирующих цену номера в определенный период;
- вызов чувств эмоциональной привязанности к отелю. Эмпатия со стороны персонала. Необходимости превзойти ожидания гостя.

Сюда входит приглашение на мероприятия и события в объекте размещения, обслуживание с индивидуальным подходом, полный охват предпочтений и пожеланий гостя и гиперперсонализация.

Маркетинговая политика отелей охватывает перечисленные меры. И они, разумеется, не единственны в своем роде. Один из факторов клиентской лояльности – удобство брони на персональном сайте гостиницы.

Большой процент гостей бронирует проживание в отеле на сайте. Это удобно и быстро. Знакомство с гостиницей начинается с бронирования и удобства оплаты. Забронировал, быстро оплатил, приехал жить – схема в приоритете каждого путешественника вне зависимости от цели поездки. Важно также удобство оплаты не только для клиента, но и для отеля.

Именно таким простым и удобным способом для обеих сторон является Reserve Master. Это специализированный платежный сервис, созданный для объектов индустрии гостеприимства. Создатели эквайринга преследовали простую цель – создать помощника именно гостиницам, а не охватить все сферы на рынке.

Reserve Master создан для простой оплаты за номер, сюда уже включены все нюансы отельного бизнеса.

#### *В чем суть работы с Reserve Master?*

В первую очередь, эквайринг Reserve Master – это абсолютный помощник для гостя, который напрямую влияет на создание лояльного отношения к отелю. К примеру, при планировании отпуска гость забыл, сколько надо заплатить, и до какого числа. Это частая проблема для обычного работающего человека, в голове которого крутится масса мыслей – все надо успеть. Reserve Master отправляет клиенту сообщение на телефон или на e-mail и напоминает о сумме платежа, его дате и названии отеля. При оформлении счета, менеджер отеля может выбрать способ отправки оповещений и язык обращения к клиенту и даже создает специальный шаблон для себя.

Большая часть оповещений отправляется автоматически и работает совместно с действиями клиента. Вот, как выглядит система:

- Вам выставили счет, он действителен до...
- За сутки до окончания срока действия счета приходит напоминание: счет действителен до...
- Срок действия счета истек, обратитесь в отель
- Или счет оплачен, ждем Вас.

Напоминания приходят и по возвратам. Клиент видит каждый свой шаг. Ему не надо звонить лишний раз в отель, вся необходимая информация приходит в сообщениях автоматически.

#### *Что еще в арсенале Reserve Master?*

1. Функция отключения оповещений / Для клиентов, которые не любят бесконечные уведомления на телефон.

2. Повторная отправка менеджером оповещений / Для забывчивых или невнимательных клиентов, для тех, кто получил оповещений и благополучно о нем забыл.

Создатели эквайринга предусмотрели, чтобы гость не забыл внести оплату именно за ваш отель.

Персонализация оплат для гостей – это составляющая гиперперсонализации – главного тренда в маркетинге при коммуникации с гостем. Персонализированный сервис в каждой мелочи, начиная от внимательного отношения, учета пожеланий конкретного гостя до индивидуальных коммуникаций при оплате за номер. Такой подход подарит желанный успех отелю, подкрепленный приростом объема продаж.

<https://welcometimes.ru/opinions/rabota-nad-loyalnostyu-gostya>

#### **«Искусственный интеллект» в гостиничном бизнесе**

Пять способов улучшить впечатления от пребывания гостя в номере с помощью возможностей "искусственного интеллекта"

Постоянно развивающиеся технологии «искусственного интеллекта» (далее - ИИ) открывают перед отельерами множество возможностей не только на ближайшее десятилетие, но и прямо сейчас. Поэтому гостиничным компаниям очень важно заранее продумать, как максимально использовать инновации, внедряя в свою работу новые технологии для решения конкретных задач.

Сферы туризма и гостиничного хозяйства оказались в авангарде тех, кто сумел «поставить» ИИ себе на службу. «Научив» его помогать гостю на всех этапах пребывания в отеле, от предоставления персонализированных рекомендаций в ходе поездки и прогулок по городу вплоть до сопровождения пребывания и оказания самых разных услуг непосредственно в гостинице. Так что очень многие сети и бренды уже вовсю пользуются преимуществами и идеями, которые предлагает ИИ. Тем более что ИИ успешно «самообучается» и развивает свои возможности.

Возвращаясь к пяти способам сделать пребывание туристов в вашем отеле приятнее:

#### *«Остаемся на связи» с момента check-in вплоть до check-out*

Раньше, если гостю было что-то нужно, ему так или иначе приходилось тянуться к телефону и звонить на стойку приема и размещения, либо разыскивать горничную. К счастью, можно считать, что во многих отелях-лидерах рынка этот период уже позади: гостиничные сети одна за другой подключают чат-ботов, с тем чтобы их клиенты могли рассчитывать на круглосуточную помощь или просто

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

нужную информацию с момента заезда вплоть до момента выезда (кстати, в этих процессах чат-боты тоже способны «посодействовать»).

Благодаря своим цифровым помощникам, таким как Amazon Alexa и Apple Siri, Marriott и другие сети сейчас гарантируют, что туристы узнают ответ на свой вопрос, просто озвучив его вслух.

### *Ломаем языковые барьеры*

Сервис консьержей и дворецких – прекрасная услуга, и очень востребованная. Однако сложно ожидать от сотрудников гостиницы – даже самых высококвалифицированных – что они будут способны говорить на всех иностранных языках, носители которых переступают порог отеля, что порой создает определенные сложности, тем более когда язык – редкий, а английским гость не владеет.

Зато для чат-ботов или тому подобных голосовых помощников-переводчиков это – совершенно не проблема. Программы сегодня настолько ловко «обрабатывают» родной язык обратившегося к ним собеседника, что сложностей с обслуживанием уже практически не возникает. На какие-то базовые вопросы чат-боты «ответят» и сами, благодаря прописанным скриптам. Ну а более сложные заявки тут же передадут консьержу, причем в уже переведенном виде.

### *Организация «персонализированного проживания» без перегрузки информацией*

Порой в отелях – особенно курортных, где есть очень большое количество опций, от изобилия ресторанов до огромного разнообразия развлекательных программ – перед сотрудниками гостиницы встает непростая дилемма. С одной стороны, нужно максимально оповестить клиента о количестве доступных услуг и сервисов, не показавшись навязчивыми и утомительными, т.е. не перегрузив его информацией – ведь он приехал на отдых. А с другой стороны, гость, не узнавший о какой-то услуге, которая теоретически могла ему понравиться, может остаться недовольным. И как быть?

Тут тоже придутся кстати «цифровые помощники». Содержащие максимум данных о доступных услугах по абсолютно каждому департаменту – обслуживание в номерах, F&B, анимация и т.д. – они, с одной стороны, ненавязчиво «информируют» гостя о них. Причем там и тогда, когда гостю самому это будет удобно (прочитать, просмотреть сведения на экране телевизора в номере).

А с другой стороны, при внедрении программы, когда о каждом госте собирается информация, при повторном его визите в отель система уже «знает», какими услугами он воспользовался ранее. И, проанализировав данные, ИИ в первую очередь предлагает гостю то из не опробованных им услуг (или появившихся совсем недавно), что ему или ей с высокой долей вероятности может понравиться в этот раз, с учетом предыдущих посещений гостиницы, спа-центра и т.д.

То есть, гость сумеет и воспользоваться тем, что ему уже пришлось по душе, и при желании обогатит свой опыт пребывания в отеле чем-то новеньким.

Гостиница же таким образом избежит неудобств, связанных с «парадоксом выбора». Например, компания MSC Cruises уже тестирует одну из таких программ – ZOE digital assistant, которая как раз и будет предлагать персонализированный «пакет» услуг для каждого туриста уже в 2020 году.

### *Усовершенствование обслуживания в номерах*

Традиционный формат пребывания в отеле долгие годы предполагал, что гость, желающий заказать еду в номер, поднимает трубку телефона и размещает заказ. Однако этот механизм был, по правде говоря, не слишком эффективен:

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

нередко случалось, что заказ принимал совершенно не тот человек, в чьи обязанности входит доставка еды, а тот, кто попросту оказался ближе всех к телефону: например, горничная. Что порой негативно сказывалось на сроке доставки желаемого гостю, точности выполнения заказа, увеличивало количество недопониманий.

Поэтому современные технологии закономерно уделили внимание этому вопросу. Сегодня некоторые крупные гостиницы уже внедрили у себя такую систему, при которой гостю не нужно куда-то звонить и объяснять голосом, что именно он желал бы съесть: теперь реально сделать заказ на ЖК-мониторе – как, например, в точках фастфуда вроде McDonalds, KFC или Burger King – где покупатель может выбрать по меню то, что хочет, увидеть, как это блюдо или напиток выглядят, «собрать» заказ и подтвердить его, отправив по внутренней «сети» в соответствующее подразделение.

Более того: программа способна взять на себя «повышение среднего чека» или «допродажи». Например, «предлагать» гостю десерты и напитки, которые подойдут к основным выбранным им блюдам. И к тому же показывает, на какой стадии готовности находится исполнение заказа, скоро ли он будет доставлен (в минутах) и т.д.

Экономия времени – колоссальна, удобство – налицо. Да и персоналу хлопот на порядок меньше. Если говорить про отели, то такую систему, в частности, уже внедрил ARIA Resort&Casino.

#### *Работа над увеличением гарантии повторного заезда*

«Благодарим за ваш визит, и надеемся увидеть вас снова» - эта фраза по-прежнему остается едва ли не обязательной во многих уважающих себя отелях. Однако сейчас, на рубеже 2020 года, гостиницам имеет смысл взять на вооружение лозунг «на Бога надейся, а сам не плошай», и постараться превратить дежурную вежливость в гарантию повторного визита того же гостя в ваш отель.

Как это сделать? «Искусственному интеллекту» сейчас нет равных в сборе размещенных в интернете отзывов и анализе их содержимого. Это открывает перед менеджерами по бронированию прекрасную возможность постоянно «держать руку на пульсе», отслеживая, всем ли были довольны гости во время их пребывания в отеле, что им понравилось, чего не хватало, и максимально быстро это корректировать. Минимизируя негативные впечатления и максимально усиливая позитивные, а заодно – оставаясь в плотном контакте с клиентом, который хотя бы единожды уже останавливался в вашем отеле.

Если гость почувствует, что отель ему – «друг», что в гостинице помнят о его визите, о его предпочтениях, - он с гораздо более высокой долей вероятности при повторном визите в этот же город вернется именно к вам. И тут очень важно аккуратно напоминать о себе. О чем, опять же, «предупредит» ИИ – например, на основе данных о том, что гость приехал как бизнес-путешественник на ежегодную выставку, и скорее всего – о чем указал в анкете – вернется на нее в тот же город N в следующем году.

В конце концов, если Expedia и Booking.com не жалеют средств на инвестиции в развитие таких программных опций и всюю предлагают своим пользователям «Вы останавливались в отеле А и оставили положительный отзыв. Желаете ли забронировать его повторно? Предлагаем вам лучшую цену на такие-то даты», то почему отелям не взять на вооружение тот же принцип?

#### **НА ЗАМЕТКУ**

Ну и напоследок: ИИ может многое. Местами – почти все. Однако именно человеческий подход никто не отменял. Так что безотнositельно

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

распространенности функций, которые «взял» на себя ИИ в вашей гостинице, оснащенной по последнему слову техники, именно перед менеджерами отелей (или департаментов) стоит задача лично убедиться, что гость получил положительный опыт проживания. Что он всем доволен, и ему все понравилось. И особенно – что взаимодействие с ИИ не вызвало у него ни малейших негативных эмоций. Поскольку субъективный фактор – как и программные ошибки, и несовершенство (увы) чат-ботов – никто пока не отменял.

Как мы уже упоминали в начале статьи, перед отельерами открываются огромные возможности по использованию ИИ в своей работе. Но это – не «успех по умолчанию»: это – все равно challenge, некий вызов. Сумеете воспользоваться всеми преимуществами технологий и ИИ, трансформировав ожидания клиента в полученный им опыт пребывания в гостинице, и продолжая улучшать этот «опыт» с каждым повторным визитом гостя, – значит, победите.

Автор рекомендаций - Митул Тивари (Mitul Tiwari), технический директор и соучредитель компании Passage AI, создавшей программу на базе диалогового ИИ с использованием новейших технологий «обучения с погружением». Перевод и адаптация Кристины Голубевой, специально для Frontdesk.ru

<https://www.frontdesk.ru/article/iskusstvennyy-intellekt-v-gostinichnom-biznese>

## **О классификации. Наблюдения.**

*Еременко Елена Николаевна*

Теперь, уважаемые коллеги, давайте поговорим о самом, пожалуй, важном сегменте любой гостиницы – о персонале. Ведь это именно те люди, которые, по большому счету, создают впечатление о гостинице. Как же обстоит дело с требованиями к персоналу в Положении о классификации? На что обращают внимание эксперты, которые придут к вам?

Давайте начнем вот с чего. Прежде всего, полагаю, следует отметить, что многие аккредитованные организации отказались от требования представления надлежащим образом заверенных документов о трудовом стаже, образовании и познаниях персонала, а также от получения документального подтверждения прохождения персоналом мероприятий по повышению квалификации и проверке санитарных книжек. Это связано с выполнением требований ФЗ «О персональных данных». И это правильно, ибо представитель аккредитованной организации может лишь зафиксировать факт наличия или отсутствия информации, а ее достаточно получить от уполномоченного представителя гостиницы в виде справки. Теперь давайте остановимся на тех глобальных вопросах, на которые необходимо ответить в период проведения классификации:

1. Квалификационные требования, включающие в себя: Требования к уровню образования, Требования к стажу работы, Требования к повышению квалификации персонала средства размещения, Требования к знанию иностранных языков.

2. Требования, предъявляемые к персоналу средства размещения.

Что бывает самым сложным для руководителя организации – сформировать высококвалифицированный, с достаточным стажем работы трудовой коллектив. Все мы прекрасно понимаем, что текучка кадров, невысокий уровень оплаты труда зачастую не позволяют в соответствии с заявленными требованиями формировать списочную численность работников. Однако требования к персоналу предусматривают высокий порог грамотности персонала вне зависимости от категории гостиницы, ее размера, места нахождения, вида и т.д.

Первым делом, давайте остановимся на квалификационных требованиях, предъявляемых к работникам высшего и среднего звена управления. В них содержатся следующие значимые детали, на которые хочу обратить особое

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

внимание, а именно наличие высшего или среднего специального профессионального образования. Что такое «профессиональное» образование? Давайте обратимся за ответом к Федеральному закону от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 27.12.2019) "Об образовании в Российской Федерации" - профессиональное образование - вид образования, который направлен на приобретение обучающимися в процессе освоения основных профессиональных образовательных программ знаний, умений, навыков и формирование компетенции определенных уровня и объема, позволяющих вести профессиональную деятельность в определенной сфере и (или) выполнять работу по конкретным профессии или специальности.

Из этого определения следует, что руководители высшего и среднего звена управления должны иметь образование «позволяющих вести профессиональную деятельность в определенной сфере и (или) выполнять работу по конкретным профессии или специальности». Так говорит закон.

На практике, зачастую, руководителями гостиниц являются специалисты, не имеющие образования, полученного в профильных ВУЗах или колледжах. Говорит ли это о том, что наличие иного образования является препятствием для выполнения работником работы. Конечно, нет. Однако, имея ввиду положения, изложенные в ФЗ «Об образовании в РФ» представители аккредитованных организаций вправе лишь обратить на это внимание и предложить оценить возможности получения профильного образования.

Очень важным являются требования, предъявляемые к стажу работы и соблюдения периодичности прохождения персоналом программ по повышению квалификации или по профессиональной переподготовке.

Хочется в этой части отметить, что под повышением квалификации рабочих и служащих понимается профессиональное обучение лиц, уже имеющих профессию рабочего, профессии рабочих или должность служащего, должности служащих, в целях последовательного совершенствования профессиональных знаний, умений и навыков по имеющейся профессии рабочего или имеющейся должности служащего без повышения образовательного уровня (Федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ред. от 27.12.2019 г.), а профессиональная переподготовка предполагает получение новой профессии и, соответственно, более продолжительна по времени.

Однако участие персонала в программах повышении квалификации предполагает значительное количество денежных средств, которых, зачастую, просто нет. Да и нестабильность с персоналом сказывается на решительность по вложению финансовых ресурсов. При этом, не будем забывать, что работник имеет ПРАВО на подготовку и дополнительное профессиональное образование в соответствии с положениями Трудового кодекса РФ, а работодатель, в свою очередь, имеет также в этой части ПРАВА и несет ОБЯЗАННОСТИ.

Теперь о важном требовании, касающемся знания персоналом иностранных языков. Что происходит на практике, с чем сталкиваюсь лично при проведении процедуры классификации. Знание иностранных языков необходимо для гостиниц, гостями которых, зачастую, становятся иностранные граждане. В большинстве гостиниц размещаются российские граждане, иностранцев не бывает никогда. Если не использовать полученные знания и навыки использования иностранного языка он становится «мертвым». Вероятно, было бы целесообразным ввести какие-либо уточняющие требования по знанию работниками иностранного языка в зависимости от места нахождения гостиницы, ее категории, используя при этом обобщенные статистические данные о прибывающих гостях, в том числе, с использованием информации о регионе прибытия.

Пока этого нет. А жаль. Надеюсь, такая ситуация будет изменена в следующей редакции Положения о классификации гостиниц.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*



Количество информации по подготовке к проведению классификации было бы не полным, если бы мы не поговорили с вами о документах, необходимых для классификации. При этом, мы обратимся к рассмотрению вопроса об издании локальных нормативных актов, которые необходимы в гостинице и регулируют процедуру взаимодействия работодателя с работниками.

<https://hotelier.pro/management/item/o-klassifikatsii-nablyudeniya/>

### **Чего вы не найдете в номерах через несколько лет**

Много разговоров идет о том, какими будут гостиничные номера будущего. Smart или не очень? Unique или по лекалу стандарта? Что возьмет вверх – персонализация или следование общим трендам? И ... что исчезнет из номеров?

#### *Ключи*

Раньше все было просто и очевидно – раз в гостиничном номере имеется дверь, к ней должен быть ключ. Сегодня некогда традиционный металлический предмет уже практически исчез из обихода, замененный безликим пластиком со встроенным чипом. Но и пластик – лишь транзитное явление. В ближайшие лет пять, если не раньше, разблокировка доступа в номер будут выполняться с помощью (уполномоченного на то) смартфона.

#### *Библия*

Наиболее издаваемая книга в истории человечества постепенно исчезает из поля зрения. И причин на то несколько. Во-первых, христианство – далеко не единственная религия в мире. В мультикультурной среде это все более очевидно. Не забудем и про атеистов (права которых нередко прямо или косвенно ущемляются)! Во-вторых, в эпоху смартфонов гости могут обратиться к Библии, как и к любой другой книге, с мобильного телефона. Кроме того, томик Библии в ящике стола выглядит сегодня старомодно (как каракулевое пальто в нафталине). Если «классический» Marriott все еще кладет Библию в номера, то его более молодые бренды - Моху и Edition – от такой практики отказались.

#### *Стационарные телефоны*

Дикий анахронизм, но ... нажатием одной кнопки можно связаться с дежурным на ресепшене. Гм. Как от такого супер-девайса отказаться?

#### *А ванна?*

После долгого и утомительного пути так приятно погрузиться в горячую воду и пену, расслабиться. Но, послушайте, дамы и господа, ванны потребляют слишком много воды и занимают чересчур много места. Зачем использовать пространство, если можно установить душевые кабины и высвободить место?

#### *Платный Wi-Fi*

Кто-то до сих пор предлагает его? Кто-то по-прежнему верит в прямолнейную монетизацию роутера?

Сегодня на динозавров смотрят только в музеи. Даже «упертые» американские бренды почти повсеместного отказываются от платного вай-фая, хотя порой и осложняют пользование им – все-таки жаль, что на этом больше не заработать. Но что делать - один из непреложных законов эволюции таков, что все слишком бессмысленное не выживает.

Интересные дела творятся с выключателями света. Простые и понятные «клавиши», которые только включают или выключают свет, стали казаться дизайнерам не интересными штуковинами. Куда волнительнее оснастить

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

гостиничный номер сенсорной панелью с целым меню выбора освещения. Порой кажется, что эта панель разрабатывалась в мастерской дьявола – то свет в углу отказывается выключаться, то выключился, но включился в коридоре. Внезапно погасло все и вдруг стали опускаться жалюзи на окнах (автоматизированные, конечно, тоже!).

### *Растворимый кофе*

О, кто не знает его вкус. Вкус жженой резины. Словно для его изготовления использовали не ароматные зерна, а отслужившие свое автомобильные шины. В придачу к нему – порошок-сливки (чтобы было чему прилипнуть к краям чашки). Если ангелы не сумели оградить нас от новых демонических выключателей света, то пусть хотя бы изгонят из номеров демонический «кофе».

### *И еще «под раздачу» - брючные прессы*

Мы живем в эпоху хипстеров, а хипстеры не гладят брюки.

Вопрос остается с тапочками и халатом. «Вечные» ли это ценности солидного гостиничного номера или с «корабля истории» скоро сбросят и их?

Вы как думаете – с чем вскоре будем прощаться?

<https://hotelier.pro/management/item/chego-vy-ne-naydete-v-nomerakh-cherez-neskolko-let/>

## **Подборка интересных эко-гостиничных объектов России**

Познакомившись с рынком необычных отелей в нашей стране, можно выявить устойчивый тренд последних нескольких лет – экотуризм. Огромное количество вариантов проживания в условиях единения с природой от кемпинг-площадок, до экодомиков с невероятной архитектурой предлагают отельеры в самых разных уголках России (по версии ПИР-ОТЕЛЬ).

### *Экокемпинг "SFERA"*

Небольшая круглогодичная база кемпинга и глемпинга, расположенная на самом берегу Плещеева озера. Глемпинг здесь представлен в самых разных вариантах: индейские типи, монгольские юрты, геокупола, экошалаши и другие.

Сайт: <https://www.ecosfera-pz.com/>

### *Этнографический парк «Этномир»*

В Калужской области находится самый большой этнографический парк России общей площадью 140 га. На территории расположились несколько отелей стилизованные под архитектуру разных народов: Индия, Непал, Украина, Беларусь, Сибирь и др. У каждого из этноотелей есть своё преимущество: уютные интерьеры, современные кухни, возможность проживания с домашними животными, высококачественные СПА-услуги или экономичное размещение. В парке можно поближе узнать ремесло, культуру, быт и традиции разных народов мира.

Сайт: <https://ethnomir.ru/>

### *Арт-парк Никола-Ленивец*

Так же в Калужской области расположился арт-парк «Никола-Ленивец». Здесь представлено огромное количество произведений искусства и архитектуры. Все арт-объекты созданы для парка художником Николаем Полисским и участниками фестиваля Архстояние. Помимо арт-объектов, территория богата ландшафтными видами и зонами для прогулки. Обойти все за один день просто невозможно, в связи с этим для любителей оригинальных средств размещения здесь

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

подготовлен целый гостиничный комплекс, в котором представлены авторские дома для проживания. Одним из таких домиков является Вилла ПО-2. Очень компактная постройка состоит из всем знакомых бывших в употреблении бетонных заборных советских плит серии ПО-2.

Сайт: <http://nikola-lenivets.ru/>

#### *Творческое комьюнити «Деревня»*

Команда дизайн-завода «Флакон» создала в Московской области креативное пространство без заборов с оригинальной архитектурой для отдыха и общения. Для проживания гостям предлагают компактные, продуманные и очень уютные дома из Морского Контейнера и купольные дома. Они оборудованы всем необходимым для комфортного пребывания. На территории так же расположилось место для глэмпинга и кемпинга.

Сайт: <http://derevnya.com/>

#### *Комплекс «ГНЕЗДО»*

«ГНЕЗДО» - многофункциональная площадка для проведения рабочих встреч, семинаров, обучающих мероприятий, а также просто для отдыха в экологически чистом месте Тюменского района. На территории представлены номера с оригинальной архитектурой, сочетающей в себе наследие советской архитектуры туристических баз и современного минимализма. Одним из вариантов проживания является Икарус-дом (ICADOMRUS). Экзотический домик с большой кроватью, мягкими креслами столиками-пнями и мини-кухней. Отличный вариант для уютного вечера в кругу семьи или с близкими друзьями.

Сайт: <https://gnezdo.me/>

#### *Эко отель «LeapRus»*

LeapRus- отель, расположенный на горе Эльбрус на высоте 3912 м. Прекрасное место для ценителей гор, альпинистов и лыжников. Привлекает к себе внимание отель не только своим расположением, но и своим дизайном. Капсула в виде космического корабля с открывающимся панорамным видом на горы.

Сайт: <http://leaprus.com/>