



## Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 0103-2017

С 23 по 31 января 2017 года

### **1. Актуальные вопросы классификации средств размещения**

«Серые» объекты размещения должны закрыться

Проверка гостиниц Москвы выявила 148 нарушителей

"Тарелки не пронумерованы". Хостелы в Москве душат проверками перед ЧМ-2018

В Свердловской области порядка 60 гостиниц не прошли классификацию по звездам

Условные звезды свердловских отелей

Гостиница «Владикавказ» первой в Северной Осетии получила свои «звезды»

Сахалинским гостиницам присвоят «звезды»

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

Реконструкция гостиницы "Пекин" зависла в воздухе

На месте ЗИЛа появится Park Inn

### **3. Анализ и события российского и московского туристско-гостиничного рынка**

Какие тенденции в гостиничном бизнесе ожидаются в 2017 году

Гостиничный рынок Санкт-Петербурга почти сравнялся с московским \*

Где будут проживать болельщики во время Кубка Конфедераций и ЧМ?

Гостиницы Петербурга готовят максимальный ценник к мундиалю

Санкт-Петербург: Номер в отеле по баснословной цене

Январь 2017 года: В среднем по России цены выросли на 9%.

В отпуск со своим самоваром. Главные причины недовольства отечественными гостиницами

В Татарстане появится отдельная Ассоциация отелей г.Казани и Республики Татарстан

Из-за финансовых проблем сервис бронирования отелей Oktoго могут ликвидировать

149 сотрудников казанского «Корстона» привлечены к ответственности после дела об организации проституции

Гостиница в Псковской области, отказавшаяся заселять гей-пару, попала в список 25 лучших V&V мини отелей России по версии Tripadvisor

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

Мэрия Барселоны запретила открывать новые отели в центре города

Сеть отелей Трампа втрое увеличит число гостиниц в США

Гостиницам Киева пообещали высокий уровень загрузки

Отель в Европе заплатил хакерам, чтобы выпустить постояльцев из заточения

#### **5. Для сведения отельеров и хостельеров**

Портье отеля о тех, кто живёт бесплатно. Мошеннические схемы изнутри

Тренды хостельного рынка. Ночлежки, сети и франшизы.

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. Актуальные вопросы классификации средств размещения**

### **«Серые» объекты размещения должны закрыться**

Департаментом спорта и туризма Москвы выявлено около ста пятидесяти отелей и хостелов, которые работают вне закона. Об этом 23 января, в понедельник появилась информация на официальном портале мэра города.

Эксперты столичного Департамента спорта и туризма провели исследование по бронированию гостиничных номеров, в результате которого и были выявлены отели и хостелы, не прошедшие классификацию, но продолжающие принимать гостей. Таким образом, всего было обнаружено сто сорок восемь «серых» объектов размещения. Список с их адресами направили в столичные управления МВД, Роспотребнадзора и МЧС, а также в прокуратуру города Москвы. Владельцам заведений грозят серьезные штрафы. Представители пресс-службы Департамента заявили, что теперь подобные мониторинги будут проводиться регулярно. Властями города принято решение исключить те случаи, когда туристы, прибывающие в Москву, размещаются в полулегальных отелях. Но туристы и сами в состоянии помочь себе.

- Прежде чем бронировать отель, я рекомендую всем обращаться на сайт Министерства культуры, где указан список всех прошедших классификацию объектов размещения, — поясняет Алексей Мишин, являющийся председателем Ассоциации хостелов и мини-гостиниц. — Или можно также попросить прислать скан свидетельства о классификации администрации отеля. Для объектов, работающих легально, выполнение этой просьбы не составит никаких проблем. В случае если гости заподозрят неладное уже на месте, можно смело отказаться от размещения, даже если они внесли предоплату, а после сразу обратиться в Роспотребнадзор или в отдел туристической полиции.

Отметим, что больше всего отелей, которые не прошли классификацию (около сотни), расположено в Центральном районе. Меньше всего нелегальных гостиниц обнаружено в новой Москве и в Северо-Западном районе столицы.

<http://prohotel.ru/news-220131/o/>

### **Проверка гостиниц выявила 148 нарушителей**

Следить за нарушителями будут сотрудники правоохранительных органов и Роспотребнадзора путем отслеживания через сайты бронирования номеров и объявлений

23 января Департамент спорта и туризма города Москвы озвучил результаты первого этапа классификации гостиниц и хостелов к чемпионату мира по футболу-2018. Проверку не прошли 148 мини отелей столицы. В них выявлены нарушения правил пожарной безопасности и прав потребителей. На данный момент эти мини-отели лишены права предоставлять гостиничные услуги, однако некоторые продолжают работать, зарабатывая незаконным путем. Следить за нарушителями будут сотрудники правоохранительных органов и Роспотребнадзора путем отслеживания через сайты бронирования номеров и объявлений.

*Председатель Комиссии по безопасности Московской городской думы Инна Святенко отметила, что сама процедура классификации отелей на чемпионат мира по футболу является добровольной. «Отели, которые не нарушают закон при предоставлении гостиничных услуг, но не прошли классификацию, могут продолжать свою работу, — сказала она.*

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

## **"Тарелки не пронумерованы". Хостелы в Москве душат проверками перед ЧМ-2018**

МОСКВА, 28 янв – РИА Новости. К чемпионату мира по футболу, который пройдет в 2018 году в России, готовят не только стадионы, но и отели. Наиболее тяжело даются бесконечные проверки хостелам. Почему борьба за качество грозит исчезновением полюбившихся иностранцам бюджетных мини-гостиниц в столице – в материале РИА Новости.

### *Лучшее – туристам*

К новому году почти все столичные гостиницы и хостелы прошли классификацию к чемпионату мира, сообщил департамент спорта и туризма города Москвы. По его данным, разрешение на продолжение работы получили 870 отелей. Среди них оказались 230 хостелов – самых бюджетных вариантов размещения. Еще сто владельцев гостиничного бизнеса не подали заявки на проверку.

Роберт Приходько стал одним из первых хостельеров, которые заказали сертификацию – еще весной прошлого года. Классификацию провела частная компания, аккредитованная Министерством культуры \*). Хостельер приглашал специалистов дважды: чтобы убедиться в том, что все замечания и требования после первого раза учтены.

*\*) Хостел на 6 этаже жилого дома (отдельная квартира). Экспертизу проводило ООО «Эксперт» из города Тольятти, Самарская обл.*

"Достаточный размер комнат и санузлов, минимум одна ванная комната и туалет на трех человек, кондиционирование, шторы и лампа у каждой кровати, договоры с ФМС, прачечными, букингowymi компаниями и на вывоз мусора, медкнижки и сертификаты о знании английского языка у сотрудников, соблюдение пожарной безопасности и многое другое", – перечисляет Роберт.

Порядок классификации Министерство культуры утвердило в 2014 году. Требование установлено президентом в федеральном законе "О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года, Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" годом раньше. Фактически документ стал первым обязательным к исполнению в сфере гостиничного бизнеса в России. До этого существовали только ГОСТы.

За услугу хостельер заплатил 16 тысяч рублей. Получил сертификат и уведомление от УЕФА, что может принимать туристов во время чемпионата. Роберт был уверен, что на этом постоянные проверки, которые начались весной, прекратятся. Но ему пришлось столкнуться с тем, что некоторые государственные структуры понимают федеральный закон иначе.

### *В суд за яйцо*

После проверок московскому правительству стало понятно, что к приему туристов в столице готовы всего 58 тысяч номеров – вдвое меньше, чем требуется. К чемпионату мира в Москве планируют построить еще 50 отелей. Часть помещений предоставит департамент имущества города – возможно, поэтому столичные власти стали воспринимать хостелы как конкурентов, предполагает Роберт.

21 декабря в его хостел Vagabond в центре Москвы пришла комиссия из восьми человек. Сотрудники Роспотребнадзора, миграционной службы и

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

участковый. Проверку инициировал Роспотребнадзор, уверяет Роберт: жалоб не было, поэтому сотрудники службы обратились в прокуратуру и получили соответствующее распоряжение.

"Представители Роспотребнадзора сказали, что хотели бы, чтобы нас в принципе не было. В нашем хостеле практически не к чему было придраться, но они нашли: заявили, что посуда не пронумерована, а яйцо, которое лежало в холодильнике, нельзя там хранить".

За нарушения могут как взыскать штраф в несколько тысяч рублей, так и запретить работу хостела на 90 дней. По истечении этого срока снова можно найти нарушения и, таким образом, приостанавливать работу хостельера бесконечно. Суд еще не вынес решения, но Роберту пришлось прекратить бронирование на новый год.

"Я не могу гарантировать людям, что буду работать. Восемьдесят процентов моих постояльцев – иностранцы. Туристам, например, из Австралии нужно планировать путешествие заранее, и я не могу их подвести. Я не знаю, как объяснить гостям: что у нас нет законов и сегодня проверки, а завтра – закрытие. Это стресс и для них, и для меня".

Закона, который регламентировал бы деятельность гостиниц с точки зрения санитарно-эпидемиологических правил и норм, действительно нет. Предположить, к чему именно возникнут претензии у сотрудников Роспотребнадзора в очередной раз, даже если ни у соседей, ни у постояльцев нет жалоб, невозможно.

"В соседних домах есть ночлежки, где даже и не думали проходить классификацию. На мой вопрос, почему вы не были там, они ответили, что у них свое задание".

#### *Ненужные законы*

В сентябре 2015 года некоммерческое партнерство "Лига хостелов" направило в правительство проект СанПиНа (Санитарных правил и норм) для небольших гостиниц и хостелов. В документе уточнялся термин «малые средства размещения» (гостиница, хостел, гостевой дом, апартаменты, пансион и т.д.), требования к частоте уборки, метражу на человека и многое другое. По словам представителей "Лиги", правовая неопределенность приносила убытки бизнесу и вносила коррупционную составляющую в отношения Роспотребнадзора и владельцев гостиниц.

Но документ так и не рассмотрели, говорит председатель члена правления "Лиги хостелов" Евгений Насонов: "Сейчас со стороны Роспотребнадзора сохраняется возможность для злоупотреблений и произвольного толкования законодательства и исполнения заказов политического руководства регионов, в частности, Москвы. Нам нужны исчерпывающие, простые и понятные правила игры. Это поможет оздоровить рынок".

В 2014 году проект СанПиНа для гостиниц и иных средств размещения разработал сам Роспотребнадзор. Но тогда отрицательное заключение дало Минэкономразвития, указав, что необходимости в таком документе нет.

Как рассказал Евгений Насонов, в 2015 году столицу посетило 16 миллионов человек. Из них в гостиницах остановились 5 миллионов. Остальные – в хостелах и квартирах, которые сдают на несколько дней. Во многих из них есть кухня с необходимым оборудованием, комната отдыха с телевизором и компьютером, бесплатный Wi-Fi, а также предоставляется прачечная и химчистка, трансфер до аэропорта или вокзала. Все это составляет здоровую конкуренцию отелям и занимает большую часть рынка.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

## *Бизнес под угрозой*

Хостел Роберта Приходько Vagabond существует с 2014 года и имеет самый высокий рейтинг в Восточной Европе. При этом бизнес особенно рентабельным назвать нельзя: чистая прибыль в самый лучший сезон составляет 80-100 тысяч рублей, а на самоокупаемость он и вовсе выходит не раньше, чем через полтора года.

Последние три месяца бизнес не приносит прибыли, но Роберт работает не ради денег – а для того, чтобы, по его словам, было, чем гордиться. За год в хостеле бывает до восьми тысяч человек из разных стран мира. Хорошие отзывы для Роберта – лучшая награда. При этом количество других мини-гостиниц, которые можно было им посоветовать, с каждым месяцем уменьшается.

"За последние два года закрылись самые классные хостелы в Москве. Многие мои друзья-хостельеры не выдержали проверок и закрылись. Открываются большие сетевые хостелы, которые превращаются в притоны".

Помимо проверок Роспотребнадзора, идут разговоры о том, чтобы запретить работу хостелов в жилом фонде, – это около 75% всех бюджетных гостиниц в России. Закон приняли в первом чтении предыдущего созыва Госдумы. Сейчас вносятся поправки.

Если хостел Роберта Приходько закроют на 90 дней, предприниматель не сможет продолжить бизнес. Это станет большим ударом по репутации и самоуважению, говорит он. В целом же борьба властей с хостелами никак не вяжется с активной работой по превращению Москвы в современный европейский город. Ведь подобные заведения являются для жителей западных стран естественной составляющей туристической инфраструктуры.

<https://ria.ru/society/20170129/1486697623.html>

## **В Свердловской области порядка 60 гостиниц не прошли классификацию по звездам**

УрБК, Екатеринбург, 26.01.2017. На сегодняшний день в Свердловской области около 60 средств размещения не прошли обязательную классификацию к Чемпионату мира 2018 года. Об этом сообщила УрБК руководитель Уральского центра экспертизы услуг Нина Мартинсон.

Напомним, с 1 января вступил в силу федеральный закон, согласно которому гостиницы городов, принимающих Чемпионат мира по футболу 2018 года, должны пройти классификацию по количеству звезд.

«В основном не прошли классификацию хостелы, которые до последнего момента не знали, продолжат ли они вообще работу на рынке, и открывшиеся вновь или после ремонта отели. В основном тормозят процесс собственники, которые не хотят тратить лишние деньги и надеются, что наказание их минует», – отмечает эксперт.

По ее словам, сама процедура классификации не разорительна даже для небольших гостиниц, тем более что можно найти экспертную организацию, устраивающую по цене, за пределами региона. Однако здесь кроется другая опасность: подобные компании зачастую присваивают звезды по формальным признакам, без выезда на место и тщательного анализа.

«Некоторые областные хостелы совершенно не следят за санитарным состоянием и качеством услуг. Однако они выходят на классификацию и получают категорию, обращаясь, в частности, в экспертные организации Санкт-Петербурга, которые обслуживают всех», – пояснила Н. Мартинсон.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

## **Условные звезды свердловских отелей**

С 1 января вступил в силу закон, согласно которому гостиницы городов, принимающих Чемпионат мира по футболу 2018 года, должны пройти классификацию по количеству звезд. Между тем несколько десятков средств размещения в Свердловской области этого еще не сделали. Некоторые из них понимают обоснованность установленных законом требований, но надеются сэкономить и избежать наказания. Другие же по-прежнему считают инвестиции в звезды нерациональным вложением средств.

По данным Уральского центра экспертизы услуг, на сегодняшний день в Екатеринбурге около 30 средств размещения не подтвердили свое соответствие требованиям закона о подготовке и проведении ЧМ-2018. В Свердловской области таких гостиниц порядка 60.

«В основном не прошли классификацию хостелы, которые до последнего момента не знали, продолжат ли они вообще работу на рынке, и открывшиеся вновь или после ремонта отели. В большинстве случаев тормозят процесс собственники, которые не хотят тратить лишние деньги и надеются, что наказание их минует», — отмечает руководитель центра Нина Мартинсон.

Впрочем, эксперты отмечают, что сама процедура классификации не разорительна даже для небольших гостиниц, тем более что можно найти экспертную организацию, устраивающую по цене, за пределами региона. Однако здесь кроется другая опасность: подобные компании зачастую присваивают звезды по формальным признакам, без выезда на место и тщательного анализа.

«В Екатеринбурге ситуация выглядит неплохо, но некоторые областные хостелы совершенно не следят за санитарным состоянием и качеством услуг. Однако они выходят на классификацию и получают категорию, обращаясь, в частности, в экспертные организации Санкт-Петербурга, которые обслуживают всех. Нас они боятся, потому что мы указываем на недостатки и требуем их устранения», — пояснила Нина Мартинсон.

Еще одна проблема, по мнению участников рынка, состоит в том, что большинству гостиниц мало пройти классификацию — нужно получить определенное количество звезд. От этого зависят цены на услуги и привлекательность для клиентов.

«Желание попасть в определенную категорию зачастую приводит отельеров к значительным затратам. Им приходится следовать критериям той или иной звездности, которые бывают нечеткими и не всегда выглядят актуальными. Насчет целесообразности этих вложений отельеры до сих пор расходятся во мнениях», — рассказал исполнительный директор Уральской ассоциации туризма Михаил Мальцев.

Дело в том, что, по мнению участников рынка, скомпенсировать затраты непосредственно за счет роста турпотока во время ЧМ гостиницы не смогут. Поэтому подобные инвестиции имеют смысл только в перспективе — как фактор конкурентной борьбы.

«За период чемпионата деньги, вложенные в подготовку к нему, конечно, не «отобьются». Даже если отели будут две недели работать с полной загрузкой, они ограничены количеством мест и фиксированной ценой. Поэтому выполнение требований к подготовке можно рассматривать только как инвестиции в будущее,

которые позволят в дальнейшем успешно конкурировать на рынке», — рассказала независимый эксперт-аналитик Марина Пичугина.

Между тем многие отельеры убеждены, что существующая система звезд несовершенна и противоречит передовым мировым тенденциям. Поэтому инвестировать в нее нет смысла.

«Хотя приведение услуг к единым стандартам необходимо, критерии должны быть иными. Поэтому классификация — это точно не «шаг в будущее», и для гостиниц во многом является лишней нагрузкой. Особенно это касается Екатеринбурга, где в основе бизнеса лежит деловой туризм. Гостям нужны комфортные номера и качественное питание, а наличие бассейнов и спа имеет небольшое значение. Эти моменты система сегодня не учитывает», — отметил Михаил Мальцев.

Таким образом, эксперты отмечают, что говорить о завершении классификации свердловских отелей пока рано. Впрочем, сегодня наказания за ее непрохождение законом не предусмотрено. В настоящее время в Госдуме находится проект поправок, предлагающий срок введения таких санкций в 11 регионах ЧМ отложить до 1 марта, но ужесточить штрафы за отсутствие заезд. Возможно, только после вступления этих изменений в силу подготовка средств размещения к ЧМ-2018 в регионе будет окончена.

<http://urbc.ru/1068063748-uslovnnye-zvezdy-sverdlovskih-oteley.html>

### **Гостиница «Владикавказ» первой в Северной Осетии получила свои «звезды»**

Гостиница «Владикавказ» в Северной Осетии прошла классификацию и получила три «звездочки». Есть жесткие требования, предъявляемые к местам размещения туристов. И «звезды» просто так с неба не падают. Их нужно заслужить. Специалисты оценивают условия размещения, номера, бассейн. Цены в гостинице – от 1 до 6 тысяч рублей за сутки.

Туристам классификация гостиниц позволяет легче ориентироваться в списке предлагаемых услуг. «Три звезды» означают, что в номере обязательно должны быть туалет, ванная, телевизор, холодильник, бассейн и тренажерный зал.

- Сложилась такая ситуация, что в республике не было ни одного средства размещения, которое было бы классифицировано в соответствии с национальной системой классификации средств размещения. Звезды есть как бы на многих гостиницах, но они скорее служат украшением, - рассказал Вильям Гагиев, председатель комитета по туризму республики.

<http://alania.news-r.ru/news/culture/75265/>

### **Сахалинским гостиницам присвоят «звезды»**

В Сахалинской области окажут дополнительную поддержку предприятиям туристической и гостиничной индустрии. Такое решение накануне приняли участники Совета по инвестиционной деятельности при областном правительстве. За помощью к властям обратились представители бизнеса. Поддержка, по их мнению, необходима для развития в области въездного туризма и сохранения гостиничного фонда, который должен быть приведен в соответствие с требованиями нового законодательства, или, в обратном случае, выведен за рамки этой деятельности.

Как сообщает пресс-служба правительства Сахалинской области, ежегодно предприятиями отрасли оказывается услуг на 2 миллиарда рублей. В регионе

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

*Фокус – Москва и столичный регион*



насчитывается около 100 объектов для размещения гостей с общим фондом 2334 номера единовременной вместимостью 4159 мест. Всего в данной сфере занято около 1500 человек.

В ближайшее время отрасль ждет реформы. По всей стране, включая Сахалинскую область, будет проводиться так называемая классификация объектов туристской индустрии с обязательным присвоением им «звезд». Чтобы успешно ее пройти гостиницам необходимо будет привести в соответствие с требованиями категории, на которую они претендуют, уровень оснащенности профессиональным оборудованием и специализированным программным обеспечением. Во многих случаях потребуется проведение ремонта или реконструкции помещений. Установлены и сроки.

Крупные гостиницы и другие объекты для размещения туристов с фондом от 50 номеров должны будут пройти классификацию до 1 января 2018 года, на год позже – организации с фондом от 15 номеров, в срок до 1 января 2020 года – мини-гостиницы, имеющие не более 15 номеров.

- Все это повлечет за собой большие финансовые затраты для гостиниц Сахалина и Курил. Согласно данным нашего мониторинга ряд из них не обладает для этого достаточным объемом собственных средств, предприятия, по сути, окажутся под угрозой закрытия, - выразила обеспокоенность Елена Реутская, член координационного совета при министерстве торговли и продовольствия области по выработке и реализации госполитики в сфере развития гостиничного бизнеса.

От имени руководства предприятий отрасли она обратилась к участникам Совета по инвестиционной деятельности с предложением о выделении на указанные цели субсидий. Предложение получило поддержку, в ближайшее время будут определены механизм и размеры оказания такой помощи.

- Надеемся, что механизм субсидирования заработает, и гостиницы пройдут государственную классификацию, будут сохранены предприятия и рабочие места, - отметила Реутская. – Рассчитываем, что по итогам проведенной классификации в регионе повысится качество оказываемых гостиничных услуг. Также определим, какого сегмента гостеприимства пока не хватает на нашем рынке, чтобы рекомендовать бизнесу свободные ниши в этой отрасли. Мы готовы к совместной работе, учитывая, что создание современной индустрии туризма – одно из основных направлений новой экономической политики, реализуемой в регионе.

В ходе заседания участники Совета по инвестиционной деятельности также одобрили и предложения, которые помогут привлечь в регион больше туристов. Речь идет о тех гостях, которые пользуются услугами местных туркомпаний. Данным организациям, продающим туры в регион, решено компенсировать часть расходов на приобретение авиабилетов для приезжих, сделав их более доступными. Подобным образом предлагается добиться и снижения стоимости перелетов для туристов на Курильские острова.

<http://astv.ru/news/politics/2017-01-27-sahalinskim-gostinitsam-prisvoyat-zvezdi>

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

### **Реконструкция гостиницы "Пекин" зависла в воздухе**

Компания "Галс-Девелопмент" (Группа ВТБ) пока не рассматривает вопрос о реконструкции гостиницы "Пекин" в центре Москвы, сообщил президент компании Сергей Калинин на пресс-конференции по итогам работы за 2011-2016 год. По его словам, в реконструкцию и реставрацию гостиницы, которая является памятником архитектуры, необходимо вложить 5-7 млрд рублей.

При этом глава "Галс-Девелопмент" подчеркнул, что компанию вполне устраивают результаты работы гостиницы, которая приносит ежегодный доход в 300 млн рублей.

Между тем, до 2020 года у компании действует договор с международной сетью Fairmont Hotels (входит в Accor Hotels) об управлении отелем. "Но передавать "Пекин" международному оператору имеет смысл только после реконструкции", – подчеркнул Сергей Калинин.

В августе 2016 года вице-президент "Галс-Девелопмента" Алексей Гончаров говорил, что реконструкция главного здания гостиницы будет вестись в течение двух-трех лет. Работы по реконструкции планируется начать в 2017 году. Здание гостиницы "Пекин" (Большая Садовая, 5) было построено в 1956 году и является памятником архитектуры.

Ранее заявлялось, что первый этап реконструкции "Пекина" должен завершиться до конца 2016 года. В рамках его реализации будет сдан административно-деловой корпус отеля, апартаменты для обслуживания гостиницы общей площадью более 70 тысяч квадратных метров с номерным фондом в 1,2 тыс. номеров, а также парковка, рассчитанная на 427 машин.

По информации столичного департамента градостроительной политики, после завершения всего объема работ гостиница станет пятизвездочной с увеличенным номерным фондом.

<http://hotelier.pro/news/item/2185-development>

### **На месте ЗИЛа появится Park Inn**

Трехзвездочный отель, вместимостью более 600 номеров под брендом Park Inn гостиничного оператора Carlson Rezidor, будет построен на территории бывшего завода им. Лихачева в составе жилого комплекса "Зиларт".

Девелопер проекта – группа ЛСР. По словам главы компании, генерального директора группы Андрея Молчанова, внешне здание выглядит так, как будто составлено из шестеренок.

В рамках проекта ЖК "Зиларт" планируется создать свыше 1,5 млн кв. м недвижимости, в том числе 950 тыс. кв. м жилья, а также объекты социально-бытовой и культурной инфраструктуры.

<http://hotelier.pro/news/item/2185-development>

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

#### **Какие тенденции в гостиничном бизнесе ожидаются в 2017 году**

Гостиничная сфера, без сомнения, в 2016 году завоевала почетное место по темпам развития и привлечения инвестиций в индустрию. Данный факт не кажется странным, учитывая, что последние несколько лет гостиничная отрасль считается одной из наиболее привлекательных сфер для бизнеса. Связано это с тем, что в периоды с 2013 года по настоящее время экономика нашей страны и мира в целом находится в неустойчивом положении. Гостиничный бизнес – это та сфера, которая может мгновенно реагировать на изменения извне. Возможность эффективно работать в кризис и максимизировать выручку во времена экономического роста делает гостиничную недвижимость гибкой и рентабельной.

В настоящее время гостиничный бизнес в России укрепляет позиции. Итоги 2016 года показывают, что большинство граждан предпочли отдыху за рубежом российские курорты, спрос на которые возрос на 37% по сравнению с показателями предыдущих лет. Стоит отметить и интерес иностранных туристов к нашей стране. В текущем году количество прибытий в Россию увеличилось в среднем на 40%.

Благодаря растущим показателям, которые демонстрирует туристический бизнес, индустрия гостеприимства привлекает к себе все больше внимания со стороны как лиц, уже имеющих опыт работы в данной сфере, так и тех, кто делает первые шаги в нем.

Приняв в расчет основные события, которые произошли в гостиничной сфере в уходящем году, можно определить основные тенденции развития отрасли в новом 2017 году.

#### **1. Коллаборации**

Коллаборация – это совместная деятельность людей или компаний, направленная на достижение общих целей. Данный тренд является одним из наиболее заметных как в гостиничной сфере, так и во многих других. Коллаборации объединяют под одной крышей порой совершенно разные и невообразимые идеи, в результате чего рождается новый успешный продукт.

Так, одна из последних коллабораций этого года объединила крупнейшую в мире сеть деловых контактов LinkedIn с ведущей мировой отельной группой Accor Hotels. Компании представили новый сервис Business Check, доступный пользователям приложения гостиничной сети. С его помощью путешественник может определить, кто из его рабочих «контактов» находится в том же городе, что и он, и связаться с ними – напрямую, через электронную почту или модуль Inmail. Опция доступна на 18 языках.

Взаимное сотрудничество дает компаниям возможность обмена и получения опыта, свежие идеи для развития бизнеса, новых партнеров и, самое главное, новую аудиторию. Кроме того, благодаря совместным усилиям в результате коллаборации создается то, чего ранее не было, что, в свою очередь, привлекает внимание общественности и чаще всего создает громкий информационный повод.

**2. Выход на гостиничный рынок компаний, деятельность которых не связана с отельным бизнесом**

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Благодаря тому, что гостиничная индустрия легче других сфер приспосабливается к внешним условиям, данная отрасль становится все популярней среди компаний, основная деятельность которых напрямую не связана с отельным бизнесом.

В этом году международный фонд прямых инвестиций Hermes-Sojitz, основная деятельность которого направлена на разработку месторождений полезных ископаемых, девелопмент и пищевую промышленность, реализует проект курортного комплекса Scandic Regatta в Карелии. Проект включает в себя отель на 135 номеров, 10 плавучих домиков, марину на 100 яхт, 3 ресторана, SPA-комплекс, фитнес-центр, бассейн, вертолётную площадку. Это первый объект такого масштаба на территории республики. Завершение работы над комплексом ожидается к концу 2017 года.

Выход новых игроков на гостиничный рынок говорит о возрастающем интересе к данной сфере, что обуславливается множеством факторов, в частности, увеличивающимся туристическим потоком. По данным компании World Travel&Tourism Council показатели мирового туризма (въезд/выезд) выросли в среднем на 3,1%, опередив глобальный прогноз экономического роста на 2,3%.

В России также прослеживается положительная тенденция в туристическом бизнесе. Несмотря на то, что подавляющую часть турпотока на данный момент составляют россияне (70-75%), прирост потока иностранных туристов так же реально ощутим, в первую очередь, за счет туристов из Китая. По оценкам Ростуризма, увеличение потока только за счет этой группы туристов на конец 2016 года составило порядка 40%.

### *3. Открытие отелей от имени известных брендов*

Продолжается тенденция развития на гостиничном рынке отелей от брендов модных домов. Мода уже давно вышла за привычные рамки одежды и аксессуаров. Сегодня она превратилась в глобальную концепцию, при помощи которой успешно выводится на рынок любой новый продукт, так или иначе связанный с громкими именами и раскрученными торговыми марками. Versace, Armani, Missoni, Moschino и другие модные дома открывают собственные отели по всему миру.

Лишним подтверждением тому служит новый отель класса люкс от ювелирного дома Bulgari в Москве, открытие которого запланировано на 2019 год. Гостиница станет седьмой по счету, открытой в разных городах мира под брендом Bulgari Hotels and Resorts. Другие бренды также не отстают от известной ювелирной компании. Так, в планах Итальянского дома Missoni открытие четырех отелей, которые будут расположены в Кувейте, Кейптауне, в Омане и одном из городов Бразилии. В настоящий момент от имени бренда действует отель Missoni в Великобритании.

### *4. Управление отелей крупными гостиничными операторами*

В 2016 году число гостиниц в России под управлением международных сетей выросло на 3 772 номера. Крупнейшим новым отелем этого года в Москве стал гостиничный комплекс Accor, в составе которого в столице открылись три гостиницы: Ibis, Adagio, Novotel с общим номерным фондом в 701 номер. Из основных региональных открытий необходимо отметить отели сети Marriott в Краснодаре и в Воронеже. На 2017 год в России анонсировано открытие еще одиннадцати отелей под управлением международных брендов с общим номерным фондом 2 566.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Перспективы, которые дает известный бренд отелю, лежат на поверхности. Во-первых, это известное имя, означающее для приезжих гостей уверенность в том, что они получают определенный уровень сервиса, которым порой пренебрегают локальные гостиницы. Мировые стандарты качества обслуживания, оказываемые в брендированных сетевых отелях, являются показателем для многих гостей, впервые посетивших нашу место. Во-вторых, использование бренда в гостиничном проекте позволяет привлечь его постоянных клиентов, которые пользовались ранее услугами отеля. Стоит отметить, что зачастую та или иная сеть становится корпоративным партнером компаний, что приносит стабильную прибыль проекту. И, наконец, сотрудничество с брендом, помимо внешних выгод, приносит отелю и ряд других преимуществ. Реклама, позиционирование, сервисное обслуживание и обучение персонала, разработка концепции и дизайна – все это является отработанной схемой развития и продвижения существующего бренда, которая налажена и отработана годами, что позволяет снять часть нагрузки с руководителя проекта.

Благодаря данным плюсам владельцы локальных отелей продолжают заключать сделки с крупными участниками гостиничного рынка для сохранения и развития бизнеса.

### *5. Эксклюзивная роскошь и индивидуальный подход*

Известное имя и стоящие за ним мировые стандарты качества, еще не делают гостиничный проект успешным. Кроме этого, необходимо учитывать новые тенденции, которые развиваются в гостиничной индустрии.

Современный путешественник ищет не просто место, где он переночует или скоротает время в перерывах между культурной программой. Сейчас туристы все чаще выбирают отели, которые переносят их в нестандартную атмосферу и имеют свои уникальные особенности. Такие заведения получили названия бутик-отели.

Бутик-отель – это небольшая гостиница, номерной фонд которой чаще всего не превышает 40-50 номеров. Персонал таких отелей стремится окружить своих постояльцев эксклюзивной роскошью и гарантирует обслуживание на высшем уровне.

О популярности отелей такого формата свидетельствует внимание к ним со стороны известных отельных сетей и крупных компаний.

Так, известная отельная группа Marriott запустила сеть «бутиков» Autograph Collection Hotels. Интерьер и экстерьер каждого объекта отличаются качеством выполнения, оригинальностью, богатым характером и необычными деталями. Autograph Collection Hotels созданы для независимого путешественника, который предпочитает стандартизированной нечто более непредсказуемое. Не обошел стороной этот тренд и представителей спортивной элиты.

Не менее интересный проект, который свидетельствует о популяризации «бутиков» – это CR7 Hotel. Бутик-отель CR7 является результатом сотрудничества одного из крупнейших отельных операторов в Европе Pestana Group и известного футболиста Криштиану Роналду. Отель расположен в португальском городе Фуршал, административном центре и главном порту острова Мадейра. По словам Дионисио Пестано, председателя совета директоров Pestana Group, сеть бутик-отелей CR7 будет развиваться и в 2017 году Pestana CR7 появится в Мадриде и Нью-Йорке.

Тот факт, что такой гостиничный формат, как бутик-отель, привлекает к себе все больше и больше внимания со стороны инвесторов позволяет сделать

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

вывод о смене приоритетов в сознании потребителей. Сегодня гостиница является не просто местом временной остановки, она заменяет постояльцу дом, и должна соответствовать представлениям о нем.

Сегодня мировая индустрия гостеприимства развивается очень стремительно. Заметны изменения в приоритетах крупных отельных операторов в развитии собственных сетей, появляется все большее число участников на данном рынке из других отраслей, происходит демократизация: гостиницы стараются привлечь не только богатых клиентов, но и клиентов со средним достатком. Благодаря этим и другим внешним факторам формируются новые тенденции развития гостиничного бизнеса, которые уже можно будет наблюдать в 2017 году.

<http://prohotel.ru/article-220126/o/>

### **Гостиничный рынок Санкт-Петербурга почти сравнялся с московским \***

\*) Исследователи John Lang LaSalle (JLL), Cushman & Wakefield базируются на заключениях об «отелях Москвы» на анализе т.н. «качественного» гостиничного фонда, относящегося к управлению международными сетевыми операторами и части современных отелей национальных сетей. Для значительного числа гостиниц Москвы, не относящихся к этой категории, анализ представляется исключительно в порядке информации – их операционные показатели здесь не представлены и не проанализированы.

Подводя итоги 2016 года, специалисты отдела гостиничного бизнеса и туризма Cushman & Wakefield отмечают, что объем рынка качественного предложения Санкт-Петербурга вырос всего на 1,8% (270 номеров) и составил порядка 11 700 единиц (из 30 300 официально зарегистрированных номеров в объектах коллективного размещения различного формата и стандарта). Данное незначительное увеличение предложения – на фоне продолжения увеличения спроса на гостиничное размещение – позволило рынку продемонстрировать отличные операционные результаты, впервые за новейшее время приблизив базовые показатели гостиниц Санкт-Петербурга к московским.

Однако, в отличие от московского рынка, в 2016 г. гостиницы всех без исключения ценовых сегментов Санкт-Петербурга активно наращивали тарифы, что позволило рынку в целом увеличить показатель средней цены на номер (ADR) на 20,6%, до 5 745,3 руб. по сравнению с 2015 г. В то же время, наличие значительного количества крупных, многономерных гостиниц (в основном, среднеценовой категории) не позволило рынку в целом безнаказанно повышать цены без риска потерять в загрузке. Как результат, среднерыночная загрузка в 2016 году оказалась на 2,3% ниже, чем в 2015 году (66,8% по сравнению с 68,4%). Тем не менее, средний для рынка показатель доходности на номер (RevPAR) составил 3 837,2 руб., что явилось приростом на 17,8% по отношению к результатам 2015 г.

Наиболее активно повышали цены гостиницы высшей ценовой категории (Luxury & Upper-Upscale), которые за 12 месяцев года прибавили 19,7% к показателям 2015 года, стабилизировавшись на отметке 12 726 руб. При этом даже незначительное увеличение загрузки (+1,1% к 2015 году, до 61,5%) позволило им увеличить показатель RevPAR на 21% (7 832,5 руб.).

Сравнимые результаты прироста уровня доходности (за счет увеличения цен на размещения, а также загрузки) зарегистрированы и в сегменте «выше

среднего» (Upscale) – 3 490,2 руб. по сравнению с 2 896,0 руб. (20,5% к результатам 2015 года).

Менее удачливыми оказались гостиницы среднеценового сегмента (Midscale), которые продолжили активно восстанавливать ADR, пострадавший в 2014 году, но это стало возможным лишь за счет падения количества проданных номеров. Как результат, увеличение ADR (средний показатель для 2016 года – 3 378,8 руб., на 21,7% выше, чем в 2015 году) произошло за счет снижения уровня загрузки до 64,9% (-3,8% по сравнению с уровнем 2015 года).

<https://www.votpusk.ru/news.asp?msg=547510>

## **Где будут проживать болельщики во время Кубка Конфедераций и ЧМ?**

В преддверии ЧМ по футболу, многих волнует вопрос: все ли туристы, мечтающие увидеть матчи Кубка Конфедераций в этом году и чемпионата мира в 2018, найти себе тёплое местечко в объектах размещения на время этих значимых мероприятий? Где разместиться десяткам тысяч болельщиков с комфортом и без опасности для здоровья и жизни? На эти и другие вопросы сегодня искали ответы на заседании общественного совета по подготовке к проведению в Петербурге Кубка Конфедераций и чемпионата мира по футболу.

Андрей Мушкарев, являющийся председателем петербургского Комитета по развитию туризма сообщил, что за организацию проживания отвечают не только отельеры и чиновники, очень многое зависит и от требований ФИФА. И эти требования, по мнению Мушкарёва, очень жёсткие. Так, например, запрещено увеличение стоимости проживания в номерах гостиниц на время проведения всех спортивных мероприятий. Тем не менее, данный запрет, считает чиновник, не сможет повлиять на прибыль владельцев петербургских гостиниц и город хорошо заработает. Более того, некоторые отели, даже не пытаются предпринять какие-либо попытки заявить о себе потенциальным гостям, поскольку уверены, спрос будет обеспечен им в любом случае, сообщил Мушкарев.

Он также добавил, в настоящее время номерной фонд Санкт-Петербурга составляет тридцать тысяч мест, а до 2018 года он расширится ещё на две с половиной тысячи мест. Однако представители не спешат озвучивать цены, как заявил один из администрации отеля, до сих пор не предоставлены цены на номера в период футбольных мероприятий. В первую очередь это связано с нестабильной экономической ситуацией, которая может кардинально поменяться ко времени проведения Кубка Конфедераций и чемпионата мира, считают отельеры.

В Петербурге сейчас спрос превышает предложение, у нас в городе номерами отелей торгуют как колбасой — из-под полы! — сказал на заседании совета представитель турбизнеса. Кроме того, многие предприниматели до сих пор сомневаются, что их ожидают серьезные всплески продаж.

Впрочем, тех туристов, которых не смогут принять в отелях, разместят в хостелах. То, что петербургские хостелы официально будут участвовать в размещении футбольных болельщиков со всего мира, подтвердил председатель Комитета по туризму.

На заседании также обсуждались вопросы о возможности вариантов «альтернативного размещения», в частности в кемпингах и на специальных туристических кораблях. Как заявил чиновник, эти варианты не рассматриваются городом как рентабельные и стоящие. «Так как у нас нет, как таковой, культуры кемпинга, это будет выглядеть нелепо», — считает Андрей Мушкарёв. — Стоянку

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

каравана регламентирует ПДД. Но мы думаем, что фанаты будут не прочь разместиться в палатках, и обсуждаем это с администрацией Ленобласти. Помимо этого, председатель комитета говорит, в Петербурге нет такого инвестора, который мог бы взяться за организацию кемпингов на должном уровне.

Что касается плавучих гостиниц, чиновник знаком с подобным опытом в Сочи и заявляет, что нет никакого смысла прибегать к этому варианту еще раз. По словам председателя, из девяти оборудованных в Сочи кораблей для туристов, в конце концов заселили только один. Также, осуществление подобного опыта за короткий срок, оставшийся до Кубка Конфедераций и чемпионата мира, невозможно технически.

Александр Кержаков, который присутствовал на заседании общественного совета, отметил, что главной задачей для всех организаторов является обеспечить туристам незабываемые впечатления и не потерять их после таких масштабных соревнований.

<http://prohotel.ru/news-220132/o/>

### **Санкт-Петербург: Номер в отеле по баснословной цене**

Гостиницы Санкт-Петербурга отказываются закреплять брони за туроператорами или сдавать номера туристическим группам на период Чемпионата мира по футболу (а он пройдет в городе летом 2018 года).

Обернется ли такая позиция отельеров коллапсом туристическому спросу на Петербург? Болельщики просто могут на это время поселиться в соседней Финляндии – считают туроператоры.

Так как отели Санкт-Петербурга предпочитают отказываться называть туроператорам свои цены на время Мундиала, у операторов нет возможности вести переговоры с зарубежными партнерами и готовить свои предложения по посещению северной столицы организованными туристическими группами.

Сегодня ситуация с гостиницами в Санкт-Петербурге вступила в самую напряженную фазу и в отношении сезона 2017 года: большое количество отелей отказались дать туроператорам тарифы не только на 2018 год, но и на 2017. Владельцы гостиниц намерены продать все номера в своих отелях в розницу (в том числе через сайт Booking) и, конечно же, по завышенной стоимости.

Согласно тарифам, утвержденным властями, планка для пятизвездочных отелей установлена на уровне 700 000 рублей в сутки, для четырехзвездочных 85 5000 рублей, трех - 30 000 рублей. А теперь сравните это с 5900 рублей – средней стоимостью за сутки в гостиницах Санкт-Петербурга в 2016 году.

Однако, есть вероятность, что топ-менеджеры гостиниц Санкт-Петербурга явно переоценивают интерес футбольных болельщиков к городу, а фактор упрощения визового режима для туристов из КНР, как катализатор роста петербургского рынка туризма, постепенно себя исчерпывает.

Как известно, чем выше взлетаешь, тем сокрушительнее падаешь. Но бизнес есть бизнес. Акционерам видится отличный шанс заработать очень много и очень быстро.

<http://prohotel.ru/news-220140/o/>



## **Гостиницы Петербурга готовят максимальный ценник к мундиалу**

Петербургские гостиницы отказываются сдавать номера туристическим группам во время чемпионата мира по футболу. Они уверены, что индивидуальные туристы заполнят город сами, и планируют выставлять им максимально возможные цены. Чем это грозит рынку, узнала «Фонтанка». Из-за заградительных тарифов отельеров обычные путешественники в Северную столицу не поедут, а болельщики предпочтут жить в соседней Финляндии, опасаются туроператоры.

О том, что петербургские гостиницы не спешат называть туроператорам свои расценки на время чемпионата мира по футболу, участники рынка сообщили на общественном совете комитета по туризму, который состоялся 24 января. В итоге операторы не могут вести переговоры с зарубежными партнерами и формировать предложения для групп туристов, желающих приехать в город, пояснила «Фонтанке» генеральный директор агентства «Балтик Трэвел» Людмила Кудрявцева.

Обеспокоенность разделяют в Российском союзе туриндустрии. Как пояснил «Фонтанке» заместитель директора Северо-Западного регионального отделения РСТ Павел Румянцев, некоторые гостиницы не дали тарифов операторам не то что на 2018-й, но и на 2017 год. «Они просто отказываются работать по договорам, надеясь все продать в розницу», – пояснил он.

Обычно скидки для туроператоров составляют от 25 до 40% от цены номера для индивидуального путешественника, говорят участники рынка. Предоставляя дисконт, гостиница получает гарантированную загрузку. Однако рост туристического потока (по данным комитета по туризму, Северную столицу в 2016 году посетило 6,9 млн гостей против 6,5 млн в 2015 году) и популярность сервисов онлайн-бронирования приводят к тому, что гостиницы все больше ориентируются на самостоятельных путешественников и увеличивают расценки для операторов. По оценке консалтинговой компании JLL, по итогам 2016 года средняя стоимость размещения в петербургских гостиницах выросла на 19%, до 5,9 тыс. рублей, что является самым высоким показателем за последние пять лет.

По словам отельеров, цены на лето 2018 года, действительно, еще не определены, однако надо быть готовыми к тому, что во время финала мундиала, который пройдет с 14 июня по 15 июля 2018 года, они достигнут максимально допустимого уровня. Напомним, на период проведения чемпионата государство оставляет за собой право регулировать стоимость номеров.

Согласно утвержденным тарифам, планка для пятизвездочного отеля в сутки установлена на уровне 700 тыс. рублей, для четырехзвездочного 85,5 тыс. рублей, трехзвездочного – 30 тыс. рублей. Повышение цен отчасти объясняется дефицитом номеров. На данный момент 59 петербургских отелей уже заключили соглашение с агентством Match Accommodation, которое занимается размещением участников чемпионата. Это означает, что они обязаны предоставить в распоряжение организации 80% своего номерного фонда в период проведения чемпионата по заранее утвержденной цене.

Условия контракта с Match Accommodation отельеры не комментируют, но подчеркивают, что условия сотрудничества довольно жесткие – агентство не дает гарантий, что обеспечит должную загрузку, а вот отельеров, которые не смогут предоставить оговоренное число номеров, ждут штрафные санкции.

Всего гостиницы Петербурга могут предложить гостям 30 тыс. номеров. Из них под Match Accommodation законтрактована одна шестая, оценивает

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

генеральный менеджер и владелец отеля «Гельвеция» Юнис Теймурханлы. «Но запуск новых гостиниц не станет решением проблемы. После чемпионата они будут стоять пустыми в низкий сезон, и, чтобы не нести потерь, отельеры вынуждены будут поднять цены в высокий сезон еще больше», – считает он.

Помимо футболистов и судей, петербургские гостиницы активно контрактуют других участников мундиала. К примеру, по информации «Фонтанки», телеканал Fox арендовал для своей команды в общей сложности 220 номеров в нескольких четырехзвездочных гостиницах на время проведения чемпионата, еще 340 номеров сняла официальная делегация Китая. «Договор заключен по максимально возможным ценам, причем первый транш предоплаты уже идет», – рассказал источник, знакомый с ситуацией.

Поэтому сдавать оставшиеся номера со скидками туроператорам гостиницам попросту невыгодно. «Я старюсь не работать с группами. Если на период ЧМ все же буду заключать договоры, то только по ценам как для индивидуальных туристов», – говорит Сергей Бульзов, генеральный директор бутик-отеля Rossi Hotel & Spa. По его словам, на период Кубка конфедераций 2017 года гостиница выставляет цены, близкие к максимально допустимым.

«Во время чемпионата цены подскочат на 40%, возможно, в ряде случаев до максимальных цен», – прогнозирует региональный директор по маркетингу отеля Domina Наталия Белякова. Но окончательные условия будут названы только в конце 2017 года, когда пройдет жеребьевка и будет понятно, какие команды будут играть в Петербурге. «Это позволит более точно рассчитать загрузку и сформировать ценовую политику», – пояснила она.

Неопределенности участникам рынка добавляет и инициатива ФСБ. Как следует из разработанного ведомством проекта указа президента России, в принимающих соревнования города на время проведения чемпионата могут ограничить въезд туристов.

Из-за невозможности планировать свой бизнес туроператоры вынуждены отказываться от продажи туров на время чемпионата. «Мы решили, что будем возить только российских туристов, которые не останавливаются в дорогих гостиницах. Европейским партнерам сказали, что от них гостей не готовы принимать», – рассказал генеральный директор «Петротура» Игорь Мазулов. В «Балтик Трэвел» также не исключают, что не будут возить иностранных туристов в те полтора месяца, пока будет длиться мундиаль, хотя потери подсчитать затрудняются. «Но было бы неплохо, если бы отельеры в качестве компенсации дали более выгодные условия после чемпионата», – говорит она.

По мнению экспертов, ценовая политика гостиниц отрицательно скажется на туристическом рынке Северной столицы. «Операторы вкладываются в продвижение города. Если у них не будет возможности работы с дорогими отелями, они перестанут возить обеспеченных туристов, которые приносят большой вклад в городскую экономику», – комментирует Павел Румянцев.

По оценке РСТ, только 10% болельщиков будут пользоваться всем набором туристических услуг, которые предлагает Северная столица. Таким образом, выручки недосчитаются не только туроператоры, но также музеи и театры. Не факт, что эти потери получится компенсировать за счет увеличения «футбольного» турпотока. Между тем, возможно, владельцы гостиниц переоценивают интерес футбольных болельщиков к Петербургу, а упрощение визового режима для китайских туристов как драйвер роста для петербургского туристического рынка понемногу сходит на нет. Кроме того, из-за укрепления рубля Северная столица стала менее привлекательной для иностранных туристов. «Российские путешественники тоже не поедут в таком количестве, потому что не

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

готовы платить за размещение так много», – говорит Павел Румянцев. Поэтому, выставя заградительные тарифы, гостиницы рискуют столкнуться с недозагрузкой. По оценке JLL, в прошлом году этот показатель уже начал расти на фоне роста цен – на 1% в целом по рынку и на 3% в бюджетном сегменте.

Придерживая номера для иностранных болельщиков, которые поедут в Северную столицу самостоятельно, гостиницы тоже могут прогадать по еще одной причине. По мнению экспертов, они могут предпочесть разместиться в соседней Финляндии и приезжать в Петербург только на время матчей. Финляндия уже третий год рекламирует свою туристическую инфраструктуру среди европейцев, указывая, что проживание в этой стране во время мундиаля обойдется им на 10–20% дешевле, чем в России, а финские аэропорты имеют связь с любой точкой мира, в отличие от Петербурга, куда добраться без пересадок довольно проблематично. В частности, о готовности принимать у себя болельщиков мундиаля ранее заявил Матти Виилайнен, глава провинции Южная Карелия.

Сами отельеры не исключают такой возможности. «Чемпионат по хоккею не вызвал большого ажиотажа. На период Кубка конфедераций бронирования тоже идут не от болельщиков – это видно по датам», – отмечает Сергей Бульзов. Однако участники рынка все же ждут устойчивого спроса от обычных индивидуальных путешественников и деловых туристов. «Мы не боимся недозагрузки. Запросы на брони от частных лиц уже идут», – говорит Наталия Белякова.

<http://www.fontanka.ru/2017/01/26/088/>

### **Январь 2017 года: В среднем по России цены выросли на 9%.**

Согласно данным портала по сравнению цен на отели trivago.ru размещение в гостиницах России в первый месяц 2017 года дешевле на 9% прошлогоднего января и средняя стоимость за двухместный стандартный номер составляет 3 739 руб. По сравнению с декабрем 2016 года стоимость на проживание в отелях России поднялась на 6% (декабрь 2016: 3 539 руб.).

«Впереди» - Суздаль (4 408 руб.), согласно обзора tNPI (ежемесячный trivago индекс цен на отели) в этом месяце поднял цены на размещение на 47% по сравнению с прошлым месяцем (2 996 руб.) и на 5% подешевело проживание в гостиницах Суздаля по сравнению с январем 2016 (4 633 руб.).

Еще один город из основных объектов Золотого кольца России, Ярославль, следует тенденции роста цен и в этом месяце средняя стоимость за ночь в двухместном номере составляет 4 296 руб., +27%.

Великий Новгород, Челябинск и Владимир по сравнению с прошлым месяцем также значительно подняли стоимость проживания в январе. Средняя цена за двухместный номер в отеле в этих городах составляет: Великий Новгород +41%: 3 260 руб., Челябинск +36%: 4 054 руб., Владимир +32%: 3 270 руб.

Санкт-Петербург поднял цены на 10% по сравнению с декабрем 2016 и ночь в городе на Неве обойдется гостям в 3 311 руб. Отели Москвы (4 658 руб.) дешевле на 4% прошлогоднего января, и дороже на 2% декабря 2016.

Хабаровск и Тверь по сравнению с январем 2016 года опустили стоимость проживания на 22% и 21% соответственно.

Цены на отели в Калининграде и Перми дешевле прошлого месяца на 11% и за ночь в двухместном номере гостям придется в среднем заплатить 2 356 руб. и 3146 руб. соответственно.

Название города	Январь 16	Декабрь 16	Январь 2017	разница	
				%, год	%, месяц
Анапа	2 024 руб.	1 725 руб.	1 749 руб.	-14%	1%
Астрахань	2 905 руб.	2 931 руб.	2 983 руб.	3%	2%
Великий Новгород	3 667 руб.	2 320 руб.	3 260 руб.	-11%	41%
Владивосток	3 573 руб.	3 286 руб.	3 195 руб.	-11%	-3%
Владимир	3 396 руб.	2 484 руб.	3 270 руб.	-4%	32%
Волгоград	2 541 руб.	2 759 руб.	2 876 руб.	13%	4%
Воронеж	3 182 руб.	2 734 руб.	2 880 руб.	-9%	5%
Геленджик	2 068 руб.	1 822 руб.	1 993 руб.	-4%	9%
Екатеринбург	3 771 руб.	2 901 руб.	3 211 руб.	-15%	11%
Ижевск	2 544 руб.	2 279 руб.	2 671 руб.	5%	17%
Иркутск	3 366 руб.	3 156 руб.	3 162 руб.	-6%	0%
Казань	3 829 руб.	3 255 руб.	3 529 руб.	-8%	8%
Калининград	3 401 руб.	3 529 руб.	3 146 руб.	-7%	-11%
Калуга	3 435 руб.	2 968 руб.	3 284 руб.	-4%	11%
Кисловодск	3 504 руб.	2 793 руб.	4 167 руб.	19%	49%
Кострома	2 888 руб.	2 383 руб.	2 743 руб.	-5%	15%
Краснодар	3 025 руб.	2 485 руб.	2 589 руб.	-14%	4%
Красноярск	3 007 руб.	3 265 руб.	3 195 руб.	6%	-2%
Москва	4 839 руб.	4 556 руб.	4 658 руб.	-4%	2%
Мурманск	3 874 руб.	3 982 руб.	4 703 руб.	21%	18%
Нижний Новгород	3 550 руб.	3 154 руб.	3 132 руб.	-12%	-1%
Новосибирск	2 764 руб.	2 513 руб.	2 508 руб.	-9%	0%
Омск	2 659 руб.	2 789 руб.	2 356 руб.	-11%	-16%
Пенза	2 693 руб.	2 999 руб.	3 819 руб.	42%	27%
Пермь	3 340 руб.	3 143 руб.	2 812 руб.	-16%	-11%
Петрозаводск	3 817 руб.	3 088 руб.	3 323 руб.	-13%	8%
Псков	3 224 руб.	2 805 руб.	3 312 руб.	3%	18%
Пятигорск	2 820 руб.	2 435 руб.	2 391 руб.	-15%	-2%
Ростов-на-Дону	3 412 руб.	2 783 руб.	2 809 руб.	-18%	1%
Рязань	2 906 руб.	2 319 руб.	2 363 руб.	-19%	2%
Самара	3 205 руб.	3 018 руб.	3 133 руб.	-2%	4%
Санкт-Петербург	3 650 руб.	3 000 руб.	3 311 руб.	-9%	10%
Саратов	3 082 руб.	2 739 руб.	2 497 руб.	-19%	-9%
Смоленск	2 722 руб.	2 424 руб.	2 257 руб.	-17%	-7%
Сочи	3 323 руб.	3 009 руб.	3 683 руб.	11%	22%
Суздаль	4 633 руб.	2 996 руб.	4 408 руб.	-5%	47%
Тверь	3 241 руб.	2 180 руб.	2 553 руб.	-21%	17%
Туапсе	2 178 руб.	1 926 руб.	1 972 руб.	-9%	2%
Тула	4 059 руб.	3 902 руб.	3 507 руб.	-14%	-10%
Тюмень	3 110 руб.	3 260 руб.	3 053 руб.	-2%	-6%
Ульяновск	2 392 руб.	3 123 руб.	2 923 руб.	22%	-6%
Уфа	3 261 руб.	3 191 руб.	3 032 руб.	-7%	-5%
Хабаровск	2 975 руб.	2 705 руб.	2 328 руб.	-22%	-14%
Челябинск	3 879 руб.	2 981 руб.	4 054 руб.	5%	36%
Ярославль	4 268 руб.	3 382 руб.	4 296 руб.	1%	27%

[http://hotelier.pro/index.php?option=com\\_k2&view=item&id=2285:trivagojan&Itemid=278](http://hotelier.pro/index.php?option=com_k2&view=item&id=2285:trivagojan&Itemid=278)

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

## **В отпуск со своим самоваром. Главные причины недовольства отечественными гостиницами**

Специалисты сервиса бронирования OneTwoTrip проанализировали отзывы российских туристов после посещения 220 тыс. отелей по всему миру. Исследование проводилось среди гостиниц в России и за границей. Оказалось, что больше всего постояльцы недовольны качеством номеров и стоимостью завтрака.

75% путешественников, останавливающихся в российских регионах, остались недовольны номерами. Больше всего отрицательных отзывов собрали Ростов-на-Дону и Великий Новгород. Это объяснимо: там много старых отелей, которые давно не видели даже косметического ремонта.

Стоимость завтрака в российских гостиницах показалась завышенной 84% опрошенных. Самый «кусачий» ценник в Сочи, Екатеринбурге, Самаре и Воронеже. «Часто для бронирования доступны и номера без завтрака, и более дорогие, куда завтрак уже включен. Отрицательные отзывы о стоимости гости оставляют, когда уплаченная ими сумма совершенно не соотносится с ассортиментом. Например, во многих гостиницах доплата за завтрак составляет 300–500 рублей в сутки, а на деле гостям предлагают стол с сэндвичами и снеками. В итоге, оплатив номер с завтраком, турист ходит есть в местные кафе и рестораны», — рассказал «Известиям» директор по развитию OneTwoTrip Аркадий Гинес.

Ценником завтрака за границей недовольны 46% россиян. Больше всего отрицательных отзывов собрали европейские отели. «Много жалоб собирает континентальный завтрак. Российские туристы, в основном мужчины, пока его не поняли. Континентальный завтрак — это, как правило, выпечка, яйца и горячие напитки. Все отели, которые предоставляют подобный завтрак, дешевые. В России предусмотрено размещение и с завтраком, и без завтрака. А во многих европейских отелях завтрак — обязательное условие», — говорит эксперт по классификации средств размещения, профессор РАНХиГС Галина Дехтевич.

Довольно часто россияне для удешевления стоимости тура везут еду с собой.

«Раньше командировочные брали с собой кипятивники. Сегодня я слышу, что многие туристы, выезжая за рубеж, берут чайник, чай и кофе. Ведь несколько чашек кофе по 120 рублей на двоих каждый день — уже кругленькая сумма,» — уверена Галина Дехтевич.

Министр культуры и туризма Астраханской области Галина Зотева рассказала «Известиям», что туристы попросили расширить меню завтраков в отелях. «Нас попросили ввести астраханские блюда. У нас появились судачьи котлеты и щучья икра. Гости Астрахани остались очень довольны, — рассказала Галина Зотева.

На состояние номеров за границей пожаловались 69% наших соотечественников. Антирейтинг возглавили комнаты в Южной Америке и азиатских странах. Кроме качества номеров, в которых ремонт был сделан еще в прошлом веке, в Азии россиянам не нравятся и их размеры. Маленькими названы также комнаты в Англии, Франции, Нидерландах и Швеции (35% опрошенных). «В Азии и Южной Америке много отелей по доступной цене, но с низким качеством номеров и не самым высоким уровнем обслуживания. После путешествий по Европе или Северной Америке путешественники привыкают, что отели с 2–3 звездами предлагают приемлемое соотношение цены и качества. Когда туристы отправляются в Азию или Южную Америку, они рассчитывают увидеть определенный уровень комфорта. Но отели там едва ли могут

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

предложить туристам европейский сервис. Если вы едете в Азию, то вас будут ждать насекомые и совсем другой уровень инфраструктуры», — пояснил Аркадий Гинес.

Например, турист, побывавший в Бангкоке, оставил такой отзыв: «В номере бегали муравьи, пришлось подарить им шоколадку, которую они облюбовали в первые же 10 минут после заселения. На вывеске хостела написано, что есть горячая вода, но при этом в нашей душевой нагреватель не работал».

А россиянин, вернувшийся из Индии, рассказал, что в номерах нет окон, «зато есть грязь, по кроватям прыгали мелкие насекомые, пришлось залить все репеллентом, спали в спальниках».

В нашей стране с уборкой, конечно, значительно лучше. Прыгающих насекомых по простыням сложно увидеть даже в глубинке. Чистыми номера в регионах назвали 87% опрошенных россиян. Самые ухоженные комнаты — в Выборге, Уфе и Владимире.

Претензий к уборке за границей чуть больше — только 78% соотечественников довольны чистотой комнат. Уборкой во всем отеле довольны 76% россиян и в регионах, и за границей.

Но больше всего положительных отзывов досталось «сердцу» любого номера. Кровати в российских гостиницах похвалили 94% опрошенных (самые лучшие постели — в Переславле-Залесском, Костроме, Нижнем Новгороде).

Ложе в номерах за границей похвалили 79% респондентов. Самыми удобными признаны кровати в Ирландии, Канаде и Австралии.

«С 1 января 2017 года мы переходим на обязательную классификацию гостиниц и проверку присвоения гостиничной звездности. Мы говорим о Москве, Санкт-Петербурге и ряде других городов. Мы стараемся не выдавать ни одного документа, пока в отеле не закончен ремонт, — отметила Галина Дехтевич. — Никакой постоялец не хочет жить в ужасных условиях».

<http://izvestia.ru/news/659539#ixzz4Wr9s9xAK>

## **В Татарстане появится отдельная Ассоциация отелей г.Казани и Республики Татарстан**

24 января 2017 года в ГРК «Ривьера» состоялось закрытое совещание отельеров Республики Татарстан, организованное АНО «Центр развития туризма Республики Татарстан» при поддержке Государственного комитета Республики Татарстан. Главный вопрос, который обсуждался в ходе совещания - создание отдельной Ассоциации отелей г.Казани и Республики Татарстан. Подобная инициатива продиктована новыми изменениями рынка, когда отельное сообщество выходит на новый этап развития и готова к созданию собственной структуры.

В совещании приняли участие Сергей Иванов, председатель Государственного комитета Республики Татарстан по туризму, Евгения Лодвигова, вице-мэр г.Казани, Оксана Саргина, генеральный директор Центра развития туризма Республики Татарстан, Зуфар Гаязов, председатель Правления Ассоциации Рестораторов и Отельеров г. Казани и Республики Татарстан, Дарья Санникова, директор МБУ «Комитет содействия развитию туризма г. Казани», руководители отелей со всей республики.

Сергей Иванов отметил: «В 2016 году, впервые за много лет, можно отметить замедление роста туристического потока – это серьезный вызов для туристической отрасли в целом. В первую очередь, нам необходимо понять причины подобного замедления и составить план действий. В любом случае,

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

туристический рынок будет продолжать развиваться и от каждого из нас зависит, насколько Республика Татарстан будет успешна в данном развитии. Только единой командой мы сможем конкурировать с другими регионами и привлекать туристов в регион, оперативно реагируя на изменения рыночной и экономической ситуации в стране. Поэтому мы поддерживаем инициативу участников отельного рынка, и выступаем за создание отдельной Ассоциации отелей г.Казани и Республики Татарстан, которая будет аккумулировать проблемы всего отельного рынка Республики Татарстан, решать поставленные задачи и достигать целей».

Оксана Саргина подчеркнула, что отельный рынок развивается быстрыми темпами, и для достижения наилучших результатов необходимо объединение усилий бизнеса, государственной власти и региональных сообществ с целью решения всех вопросов, проблем и дальнейшего развития туризма, и гостеприимства на высоком уровне.

Создание отдельной ассоциации – это новый этап в развитии отельного сообщества республики, это объединение гостиничного рынка в единую команду, которая движется в одном направлении для достижения результата.

Оксана Саргина презентовала концепцию, цели и задачи Ассоциации отелей г.Казани и Республики Татарстан. При разработке концепции, целей и задач учитывался мировой и российский опыт подобных структур.

По словам Оксаны Саргиной, мировой опыт доказывает, что данный вид эффективен для туристических развитых стран и успешно существует: «Швейцарская ассоциация отелей насчитывает более 3 тысяч членов и 13 региональных ассоциаций и включает 2 тысячи отелей. Ассоциация отелей Германии насчитывает около 1,5 тысяч ведущих отелей. Ассоциация отелей Нью-Йорка включает 280 лучших отелей Нью-Йорка».

Основная цель Ассоциации отелей г.Казани и РТ – это эффективное и стабильное функционирование отельного рынка республики. Ассоциация позволит создать открытую площадку для эффективного взаимодействия всех участников туристической индустрии, содействовать развитию отрасли гостеприимства в РТ и повышению ее профессионального уровня, защищать интересы членов ассоциации и продвигать членов ассоциации в России и за рубежом.

Вся деятельность ассоциации будет основана на основных принципах функционирования, которые заключаются в прозрачности, открытости и регулярной отчетности. Основные направления работы Ассоциации на старте выбраны с учетом интересов отелей Татарстана. Основными функциями Ассоциации отелей станут: (1) защита и лоббирование интересов во власти, (2) информационное обеспечение, (3) маркетинг и продвижение, (4) обучение и повышение профессионального уровня, (5) формирование и ведение базы данных потенциальных сотрудников «Отельный банк кадров», (6) взаимодействие с поставщиками и взаимодействие с туроператорами.

В работе будет учитываться мнение каждого члена Ассоциации. Главенствующим органом в разработке и принятии решений является Совет Ассоциации, в состав которого будет входить Президент, Вице-президент, представители следующих городов Набережные Челны, Альметьевск, Нижнекамск, представитель от малых средств размещения, представитель отеля от 50 до 130 номеров и представитель отеля более 130 номеров. Под определенные задачи будут создаваться рабочие группы. Это необходимо для того чтобы каждый смог быть вовлечен в деятельность Ассоциации, применять там свои знания, талант, компетенции, реализовывать проекты.

После презентации концепции Ассоциации, участники приступили к открытому голосованию. По результатам голосования 54% аудитории проголосовали за создание отдельной Ассоциации отелей. Это еще раз подтверждает, что отельный рынок республики вырос на столько, что готов к новому этапу развития индустрии гостеприимства.

Евгения Лодвигова и Зуфар Гаязов также поддержали создание ассоциации, отметив, что любые правильные изменения положительно скажутся на туристической отрасли республики в целом. Решение о будущей структуре Ассоциации рестораторов и отельеров г.Казани и Республики Татарстан, будет принято действующими членами на заседании ассоциации.

Первое собрание Ассоциации отелей г.Казани и Республики Татарстан запланировано на 1 февраля. На нем будет избран Президент, Вице-президент, а также состав Совета Ассоциации.

<http://prohotel.ru/news-220130/o/>

### **Из-за финансовых проблем сервис Oktogo могут ликвидировать**

Основателем и совладельцем сервиса для онлайн-бронирования отелей Oktogo Мариной Колесник было разослано письмо своим сотрудникам письмо, в котором сообщалось о возможной ликвидации компании в связи с финансовыми проблемами.

Сложности начали возникать вместе с появлением польского инвестфонда MCI в 2015 году, который сегодня является основным акционером Oktogo, указывается в письме. Как пишет М. Колесник, в начале прошлого года руководство MCI не поддержало инвестиции в компанию и приняли решение о продаже.

Источники vs.ru на туристическом рынке в начале прошлого года заявляли, что у Oktogo есть несколько крупных неоплаченных счетов перед партнёрами — поисковиками и компаниями, предоставляющих данные о гостиницах. Тогда Колесник опровергла эту информацию, утверждая, что у компании неоплаченных счетов нет.

В письме сотрудникам Колесник сообщает, что ранее было достигнуто соглашение о сделке с сервисом для бронирования авиабилетов OneTwoTrip, но по определенным причинам сделка не состоялась. В OneTwoTrip эту информацию комментировать не стали.

Летом прошлого года СМИ писали о том, что OneTwoTrip с февраля заинтересовался покупкой Oktogo, изучал и оценивал портал. С последним возникли проблемы, так как на бизнесе Oktogo в 2014 году негативно отразилась девальвация рубля. «До кризиса портал оценивали в десятки миллионов долларов, а сейчас в лучшем случае — в единицы миллионов», — заявлял тогда источник издания.

«Сейчас MCI и ВЭБ, на правах главных акционеров и кредиторов, собираются ликвидировать компанию в России и на Кипре», — сообщается в письме Колесник коллективу сотрудников. Информацию готовящейся ликвидации Oktogo, подтвердил и один из партнёров сервиса, перед которым у компании есть непогашенная задолженность.

Есть информация от близкого к ВЭБ источника издания о том, что фонд госкорпорации «ВЭБ инновации» не намерен инициировать банкротство Oktogo. Томаш Данис, являющийся партнёром MCI Management на вопросы «Ведомостей» о дальнейшей стратегии фонда в отношении Oktogo ответа не дал.



В 2015 году MCI вместе с партнёрами инвестировал в Oktogo более 5 млн.дол, а в начале 2016 года портал получил ещё 2 млн.дол. от MCI Capital, сообщает издание. Среди других акционеров сервиса – его основатели, Mangrove Capita, Ventech Capital и несколько физических лиц, свидетельствуют данные кипрского реестра.

<http://prohotel.ru/news-220143/0/>

#### **149 сотрудников казанского «Корстона» привлечены к ответственности после дела об организации проституции**

149 сотрудников гостинично-развлекательного комплекса «Корстон» в Казани привлечены к дисциплинарной ответственности в связи с уголовным делом по факту организации занятий проституцией. Постановление об этом вынесено генеральному директору ООО «Корстон», рассказал сегодня рассказал глава следственного комитета России по Татарстану Павел Николаев в рамках ежегодной итоговой коллегии СКР по РТ.

Как установили следствие и суд, в 2014 году 25-летний Артур Галиев и 27-летний Ираклий Иосаве создали в Казани так называемое «интимное агентство», куда привлекли для работы трех девушек, двум из которых было 16 и 14 лет. Организаторы сняли для них квартиру и придумали рекламу заведения. Вместе с Артемом Гайнутдиновым и Василием Пигасовым они планировали организовать агентство в гостинице «Корстон» в специально снятых номерах. Однако девушки отказались там работать, в результате чего их неоднократно избивали и незаконно удерживали. При этом одну из несовершеннолетних заставили употребить наркотики.

Позже потерпевшие сбежали от похитителей и обратились в полицию, которая задержала преступников. Галиеву и Иосаве в декабре суд назначил наказание в виде 4 лет и 3,9 года лишения свободы соответственно, а Гайнутдинов и Пигасов попали под амнистию и были освобождены от наказания.

<https://www.business-gazeta.ru/news/335435>

#### **Гостиница в Псковской области, отказавшаяся заселять гей-пару, попала в список 25 лучших B&B мини отелей России по версии Tripadvisor**

Гостиница «Остров-Парк», расположенная в Островском районе Псковской области, стала лучшей в рейтинге российских b&b мини-отелей и гостиниц по версии крупнейшего в мире сайта о путешествиях Tripadvisor.

Напомним, несколько недель назад «Остров-парк» фигурировал в новостях в связи с тем, что не разрешил двум молодым людям с гражданством Евросоюза забронировать номера. Причина запрета - нетрадиционная ориентация туристов, сообщил портал life.ru. В результате один из обиженных гостей оставил негативный отзыв на сайте бронирования отелей и гостиниц. «Этот отель предназначен только для граждан России. Раньше мы постоянно ночевали в этом отеле, номера хорошие и чистые. Но в один день нам почему-то было отказано в заселении без каких-либо объяснений, в достаточно грубой форме. Причин отказа, кроме как гражданство ЕС, я не вижу», - написал гость.

В свою очередь, управляющий отеля Дмитрий Блицын в ответе на отзыв пояснил, что причина отказа была совсем другой. «Вы вместе со своим другом - господом нетрадиционной сексуальной ориентации, но это еще полбеды. Ладно бы все происходило тихо да гладко, так вы еще старались это продемонстрировать

персоналу и другим постояльцам отеля», - написал он и напомнил, что отказ в заселении не противоречит закону.

<http://businesspskov.ru/rbusiness/buslugi/123154.html>

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

##### **Мэрия Барселоны запретила открывать новые отели в центре города**

МАДРИД, 27 янв — РИА Новости. Мэрия Барселоны приняла в пятницу Специальный городской план туристического размещения (PEUAT), который запрещает открытие новых отелей, хостелов, квартир под сдачу туристам в центре города, сообщает газета El País. По словам заместителя мэра по вопросам городского строительства Жанет Санс (Janet Sanz), «при помощи этого плана мы начинаем регулировать туризм, назад дороги нет».

##### *Суть плана*

План делит город на четыре района, в отношении которых вводятся или не вводятся ограничения по открытию новых гостиниц.

Так, в первой зоне (куда входит весь Старый город и еще ряд районов, популярных у туристов) отныне действует запрет на создание новых мест размещения туристов. Даже в случае закрытия старого отеля хозяин не может открыть новый. Вторая зона предусматривает возможность открытия новых гостиничных номеров в случае закрытия старых при соблюдении установленных городом квот. Третья зона предусматривает создание новых мест, а четвертая предполагает отдельное регулирование этого вопроса районными властями.

Новые меры, которые вступают в силу в пятницу, замораживают более 30 проектов по открытию новых отелей для туристов.

##### *Мораторий на выдачу лицензий*

Амбициозный план городских властей во главе с мэром Адой Колау по приведению в порядок сферы туризма в городе, начал реализовываться в июле 2015 года. Тогда был впервые введен мораторий на выдачу новых лицензий на открытие отелей, хостелов, квартир, пансионатов, других помещений под сдачу туристам. Мэрия заявляет, что цель — «обеспечить качество жизни горожанам и не допустить нарушения общественного порядка».

С момента введения моратория несколько десятков проектов были остановлены, что, по подсчетам СМИ, привело к издержкам и недополучению доходов в размере нескольких миллиардов евро, а также потере сотен рабочих мест.

Скорее всего, после очередных мер, введенных барселонской мэрией, запретившей строительство новых отелей, собственники этих объектов, как и в случае с предыдущим решением о моратории на лицензии, подадут судебный иск против городских властей. Из-за введенных мер город уже лишился двух отелей, принадлежащих международным гостиничным сетям, — Hyatt и Four Seasons. Владельцы были вынуждены заморозить свои проекты.

Аргументы барселонских властей сводятся к тому, что центр города переполнен туристами, и «рост не контролируется». «Мы не только регулируем размещение, речь о гораздо большем. На карте — модель развития города на ближайшие десятилетия. Мы не можем позволить себе не заниматься этим», — заявила Колау. Если в 1990 году в Барселоне было 118 отелей, рассчитанные на 1,7 миллиона туристов, то сейчас речь идет о 426 отелях, которые могут принять 8,3 миллиона человек в год. Жанет Санс говорит о необходимости «навести порядок в городе, поскольку все шло к хаосу».

##### *Плюсы и минусы*

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Мэрия оказалась между двух огней: с одной стороны, местные жители, которые жалуются на шум и «потерю городом своего лица» из-за массового наплыва туристов, с другой — владельцы гостиниц, хостелов и квартир.

Однако, как это ни парадоксально, новый план оказался даже выгоден владельцам гостиниц: цены после введения моратория на выдачу лицензий поползли вверх, с рынка ушли недобросовестные арендодатели, увеличилась и рыночная стоимость гостиниц.

Однако владельцы видят в нем больше минусов, чем плюсов. «Мы не против приведения в порядок туристического сектора, но вместо того, чтобы заниматься этим, ограничивается рост конкретной деятельности. Когда крупные сети не могут приходить на рынок, уходят и клиенты, которые выбирают конкретный отель. Они просто могут выбрать другой город. К тому же инвесторов сильно беспокоит юридическая нестабильность», — заявил Манель Касалс, управляющий сетью El Gremi d'Hotels.

Генеральный директор компании Aguirre Newman, занимающейся недвижимостью, Анна Генер считает, что «необходимо навести порядок» и «город не выдерживает скорости роста отелей, есть переполненные районы». Однако она считает, что столь радикальные меры как запрет на выдачу новых лицензий или на строительство новых гостиниц ведут за собой «огромные репутационные издержки», создается впечатление, что «в Барселоне нет достаточной юридической безопасности, чтобы открыть новый отель», а «правила игры меняются на ходу».

#### *Слишком много туристов*

В туристическом секторе в Барселоне работают более 120 тысяч человек, доход от этой сферы составляет 9,1 миллиарда евро в год, это 10% доходов городского бюджета. В 2016 году в гостиницах, хостелах и квартирах Барселоны останавливались около 7,5 миллиона туристов, а аэропорт Эль-Прат за год принял более 44 миллионов пассажиров.

С тем, что в Барселоне «слишком много туристов», согласны даже сами гости каталонской столицы. В ходе опроса, который провела мэрия, об этом заявили 58% гостей города.

С 2015 года мэрия издала несколько сотен указов, связанных с пресечением незаконной сдачи жилья туристам, и провела несколько тысяч проверок. По данным Федерации ассоциаций жителей Барселоны (FAVB), в каталонской столице и окрестностях около 20 тысяч апартментов нелегально сдавались туристам, а их владельцы, соответственно, не платили налоги.

<https://news.mail.ru/society/28577205/?ib=1>

### **Сеть отелей Трампа втрое увеличит число гостиниц в США**

Trump Hotels & Casino Resorts рассматривает возможность открытия новых отелей класса люкс в Далласе, Сиэтле, Денвере и Сан-Франциско

Компания по управлению отелями Trump Hotels & Casino Resorts, принадлежащая президенту США Дональду Трампу, собирается увеличить число гостиниц и расширить число отелей под управлением в три раза. Об этом сообщает «Интерфакс» со ссылкой на заявление CEO компании Эрика Данцигера. По его словам, все новые гостиницы будут открываться исключительно в США.

На данный момент компания управляет 8 отелями в США, некоторые из которых принадлежат семье президента Трампа. В их числе — гостиницы в Нью-Йорке, Вашингтоне и Лас-Вегасе, а также курорт в Майами.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Данцигер уточнил, что Trump Hotels & Casino Resorts рассматривает возможность открытия отелей класса люкс в Далласе, Сизтле, Денвере и Сан-Франциско. Кроме того, компания развивает новый бренд более бюджетных гостиниц Scion: первое заведение сети откроется уже в текущем году, однако, не уточняется, где именно.

<https://www.bfm.ru/news/344921>

### **Гостиницам Киева пообещали высокий уровень загрузки**

Киевский рынок качественных гостиниц пережил плохие времена и начал планомерно восстанавливаться: загрузка отелей в украинской столице растет второй год подряд — ее среднегодовой уровень в 2016-м составил около 40 процентов против 34 процентов в 2015-м и 29 — в 2014 году, говорится в материалах консалтинговой компании JLL, поступивших в «Дом» в четверг, 26 января.

По данным аналитиков, за 2016 год средний тариф в отелях города в гривнах увеличился на 14 процентов, до 3,8 тысячи (8,1 тысячи рублей) за ночь. Показатель доходности на номер по итогам года вырос на 34 процента и составил 1,5 тысячи гривен (3,2 тысячи рублей).

Как отмечают в JLL, в прошлом году в Киеве не открывались новые качественные гостиницы. На 2017 год запланировано начало работы Park Inn на улице Троицкой — это будет первый выход нового отеля под международным брендом в столице Украины с начала 2014 года, когда начал работу Hilton.

«Мы видим ряд причин для отельеров и инвесторов в гостиничный бизнес в Киеве быть оптимистичными в отношении 2017 года. В первую очередь, это международный конкурс "Евровидение", который пройдет в городе в мае. Кроме того, в апреле столица Украины примет чемпионат мира по хоккею 2017 года в дивизионе IA. Эти два события означают загруженный весенний период для качественных гостиниц, которые традиционно предпочитают международные путешественники», — подчеркивается в материалах JLL.

Ранее были опубликованы данные о состоянии рынка гостиничной недвижимости Москвы. По подсчетам Cushman & Wakefield, в 2016 году среднерыночный уровень загрузки столичных отелей достиг 70 процентов, увеличившись за 12 месяцев почти на шесть процентов. Это рекордно высокий показатель для последнего десятилетия.

<http://dom.lenta.ru/news/2017/01/26/kievhotelsalive/>

### **Отель в Европе заплатил хакерам, чтобы выпустить постояльцев из заточения**

Хакеры взломали расположенный в Австрии отель Romantik Seehotel Jaegerwirt, заблокировав входные двери в номера, где находились постояльцы. Руководству гостиницы пришлось заплатить киберпреступникам, чтобы получить доступ к системе.

Как сообщает The Local, инцидент произошёл в начале зимнего сезона. Хакеры пообещали, что восстановят систему, если получат €1,5 тысячи в биткоинах. «Отель был полностью забронирован, у нас не было другого выбора. Ни полиция, ни страховая в этом случае не помогут», — рассказал управляющий отеля Кристоф Брандстеттер.

После того как нужная сумма была переведена на счёт взломщиков, компьютеры и система регистрации ключей были разблокированы. Отмечается, что позднее отель был вновь атакован хакерами, но к тому моменту компьютеры в гостинице уже были заменены на новые.

Ранее хакеры взломали Twitter-аккаунт The New York Times и сообщили об «атаке» России на США.

<https://russian.rt.com/world/news/354119-otel-zapltil-hakery>

## **5. Для сведения отельеров**

### **Портье отеля о тех, кто живёт бесплатно. Мошеннические схемы изнутри**

Получить в подарок от отеля ужин или такси — согласитесь, приятно. Выпить и съесть всё из мини-бара и не заплатить — ещё приятнее. Но есть те, кому этого мало. Они вообще не собираются платить. Самое смешное, что им это удаётся.

Любой путешествующий человек сразу задаётся вопросом: как такое возможно? В отеле почти всегда нужно предоставить документы, оплатить проживание или даже оставить депозит, который вернут при выезде в том случае, если вы не будете заказывать дополнительные услуги. Как же тогда можно повернуть аферу? Я расскажу вам, как это чаще всего происходит.

— У меня с собой только валюта, — говорит гость, — я заплачу завтра (вечером, через час, при выезде — тут возможны варианты).

Дальнейшие действия портье зависят от политики отеля. В своей жизни я сталкивалась с разными правилами. Где-то я должна была ответить (улыбаясь):

— Разумеется, сэр! Вот ваш ключ.

Это пятизвёздочный отель. Гость, скорее всего, крутой банковский менеджер. Не хочет платить картой, потому что уверен, что мы заблокируем на ней депозит. Американцы и европейцы в этом плане весьма бережливые и не любят вмешательства в их финансовую жизнь. Мне за это ничего не будет, потому что политика данного отеля — не бесить гостей. И здесь так дорого, что один бесплатный номер в день отель может себе позволить.

В четырёхзвёздочном отеле я отвечаю: «В таком случае я вынуждена попросить у вас карту».

Или: «У нас в отеле есть круглосуточный обменный пункт».

Или: «Тогда мне понадобится ваш паспорт в качестве залога».

Последнее вообще не совсем законно, но если гость об этом знает — он, скорее всего, либо юрист, либо мошенник. В любом случае сотрудники не имеют права этого требовать, а человек за это может натравить полицию и будет, вообще-то, прав. Но главная проблема в другом: за паспортом никто не придёт и денег не принесёт. Просто потом портье заметит, что паспорт, например, просрочен. Или с фотографии нам будет улыбаться полная блондинка, хотя заселяли тощего седого мужчину. Что касается обмена валют в гостинице, то гость, скорее всего, скажет, что в отеле слишком невыгодный курс. Про карту — нет у меня карты, скажет он. В двадцать первом веке!

Эта ситуация весьма затруднительна для портье. Гость злится, за окном — ночь, многие новички сдаются и отдают ключ, в слезах объясняя начальнику утром, что "просто по-человечески поняли уставшего, только что прилетевшего из Европы гостя", а этот гость давно уже уехал из отеля.

В трёхзвёздочных отелях, как правило, администраторы более требовательны, да и гости не того уровня, чтобы давить на персонал своим авторитетом, а потому без лишних слов достают кошельки.

#### *Ситуация вторая*

Гость на вопрос "Как предпочитаете оплачивать — картой или наличными?" рявкает: — Ты что, не знаешь, кто я?! Ты вообще понимаешь, что ещё слово, и тебя уволят на фиг? А ну ключ отдай!

Девять из десяти моих коллег в миг стали бы пунцовыми и трясущимися руками отдали бы ключ, стараясь виновато улыбаться. Хотя если в отель действительно заезжает именитый гость, то начальство обязательно об этом сообщит, сто раз напомнит и заставит вас повесить его фотографию на холодильник.

Некоторые мошенники даже притворяются владельцами данной гостиницы (которых простые администраторы, конечно, никогда не видели) и не просто селятся в номер, а ещё и требуют отдать им деньги из кассы. Звучит нелепо, но многие ведутся на это и выполняют требования проходимца.

### *Ситуация третья*

Самая распространённая, но уже являющаяся не просто продуманным трюком, а настоящим финансовым мошенничеством. Например, гость бронирует номер заранее и оплачивает его картой онлайн. Потом он приезжает в отель. Администратор обязан попросить его поставить свою подпись на чеке (но часто забывает об этом — подарок для мошенника), что гость и делает. Но администратор не проверяет, совпадает ли подпись с подписью в паспорте.

Гость уезжает из отеля, а потом обращается в свой банк, пишет заявление о пропаже карты и указывает, что все операции, совершённые, скажем, после десятого марта (то есть проживание в отеле в том числе), он не подтверждает. Банк идёт в отель, а на чеке — чужая подпись. Мы обязаны вернуть деньги, хотя паспортные данные совпадают и даже есть запись с камеры — но это уже мы будем решать в суде. А отелю проще закрыть глаза на эти пару тысяч рублей или взыскать всю сумму с нерадивого администратора, который не сверил подписи.

А бывает и такое, что карта действительно ворованная и настоящий владелец хочет вернуть свои средства, потраченные мошенником. Но в подобных случаях вина реально лежит на сотруднике, который поленился даже сверить имена на карте и в паспорте или поверил легенде о доброй тётке, которая оплачивает путешествия милого племянника.

И, наконец, любимый трюк гостей. Они оплачивают две ночи, но предупреждают, что, возможно, продлят проживание. Заказывают много еды в номер, ходят в спа, говорят с Австралией по телефону, и всё это записывается им на счёт. Первые несколько дней администратор успешно снимает с карты гостя необходимые для покрытия всех расходов суммы (компьютерные системы в отелях позволяют снимать средства с карты, с которой было оплачено бронирование, без использования самого пластика), но однажды чек сообщает, что для очередного снятия не хватает средств. Гость клянётся, что оплатит всё завтра, заказывает ещё пару банок чёрной икры, живёт ещё ночь... и исчезает.

Многие думают, что мы можем достать любого гостя благодаря тому, что записали его паспортные данные. Но это не так. Никто их потом не ищет, под дверью не стоит и не звонит с угрозами. Если у нас есть контакты гостя, то мы пытаемся достучаться до его совести, но большинство меняет номера и игнорирует электронные письма. Максимум, что мы можем сделать — отправить гостя в чёрный список, но он, естественно, к нам больше и не собирался.

[https://life.ru/t/%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC/96321o/portie\\_otielia\\_o\\_tiekh\\_kto\\_zhiviot\\_biesplatno\\_moshiennichieskie\\_skhieni\\_iznuri](https://life.ru/t/%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC/96321o/portie_otielia_o_tiekh_kto_zhiviot_biesplatno_moshiennichieskie_skhieni_iznuri)



## **Тренды хостельного рынка. Ночлежки, сети и франшизы.**

Минувший год для хостельного рынка был достаточно тревожным. Так называемый "законопроект Галины Хованской" угрожал существованию значительно части альтернативных средств размещения. О том, чем завершилась эта история, дальнейших трендах хостельного рынка, сетевых моделях и франшизе, а также о том, где получить необходимые для хостельного бизнеса компетенции, в эксклюзивном интервью *Hotelier.PRO* рассказал владелец и основатель сети хостелов премиум-класса *ID Hostel* *Дмитрий Сельков*.

*Вячеслав Сапожников / Hotelier.PRO:* Дмитрий, рад приветствовать Вас в нашей студии. Почти год назад мы общались с Вами по проблемам и трендам хостельного рынка. Что изменилось с тех пор, каким для рынка хостелов стал 2016 год?

*Дмитрий Сельков / ID Hostel:* Здесь много аспектов, попробуем все охватить. С точки зрения PR-истории, конечно же, я бы сказал, главное событие – это законодательные инициативы, которые бурно обсуждались – и хостельерами, и отельерами, и депутатами. Принятый в первом чтении закон о запрете оказания гостиничных услуг и прочих услуг размещения в жилом фонде, конечно, пустил сильную волну.

Как мы знаем, это пока ничем не закончилось, законопроект так и повис на втором чтении. Хотя недавно основной инициатор этого законопроекта под закрытие сессии в конце декабря заявила, что "не отдадим мы на растерзание Москву и Питер этим криминальным структурам – хостельерам", "туризм на нарах" не пройдет" и так далее. Но, на самом деле, эффект достигнут. Я не берусь прогнозировать, дойдет ли это до конца.

В прошлом году мы уже разговаривали на эту тему. Мне показалось, что здесь довольно большая предвыборная составляющая. В принципе, гипотеза подтверждается: выборы прошли, и никакого движения, задача решена. Но она решена и с другой стороны: закон не принят, а хостелы в жилом фонде закрываются довольно успешно.

Больше 40 было закрыто в Москве в прошлом году, также несколько хостелов было закрыто по другим городам и регионам. Основания одни и те же, по-русски это называется "по беспределу" – никаких, на самом деле, оснований законодательных нет, но это негативный тренд, потому что сложилась определенная судебная практика.

У нас не прецедентное право, но это не означает, что суды не смотрят на решения друг друга. И поэтому какому-нибудь псковскому суду – недавно там как раз закрыт тоже хостел – гораздо проще принять решение, глядя на 40 уже принятых решений в Москве, например.

Более того, Питер, как колыбель, скажем так, российского хостельного рынка, и как главный лоббист против запретов, по понятной причине, получил-таки прецедент закрытия, что говорит о том, что лед тронулся, к сожалению. Я бы сказал, что не самые худшие прогнозы, но они, скорее, негативные, уже сбываются, поэтому, в принципе, может, и законопроект уже не нужен. Уже понятно, как двигаться, куда двигаться. Моя трактовка такая, что этот вопрос спущен на места.

*Вячеслав Сапожников / Hotelier.PRO:* Если говорить не о внешних факторах, то что вообще менялось? Трафик, ценник, качество?

*Дмитрий Сельков / ID Hostel:* Начнем с макроуровня. Москва, Питер и вся остальная Россия – три разных региона, естественно. Я не хочу обидеть регионы,

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

они тоже все разные, но, если уж совсем укрупненно брать, разный уровень зрелости, и все продолжают двигаться в сторону повышения зрелости.

В Москве продолжается консолидация рынка, уходят "фрики в джинсах и майках", давление со стороны "большого бизнеса", безусловно, очень серьезное – относительно большие инвестиции, это уже не 500 тысяч рублей, не миллион, а десятки миллионов. Зашли на рынок и продолжают заходить представители традиционного отельного бизнеса. У них тоже есть свои люди.

Безусловно, хостел с отелем сильно различаются, компетенция отельера совершенно не гарантирует успеха в хостельном бизнесе, но тем не менее, это определенное давление. И, конечно, доля малобюджетной семейной самозанятости сокращается очень сильно. Этому способствует и позиция властей по закрытию хостелов.

Происходит консолидация – это совершенно нормально, идет уход от демпинга. Я уже не видел в прошлом году в хороших объектах трехсотрублевых цен. Это очень хорошо для рынка. Одновременно с этим понятно, что Питер – впереди планеты всей, у них своя история, они чуть-чуть "подсели", но лучше всех чувствуют себя в России. Я в Питере не работаю, поэтому обладаю только, скажем так, рыночной информацией от коллег.

Что касается регионов, у них этап насыщения продолжается, к консолидации мы еще не перешли, и мы как раз вошли в ситуацию, в которой была Москва несколько лет назад, когда вместо 25-30 хостелов в миллионниках появляется 50-70, причем, это уже относительно большие деньги, большие объекты, которые слышали, что хостелы – это модная тема в Москве, большие деньги в Питере, а тут как раз есть несколько лишних, которых можно переложить. Везде кризис, а в хостелах его как бы нет.

Кстати, в регионах открываются качественные объекты, по крайней мере там, где мы работаем – Воронеж, Ростов, Краснодар – все, что в сторону юга, не беру побережье. Они, конечно, смотрят и на нас, я имею ввиду на сеть ID Hostel, на весь остальной рынок. Не ночлежки какие-то открываются, а вполне приличные объекты, но вследствие того, что происходит этап насыщения, эта ситуация переместилась из Москвы в регионы. Они все встают по 300-350 рублей, что, в общем-то, находится на границе себестоимости. И, видимо, говоря о следующих годах, будет довольно больно всем этим товарищам, и нам в том числе, конечно. Посмотрим, чем это закончится. То есть до консолидации еще далеко.

*Вячеслав Сапожников / Hotelier.PRO:* Я правильно понимаю, что хостелы становятся бизнесом? И можно ли сказать, что они становятся отраслью, индустрией, рынок стабилизируется?

*Дмитрий Сельков / ID Hostel:* Да, соглашусь. Если смотреть в ценовом и поведенческом разрядах, то произошла четкая, на мой взгляд, сегментация. Год назад я не мог, например, этого сказать, и озвучивал эту проблему.

Мы в свое время вынуждены были назвать себя хостелом премиум-класса, потому что граница между ночлежкой и хостелом была очень размытой. Сейчас произошла четкая сегментация, то есть все, что за 200 рублей на железных кроватях, ушло в отдельный сегмент, а все более качественное – в отдельный. В принципе, слово "хостел" перестало быть ругательным, в том числе и в регионах. Это хорошо.

С точки зрения профессионализма, более традиционного подхода, сегментация тоже произошла. Для этого понадобилось несколько циклов продажи и перепродажи. То есть, объекты, которые открывались в регионах, в

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

первую очередь, конечно, под франшизными именами с декларируемым низким порогом денежного, профессионального входа – ничего не надо знать, заплатите нам 200 тысяч, мы покажем, где ваша ближайшая IKEA находится, где купить кровать – вся эта история привела к тому, что объекты были несколько раз перепроданы. И, видимо, на третью-четвертую продажу пришло понимание, что, похоже, все же что-то нужно, кроме названия и раздела на сайте под чьим-то именем. В принципе, это хорошо.

*Вячеслав Сапожников / Hotelier.PRO:* Кто сегодня гость хостела? Это, все-таки, специфичная история или есть какое-то пересечение с отелями? Есть у гостя хостела какой-то явный портрет?

*Дмитрий Сельков / ID Hostel:* Здесь я могу сказать только за свои регионы. Потому что могут быть серьезные различия с другими.

С одной стороны, у нас сформировалось понимание целевой аудитории. Это не бэкпекеры – их в регионах практически нет. Их там 5-7%. У нас это, в основном, гораздо более взрослые люди, и их пребывание в хостеле обусловлено не желанием потусить, а исключительно экономическими условиями.

Наш типичный отзыв гостя – и ростовское ТВ приезжало к нам, когда мы готовили обращение к губернатору в связи с законопроектом, и воронежские, и краснодарские – все говорят одно и то же – это взрослый человек сорока лет, который сидит и говорит: "Я благодарен этому объекту за то, что мне надо в больницу, и я не могу заплатить даже 1000 рублей за номер, поэтому я приехал сюда за 500 рублей, и меня это вполне устраивает".

Он сознательно идет на ограничение для себя, просто для того, чтобы решить какие-то свои вопросы. Это не очень хорошо в том смысле, что он не наслаждаться едет. Он рад тому, что все оказалось не так плохо, как он считал.

*Вячеслав Сапожников / Hotelier.PRO:* С другой стороны, это совершенно рушит картинку, что посетители хостела – это "туса", "молодняк", "фан" и все прочее...

*Дмитрий Сельков / ID Hostel:* Возможно, они где-то есть, но у нас их нет. Хотя вся инфраструктура, все условия для этого – большие лаунжи, плейстейшны и все остальное – есть. Все посетители ими с удовольствием пользуются, но не те, для кого они в классике предназначаются.

Есть общая вещь, на мой взгляд, с традиционным отельным сегментом – это все, что касается B2B.

Мы в прошлом году у себя в ID Hostel пошли в B2B-историю. Сделали отдел продаж, call-центр, то есть классический "холодный" обзвон по нашей целевой аудитории. Мы делали в месяц 5000 звонков, несколько сотен сделок делали, то есть мы подошли к этому серьезно.

И здесь много общего с гостиничным сегментом, в том смысле, что те же организованные группы, просто возрастной сегмент другой. То есть, если мы говорим о группах в классическом отельном бизнесе, то в основном это одни туристы, у нас же это молодые танцоры, спортсмены, баянисты какие-нибудь, каратисты и так далее. Часто это 12-летние ребятки, которые вдесятером приехали куда-то выступать. Но подход работы абсолютно одинаковый.

В этом смысле можно получить преимущество от классических отельных компетенций. Конечно, значим вопрос инвестиций, потому что циклы сделки совершенно несопоставимы. То есть если ты считаешь, что сейчас, через месяц все к тебе поедут, то нет, не поедут. Они уже съездили, и теперь поедут в

следующем году. И их, условно говоря, надо еще продержат весь этот год, до следующей весны.

Хочу предостеречь своих коллег. Я, конечно, рассказываю о том, что мы сделали так много звонков и так далее, но там есть свои очень серьезные нюансы. Так что, если коллеги услышали про отдел продаж и думают, что если сделать сейчас свой отдел продаж, то все закрутится – нет, ребята, не закрутится. Но идти в эту историю, на мой взгляд, надо. Для рынка это будет полезно. Возможно, это даже привет к появлению новых, вполне состоявшихся операторов, которые будут заниматься исключительно хостелами. Я не исключаю такого.

*Вячеслав Сапожников / Hotelier.PRO:* Кстати, тот же Best Western вырос из телефонной службы продаж. Сначала они занимались тем, что перенаправляли гостей, потом начали вводить стандарты, потом причесывать рынок, облагораживать и приводить к общему стилю. В конечном счете, из продаж получилась огромная сеть, в которой сегодня 4300 отелей с понятным ценообразованием и программой лояльности.

*Дмитрий Сельков / ID Hostel:* Соглашусь, Best Western – очень хороший пример.

Мы, основав свой отдел продаж, к концу года пришли к выводу, что пора делать свою франшизу. Потому что, когда ты начинаешь грузить объекты, ты понимаешь, что вынужден грузить не только свои пять. Твой гость ездит не только в Ростов, Краснодар. Он еще ездит в Волгоград, Тверь, Казань и еще много куда.

И ты, во-первых, вынужден отдавать их кому-то, работая за комиссию, что в принципе бесплатно, потому что эти 10-15% комиссии однозначно "съедаются" костями, чтобы просто не потерять своего гостя. Потому что ты же не можешь сказать: "Туда мы вас не повезем, а туда повезем".

И второе – очень серьезно сразу встает вопрос качества. То есть, когда я отправляю своего гостя в Сургут, например, сразу встает вопрос: "А там так же хорошо, как у вас?" И что ему на это ответить? Иногда бывает так же хорошо, а иногда нет. И это сразу вытаскивает тебя во франшизную историю.

Вот это – наша стратегия сегодня. Мы направляем потоки в разные города, видим, где этот поток серьезный, и рассматриваем приоритетно этот город как открытие по франшизе, то есть из всего потока заявок, которые сейчас к нам идут на открытие, мы в первую очередь фокусируемся туда, либо на свои собственные объекты.

*Вячеслав Сапожников / Hotelier.PRO:* Мы возвращаемся к тому, что есть разница между гостиничным традиционным опытом и опытом в сфере хостелов. Что в этом смысле в сообществе происходит? В плане бизнес-процессов, успешности, проходимцев – что этот рынок сейчас переживает? Где брать компетенцию людям, которые хотят войти в этот бизнес?

*Дмитрий Сельков / ID Hostel:* На мой взгляд, то, что сейчас происходит, это единственный путь на данный момент. Я бы назвал его ростом компетенции снизу. Несмотря на то, что есть некоторые попытки уходить куда-то в образовательные программы, сотрудничать с университетами, пока этого не произошло. Образовательный рынок все-таки очень консервативный, поэтому я не ожидаю, что и в скором времени это произойдет. Только снизу.

Происходит это следующим образом. Мы берем человека на стартовую позицию, он растет, дорастает до руководителя фронт-офиса, потом он уже кандидат в GM. Он едет с нами открывать следующий объект или

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

реструктурировать его каким-то образом, и уже становится GM-ом. Как только он становится GM-ом, обычно он на некоторое время там остается и дивизионально уже может развиваться, либо уходит классически.

Вот мой кейс – это девушку из Краснодара. Я про нее рассказывал на первом съезде в Питере. Из администраторов она выросла управляющую, потом я дал ей кейс. Она построила почти самостоятельно несколько номеров у нас в Краснодаре, то есть получила такой легкий девелоперский опыт, и ушла от нас. Сейчас она в Питере. На мой взгляд, она вполне готова делать свои проекты. Не знаю, получится у нее с инвестициями что-то или нет, но я говорю про тренд. Я надеюсь, что все получится.

Сейчас много такой компетенции. Она имеет свои недостатки. Это легкая зашоренность, потому что ты все-таки в одной компании вырос, вряд ли смотрел по сторонам, но это будет выравниваться.

С другой стороны, я бы не сказал, что это особенность хостелов, потому что, думаю, что те, кто занимается управлением в классических отелях, скажут, что никаких лучших процессов в классике-то и нет, если не говорить о сетях. И у сетей свои региональные способности на 100% присутствуют.

Я постоянно, сидя на круглых столах, вижу расширенные глаза отельеров, когда я начинаю рассказывать, что знаю, какая у нас конверсия звонка в бронирование по какому администратору, по какому городу, по какому каналу. Да, это вообще не про хостел и не про отель. Это, на мой взгляд, какая-то общая компетенция, которой не хватает рынку, и отельному тоже, если не брать какие-то большие сети.

*Вячеслав Сапожников / Hotelier.PRO:* С точки зрения масштабирования опыта – я так понимаю, что в любом случае накопленные компетенции начинают всплывать в виде какого-то опыта. Может быть, в виде курсов, мастер-классов. С этим как обстоят дела в индустрии?

*Дмитрий Сельков / ID Hostel:* Так или иначе, все приходит, на мой взгляд, к тому, что часть участников рынка переходит к модели инфобизнеса, в хорошем смысле этого слова. Я не хочу тратить время нашей аудитории на обсуждение всякого рода проходимцев, которые продают какие-нибудь франшизы и хостелы, никакого отношения к этому рынку не имея, или рассказывают, как построить отель. Таких можно перечислять, и у меня пальцев на руках не хватит. Что про них говорить? Они известны и понятны всем. Зачем лишний раз привлекать к ним внимание? Я говорю об удачных моментах.

Безусловно, движение есть. Понятно, почему оно есть. Мы и сами в эту сторону двигаемся. Это, с одной стороны, желание делиться опытом, с другой – ограниченность в ресурсе, в том смысле, что хостелы уже все же стали ближе к отелям в плане маржинальности, то есть срока окупаемости. Ни про какую окупаемость за год я не говорю. Если вам говорят – вложите миллион и окупитесь за полгода – на мой взгляд, это просто мошенничество. Человек, который находится в рынке, не может этого не понимать. Тут точно нужно говорить о 4-5 годах и выше. Безо всяких иллюзий.

Свой пример приведу: один объект открыт 3 года назад, другой – 2 года назад, третий – год назад. Сейчас у нас 5 объектов, но я не могу сделать 100 объектов, потому что капиталоемкость очень высокая, и макроэкономическая ситуация не позволяет мне привлечь те самые дешевые деньги, на которых основан традиционный бизнес. Либо нужно отдать весь бизнес кому-то за инвестиции, оставив за собой 10% капитала, но пока я не понимаю, как это

работает. Есть известные кейсы на рынке, но пока непонятно, к чему хорошему эта модель привела.

Поэтому здесь есть движение в сторону инфобизнеса, в том смысле, что я, понимая, что я не могу открыть 100 объектов, поделюсь с другими знаниями о том, как это сделать, за какую-то небольшую сумму и за удовлетворение своих амбиций – в смысле, что ты будешь называться Best Western или ID Hostel, как угодно. В эту сторону движение есть, и в сторону управляющих компаний, и в сторону франшиз, и в сторону просто каких-то мастер-классов.

*Вячеслав Сапожников / Hotelier.PRO:* Если говорить про 2017 год, чего вы от него ждете? Как хостельная среда будет меняться, развиваться?

*Дмитрий Сельков / ID Hostel:* Меняться сильно она вряд ли будет, никаких кардинальных переломов. Будет наступать зрелость. Насыщение в регионах, я думаю, уже наступило, или близко к этому. То есть, условно, в Казани в 2017 году уже не будет 250 хостелов, все это понимают. В Краснодаре сейчас 50, вот 150 не будет совершенно точно.

Начнется консолидация, перераспределение активов, в смысле как объектов, так и кадров, компетенций, управляющих.

Здесь рулит маркетинг, то есть те, кто сегодня не умеет делать рекламу, не знает, что такое SMM, контекстная реклама, продвижение в геотаргетинге, что такое Google Analytics, те, скорее всего, попрощаются со своим объектом в 2017 году.

Это касается в большей степени регионов, в силу традиционно более низкого уровня компетенций. Будет обидно, конечно, потому что там цена вопроса достаточно высокая по сравнению со сроком приобретения таких компетенций. Но у многих нет понимания, что они нужны. У кого-то оно наступит, а кто-то так и не поймет, почему у него не получилось.

Продолжит свое развитие, я думаю, рынок управляющих компаний. Они появляются, заявляют о себе эксперты, которые говорят, что готовы заниматься управлением, открытием. Здесь тоже произойдет этап насыщения рынка, то есть количество таких экспертов будет расти. Рынок будет присматриваться к ним. Начнется выравнивание и между знаниями этих экспертов тоже.

Опять же, в связи с тем, что рост компетенций был снизу, три одинаково квалифицированных эксперта имеют совершенно разные точки зрения на продукт, объект, целевую аудиторию, на весь marketing mix. Это нормально для текущего рынка, но не очень нормально для традиционной модели. Если мы с тобой на одном уровне, то какие-то базовые вещи мы должны понимать. Пока это не так, но движение в эту сторону, я думаю, будет, поскольку потенциальный клиент не будет слушать одного такого эксперта, а будет ходить и слушать разных, эти эксперты будут вынуждены тоже ходить и слушать друг друга. Таким образом, будет происходить выравнивание.

Пообъектно, поэкспертно, пофраншизно насыщение уже, я думаю, наступило, в регионах по крайней мере, то есть "попилен" рынок между инфобизнесменами, которые никакого отношения к этому не имеют, и всеми остальными. Я думаю, что теперь уже будет перераспределение между брендами и франшизами реального рынка, когда люди начнут понимать, что только вывеска им ничего не дает. Они выберут один из двух вариантов: либо "совсем ничего не дает, тогда я буду сам", либо "совсем ничего не дает, пойду туда, где это дают".

Хороший пример с Best Western, мы идем по такому же пути, то есть наше ценностное предложение заключается не в том, что это лучшие бизнес процессы,

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

или это супер-бренд, или номер один на TripAdvisor, хотя это все так, но ценностное предложение заключается в следующем: встаешь под бренд – получаешь плюс 20% загрузки за счет централизованного отдела продаж и B2B.

Мы идем в этом направлении, и я ожидаю, что именно туда это все пойдет. Все вот эти "вы получаете набор инструкций" или еще чего-то – начнет спадать, потому что уже понятно, что так просто это не работает.

*Вячеслав Сапожников / Hotelier.PRO:* Вы – один из первых, кто свой опыт упаковал в некий набор знаний в виде книги. Расскажите, что за книга, кому она адресована?

*Дмитрий Сельков / ID Hostel:* Да, я анонсировал в конце прошлого года книгу. Называется она "Как открыть прибыльный хостел и управлять им". Она адресована не участникам рынка. Хотя участникам тоже, наверное, будет интересно почитать. Это как раз попытка увидеть другие шоры в моем изложении.

Я, кстати, был удивлен, что в России оказывается ни одной книги по этому поводу нет, хотя люди, способные ее написать, есть. Не знаю, может быть заняты сильно, не готовы знаниями делиться.

Эта книга, скорее, о том, как не открывать хостел. То есть задача в том, чтобы попытаться тем людям, которые не в рынке, но хотят туда зайти, сразу на входе дать адекватную картину мира. Я не даю там рецептов из разряда "раз-два-три и получишь 90% загрузку", а скорее "что нужно делать?" Это не значит, что так и получится, но минимально необходимые вещи они должны знать на входе, чтобы не тратить время на объяснение человеку, который обратился за франшизой или за помощью в открытии. Вот тебе, прочитай, там всего три часа чтения. Прочитаешь, потом поговорим, если ты все еще будешь готов.

То есть это попытка подтянуть потенциальных участников рынка на некий уровень понимания типичных проблем, заблуждений, с которыми они столкнутся. Это погружение в проблематику и снятие розовых очков. В этом задача моей книги.

*Вячеслав Сапожников / Hotelier.PRO:* Спасибо за время и мысли. Удачи и ждем книгу!

[http://hotelier.pro/index.php?option=com\\_k2&view=item&id=2287:selkov&Itemid=393](http://hotelier.pro/index.php?option=com_k2&view=item&id=2287:selkov&Itemid=393)