



Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 0201-2018

С 30 января по 11 февраля 2018 года

1. Безопасность средств размещения

Миграционной и регистрационный учет - головная боль отельеров. Сенатор Фомин был вынужден вмешаться, МВД России ответило

В Москве запущена проверка на устойчивость к вирусным атакам IT-систем стадионов, гостиниц и объектов ЧМ-2018

Установочное заседание Комитета по промышленной, пожарной безопасности и защите от ЧС, АСО и экстренной помощи туристам Ассоциации «Безопасность туризма»

Происшествия в гостиницах, связанные с безопасностью

В Калининграде произошел пожар в гостинице «Три пескаря»

В гостинице в центре Иркутска сработала пожарная сигнализация

Прокуратура проверит работу гостиницы на Ольхоне, где произошел пожар

Постоялец столичной гостиницы в бронезилете угрожал соседям боевым пистолетом из-за «шумных рабочих»

Новгород: Из-за звонка о заминировании из гостиницы «Park Inn» эвакуировали 87 человек. Телефонные «террорист» задержан

9 иностранных туристов пострадали в результате пожара в отеле на острове в Таиланде

В центре Берлина загорелась пятизвёздочная гостиница

2. Государственное регулирование и поддержка развития туризма и гостиничной отрасли

В Московской области компенсируют 20% затрат на строительство объектов гостиничного бизнеса

3. Актуальные вопросы классификации средств размещения

Владимир Путин подписал закон о поэтапном введении обязательной классификации гостиниц по принципу присуждения им "звезд".

«Звёздный» статус гостиниц: плюсы и минусы нового закона

Субсидия для "звезды". Прошедшие квалификацию крымские отели поощрят

Всем гостиницам Алтайского края присвоят "звезды"

Не получившие «звезды» волгоградские гостиницы закроют

В Татарстане обязательную классификацию по «звездам» прошли все 404 гостиницы

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

На Садовом кольце построят многофункциональный комплекс с гостиницей «Московский силуэт»

В Москве снесут гостиницу "Спутник" на Ленинском проспекте

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

Отели и ЧМ-2018

В городах Чемпионата мира по футболу 2018 появились свободные номера

Калининград предложит альтернативу отелям с завышенными ценами в период ЧМ-2018

Плавучие гостиницы планируется организовать в Самаре для размещения гостей ЧМ-2018

Ростуризм рекомендовал не завышать цены на аренду квартир во время ЧМ-2018

Петербургские отели-люкс стали дороже московских

АФК "Система" сменила главу Cosmos Group, управляющей гостиничным бизнесом

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

История происхождения бренда - это фактор успеха для развития бизнеса

Гостиницы Минска подпишут договор о сдерживании цен на время Евроигр-2019

В Дубае откроют самый высокий отель в мире

7. К сведению отельеров: обзоры, рекомендации

Специфика загрузки объектов с «уставшим» номерным фондом проста – работа сейлзов на «повышенных оборотах».

Светлана Михалевская: «Отель к открытию мы собирали, словно дебютантку на бал»

Топ-10 трендов гостиничного бизнеса и набор советов, как на них реагировать в 2018-м году. *)

Если у сообщения имеется значок *): - приводимые в сообщении СМИ или персональном интервью фактические и аналитические данные и прогнозы могут содержать информацию, не подкрепленную реальными показателями гостиничного рынка, либо основанную только на отдельных сегментах рынка.

1. Безопасность средств размещения



Рубрика готовится при содействии Ассоциации «Безопасность туризма» www.tourismsafety.ru

Миграционной и регистрационный учет - головная боль отельеров. Сенатор Фомин был вынужден вмешаться, МВД России ответило

Вопрос исполнения отельерами законодательства по миграционному и регистрационному учету туристов в гостиницах много раз поднимался на различных площадках и на портале Ассоциация «Безопасность туризма».

Как утверждают отельеры, в сфере исполнения гостиницами и иными средствами размещения законодательства о миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ и регистрационном учете и снятии с регистрационного учета по месту пребывания граждан Российской Федерации сложилась по настоящему критическая ситуация. Иногда доходит до курьезов, когда отельеры просто вынуждены отказывать иностранцам в размещении из опасения быть привлеченным к административной ответственности за неисполнение миграционного законодательства.

Все дело в том, что, в силу не зависящих от администрации гостиниц и иных средств размещения причин исполнить указанные требования законодательства не представляется возможным!

Планировалось, что задача по передаче сведений о постояльцах будет реализована посредством использования в качестве инструмента Единого Портала Государственных Услуг (далее- ЕПГУ, Gosuslugi.ru). Это было обусловлено тем, что передача указанных сведений в информационные системы МВД России посредством ЕПГУ в большей степени удовлетворяет требованиям информационной безопасности и защиты персональных данных. И отельеры с этим согласны! Но... ЕПГУ не обеспечивает реализацию отельерами (особенно крупными) возложенных на них законом задач по передаче сведений о постояльцах.

Отельеры вынуждены предоставлять сведения о постояльцах в органы по вопросам миграции МВД России исключительно на бумажном носителе! При этом, согласно требованиям законодательства, должны быть сделаны копии всех (даже не заполненных страниц!) документа, удостоверяющего личность (в некоторых странах, к примеру, в КНР, паспорта содержат до 80 страниц). В итоге за сутки в крупных отелях накапливаются целые мешки с такими сведениями.

Но и сдать такие сведения в указанные законом сроки отельерам весьма затруднительно и накладно!? Ручная обработка и подготовка сведений о постояльцах, необходимость доставки на значительные расстояния (в отдельных случаях свыше 100 км из-за недостаточности сети ОВД, принимающих такие сведения), а также в силу ограниченности времени их приема приводят к тому, что отельеры затрачивают огромные трудовые и финансовые ресурсы, постоянно находятся в зоне риска быть привлеченными к административной ответственности за неисполнение данного законодательства и за допущенные неточности и ошибки (а санкции достигают 750 000 рублей на юрлицо за каждую ошибку или нарушение!).

Ситуация резко обострилась начиная с 17 апреля 2017 года, когда в ряде субъектов РФ, в том числе в Москве и в Московской области, применение ранее использовавшихся программных комплексов, предлагаемых коммерческими

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

Фокус – Москва и столичный регион

организациями по миграционному и регистрационному учету постояльцев в гостиницах, было по требованию ГУ МВД России прекращено. Взамен было предложено передавать сведения о постояльцах посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

Ассоциация «Безопасность туризма» обратилась к члену Совета Федерации от Ленинградской области И.В. Фомину с просьбой вмешаться и помочь разобраться в сложившейся ситуации. Игорь Вадимович оперативно среагировал на запросы отельеров и просьбу Ассоциации и направил в адрес Министра МВД России В.А. Колокольцева запрос с набором наиболее часто задаваемых вопросов.

В частности, сенатора интересовали ответы на следующие вопросы:

1. Какой порядок действий администрации гостиницы в случае, если при поселении иностранного гражданина или лица без гражданства в гостиницу выясняется, что у него отсутствует или испорчена миграционная карта?

2. Подлежат ли миграционному учету граждане Республики Беларусь?

3. Необходимо ли ставить иностранного гражданина на миграционный учет, если он зарегистрирован на территории России?

4. Какой порядок размещения в гостиницах граждан Украины, проживающих на территории отдельных районов ДНР и ЛНР?

5. Что делать в случае размещения граждан РФ, проживающих в Крыму и имеющих российские паспорта и прибывших с детьми, у которых свидетельства о рождении, выданные Украинскими властями (до передачи Крыма под юрисдикцию России)?

6. Требуется ли миграционные карты на граждан, проживающих в Крыму и имеющих еще украинские паспорта?

7. Что делать, если иностранный гражданин пересек границу РФ несколько дней назад и до поселения в гостиницу нигде не регистрировался, и правомерен ли в таких случаях отказ подразделений по вопросам миграции МВД РФ принимать регистрационную форму без указания предыдущего места регистрации иностранного гостя?

8. Какой порядок исполнения Указа Президента РФ №202 в части особого порядка миграционного и регистрационного учета в период ЧМ-2018 представителей клиентских групп FIFA?

24 января 2018 года за подписью Первого заместителя Министра МВД России А.В. Горового были даны письменные разъяснения и ответы на поставленные сенатором Фоминым И.В. вопросы.

В частности, Александр Владимирович сообщил, что «В настоящее время по результатам проведения «пилотного» проекта по передаче сведений из гостиниц и иных организаций, оказывающих гостиничные услуги, в информационную систему МВД России посредством ЕПГУ совместно с Министерством связи и массовых коммуникаций РФ проводится доработка интерактивных форм заявлений на ЕПГУ, которая позволит осуществить «пакетную» загрузку сведений».

Мы надеемся, что ответы на вопросы, комментарии и разъяснения МВД России будут способствовать совершенствованию деятельности по исполнению отельерами законодательства по миграционному и регистрационному учету, по устранению сложностей и преград, отрицательно влияющих на комфорт и безопасность туристов-постояльцев гостиниц.

ВАЖНО! Члены Ассоциации «Безопасность туризма» могут получить ответ и разъяснения МВД России по миграционному и регистрационному учету

заблаговременно, до начала работы форума, по дополнительному запросу в Правление Ассоциации.

Вопрос миграционного и регистрационного учета будет детально рассмотрен в рамках Всероссийского форума «Безопасность туризма», который состоится 26 апреля 2018 года на базе Дома правительства РФ (информация о форуме>). На Форуме состоится деловой разговор отельеров с руководством и специалистами ГУВМ МВД России, которые представят ответы на все возникающие вопросы и дадут дополнительные комментарии и разъяснения.

<http://tourismsafety.ru/news/migratsionnoi-i-registratsionnii-uchet-golovnaya-bol-otelerov-080218-1.html>

В Москве запущена проверка на устойчивость к вирусным атакам IT-систем стадионов, гостиниц и объектов ЧМ-2018

Столичные власти совместно с федеральными службами проводят проверки надежности информационных систем стадионов и тренировочных площадок чемпионата мира по футболу, а также объектов транспортной и гостиничной инфраструктуры. Об этом Агентству городских новостей «Москва» сообщили в пресс-службе столичного департамента информационных технологий (ДИТ).

«В рамках подготовки к чемпионату мира каждый объект должен создать собственный паспорт объекта, в котором фиксируются информационные системы, средства защиты, элементы инфраструктуры и так далее. Наши специалисты выезжают на объект и контролируют корректность содержания паспорта объекта, в том числе проводят аудит систем безопасности», - сообщили в пресс-службе.

В департаменте пояснили, что особое внимание уделяется стадионам и тренировочным площадкам, которые будут задействованы во время проведения чемпионата мира по футболу 2018 г. Помимо Большой спортивной арены Олимпийского комплекса «Лужники» и стадиона «Спартак», где пройдут матчи мирового первенства, проверки проходят на домашних стадионах футбольного ЦСКА («ВЭБ-Арена») и «Локомотива» («РЖД-арена»), которые на время чемпионата мира станут тренировочными площадками для команд-участниц турнира.

Также проверяется инфраструктура, обеспечивающая функционирование спортивных объектов: сервисные павильоны у станции метро «Спортивная», кассовые павильоны, павильоны входного контроля в «Лужниках». Пристальное внимание уделяется столичным гостиницам, которые примут гостей и участников чемпионата мира, аэропортам, вокзалам, больницам, объектам транспортного блока, задействованным в проведении чемпионата мира.

Аудит объектов, как отметили в ДИТ, ведет совместная группа, в которую входят департамент информационных технологий Москвы, Федеральная служба безопасности РФ, Федеральная служба по техническому и экспортному контролю России и Роскомнадзор. На время проведения турнира, усиленный мониторинг со стороны ДИТ будет выражаться в координации деятельности и предоставлении соответствующих компетенций в случае необходимости.

<http://www.mskagency.ru/materials/2750835>

Установочное заседание Комитета по промышленной, пожарной безопасности и защите от ЧС, АСО и экстренной помощи туристам Ассоциации «Безопасность туризма»

09 февраля 2018 года состоялось установочное заседание Комитета по промышленной, пожарной безопасности и защите от ЧС, АСО и экстренной помощи туристам Ассоциации «Безопасность туризма».

В заседании приняли участие: Груздь Сергей Иванович, председатель Правления Ассоциации «Безопасность туризма»; Белоусов Константин Николаевич, председатель Комитета, председатель Подкомитета по вопросам пожарной и комплексной безопасности НОПРИЗ, директор НИИ ОПБ; Вотинцев Денис Владимирович, руководитель представительства Научно-производственного объединения НОРТ в г. Москва; Сулим Тимофей Анатольевич, менеджер по развитию бизнеса компании Bosch Security Systems; Кожушко Павел Дмитриевич, главный специалист отдела маркетинга Группы компаний «ЭПОТОС»; Балюк Кирилл Леонидович, советник генерального директора компании «КАМПО»; Хазова Наталья Викторовна, генеральный директор Группы компаний «ПОЖТЕХНИКА»; Донцов Андрей Вячеславович, директор Московского представительства компании Шрак Секонет АГ в РФ; Старшов Алексей Владимирович, руководитель Аппарата Ассоциации «Безопасность туризма»; Домарацкая Янина Викторовна, ответственный секретарь Ассоциации «Безопасность туризма».

Модератором заседания выступил Председатель Правления Ассоциации «Безопасность туризма» Сергей Иванович Груздь.

В соответствии с повесткой дня обсуждались вопросы безопасности туризма как драйвера развития сырьевой экономики, а также использования возможностей Ассоциации «Безопасность туризма» с целью совершенствования деятельности в сфере обеспечения пожарной безопасности объектов туристской индустрии.

Кроме того, участники поделились мнениями о практике реализации перечня требований по пожарной безопасности объектов туристской индустрии (гостиниц и иных средств размещения, объектов культуры, торговых объектов, объектов спорта, мест массового пребывания людей, включая объекты общественного питания и развлечений), обсудили актуальность разработки методических рекомендаций и проектов стандартов в сфере пожарной безопасности объектов туристской индустрии. Поделились мнениями о порядке взаимодействия Ассоциации «Безопасность туризма» с НОПРИЗ и другими структурами. Участниками были предложены предложения в план работы Комитета.

Докладывающий по первому вопросу руководитель аппарата Ассоциации Алексей Старшов сообщил, что Комитет, состоящий из наиболее авторитетных и компетентных представителей членов Ассоциации и независимых экспертов будет принимать самое непосредственное участие в отстаивании общих интересов Ассоциации и туристской отрасли в различных межведомственных и общественных советах при органах государственной власти, в рабочих группах, комиссиях, в профильных ТК Росстандарта и т.п.

Из доклада участники узнали, что Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ в целях совершенствования правового регулирования оказания гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии» уже одобрен Советом Федерации (подробнее >). Теперь вопрос безопасности туризма в законе занимает одно из ключевых мест и усилен новыми положениями:

- обеспечение безопасности туризма, защита прав и законных интересов туристов на территории Российской Федерации и за пределами ее территории;
- информирование туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания
- осуществление взаимодействия с некоммерческими организациями, в том числе по приоритетным направлениям развития туризма, вопросам обеспечения безопасности туризма, защиты прав и законных интересов туристов.

Руководитель аппарата также сообщил, что Председатель Комитета Госдумы по физической культуре, спорту, туризму и делам молодежи Михаил Дегтярев и заместитель Министра культуры Российской Федерации Алла Манилова заверили Ассоциацию, что вопросы безопасности обязательно найдут отражение в готовящихся подзаконных актах, а эксперты (в том числе члены Комитета) будут приглашены для участия в работе создаваемых рабочих групп! Подробнее >

В этой связи, подчеркнул докладчик, Ассоциация во взаимодействии с органами государственной власти заинтересована в консолидации усилий и объединении потенциала компаний и организаций, специализирующихся на разработке, производстве и поставке систем и оборудования по охране, безопасности и антитеррористической защите.

Также все присутствующие были ознакомлены с итогами всех уже проведенных федеральных и региональных мероприятий Ассоциации, направленных на содействие в обеспечении безопасности и антитеррористической защищенности объектов туристской индустрии.

В свободной дискуссии, каждый участник заседания вынес на обсуждение проблемные вопросы, наиболее остро стоящие в отрасли и требующие скорейшего разрешения. Были затронуты вопросы и спорные аспекты обеспечения огнезащиты объектов туристской индустрии, недостаточной регламентации и противоречивых требованиях регулирующих документов. Так, например, участники единогласно согласились с тем, что на сегодняшний день "звездность" мест размещения не соответствует их уровню безопасности и в частности пожарной.

Весьма активно присутствующие обсудили вопрос добровольной и обязательной сертификации в сфере пожарной безопасности. Так как зачастую, сегодня, добровольные сертификаты далеко не всегда гарантирующие качество продукции выходят на первое место в отрасли, а обязательные используются (по разным причинам) весьма неохотно. Также разговор шел о необходимости поднятия, в некоторых случаях, уровня государственных стандартов пожарной безопасности до корпоративных.

Участники заседания согласились, что требования, которые установлены в действующих документах довольно жесткие и конкретные, но не подкреплены мерами ответственности и контроля за их исполнением, а потому они, зачастую не выполняются. По имеющимся данным, прошли предусмотренные требованиями к антитеррористической защищенности процедуры категорирования, обследования и получила паспорта безопасности лишь незначительная часть объектов (до 7%), что не может не вызывать беспокойство.

Несоответствие требований Правил противопожарного режима действующим и вновь разрабатываемым государственным стандартам в сфере оснащения мест размещения СИЗами также вызвал всеобщий интерес и дискуссию, а затем - соответствующее очередное предложение в план работы Комитета.

Проблематика обеспечения пожарной безопасности автобусов при перевозке групп детей, весьма большой и острый вопрос. Недавние случаи пожаров в туристических автобусах с детьми в Санкт - Петербурге и в Москве еще раз это подтвердили, а весьма противоречивые требования различных документов по оснащению транспортных средств первичными средствами пожаротушения, о которых рассказал председатель Правления Ассоциации Сергей Груздь только укрепили позицию Комитета о необходимости наведения в этой сфере порядка.

Также были затронуты вопросы необходимости подготовки обзора (анализа) проектных решений по отдельным вопросам пожарной безопасности, целесообразности экспертных услуг по интеграции российских и зарубежных требований по пожарной безопасности мест размещения, актуальности обучающих и консультативных мероприятий и т.д.

Участники согласились, что в условиях непростых геополитических и иных условий в мире, санкций и антисанкций, террористических и иных угроз и вызовов резко повысилась значимость вопросов безопасности туризма. Становится нормой, что туристы, принимая решение о выборе страны и места для туризма, наряду с уровнем сервиса, наличием достопримечательностей, оценивают состояние безопасности и антитеррористической защищенности соответствующей страны и места пребывания.

В завершение мероприятия ответственный секретарь Ассоциации *Янина Домарацкая* довела подробную информацию о ходе подготовки I Всероссийского форума «Безопасность туризма». и конференции «Пожарная безопасность уникальных и сложных объектов: Техническое регулирование и особенности проектирования противопожарной защиты»

Белоусов Константин Николаевич, председатель Комитета по промышленной, пожарной безопасности и защите от ЧС, АСО и экстренной помощи туристам Ассоциации «Безопасность туризма» поблагодарил всех присутствующих за активное участие и заверил, что в ближайшее время будет подготовлен план работы Комитета, пригласил участников к взаимовыгодному сотрудничеству и работе над обозначенными в ходе сегодняшнего обсуждения проблемными вопросами.

Итогом заседания станет разработанный План работы Комитета, в который будут включены все мероприятия одобренные участниками, в том числе:

подготовка анализа практики реализации требований пожарной безопасности гостиниц и иных средств размещения, объектов (территорий) в сфере культуры, торговых объектов, мест массового пребывания людей, включая объекты общественного питания и развлечений, объектов спорта. По итогам анализа подготовить и внести предложения в Правительство РФ по их совершенствованию;

разработка методических рекомендаций Ассоциации по выбору и оснащению гостиниц и иных средств размещения, объектов культуры, детских загородных учреждений отдыха, транспортных средств противопожарным оборудованием;

разработка проекта положения о порядке аккредитации специализированных организаций, осуществляющих классификацию гостиниц, аттестации их экспертов в сфере пожарной безопасности и др.

Все участники заседания получили аналитические материалы, подготовленные для членов Комитета, а также аппаратом Ассоциации запланирована рассылка соответствующего протокола мероприятия.

Происшествия в гостиницах, связанные с безопасностью

В Калининграде произошел пожар в гостинице «Три пескаря»

Серьезный пожар в банно-гостиничном комплексе "Три пескаря" в Калининграде, возникший вечером в четверг, потушен, никто не пострадал, сообщает главное управление МЧС по Калининградской области.

Информация о пожаре в гостиничном комплексе на Балтийском шоссе в пригороде Калининграда (бывший поселок имени Александра Космодемьянского) на площади 800 квадратных метров поступила в Центр управления в кризисных ситуациях в 19.02 (20.02 мск) в четверг. Спустя некоторое время площадь возгорания увеличилась вдвое — до 1,6 тысячи "квадратов", ранг пожара был повышен о второго. Пожарным удалось локализовать возгорание в 21.04 (22.04 мск).

"Пожар ликвидирован. Пострадавших нет. Для ликвидации пожара привлекались силы и средства пожарных расчетов пожарно-спасательных частей в составе 20 человек и пяти единиц техники", — говорится в сообщении.

Для тушения пожара ночью энергетики на несколько часов по согласованию с ГУ МЧС по Калининградской области обесточили две высоковольтные линии, питающие населенный пункт.

<https://ria.ru/incidents/20180209/1514277433.htm>

https://www.gazeta.ru/social/news/2018/02/08/n_11147173.shtml

В гостинице в центре Иркутска сработала пожарная сигнализация

Накануне вечером в иркутских СМИ появилась информация о том, что якобы горела одна из крупных гостиниц в центре города. Однако информацию о пожаре в гостинице «Иркутск» на бульваре Гагарина в Иркутске (бывшая «Интурист»), якобы случившемся вечером 29 января, опровергли в ГУ МЧС России по Прибайкалью.

- В ресторане, расположенном в здании гостиницы, во время приготовления блюда воспламенилось масло, - рассказывают в пресс-службе регионального ГУ МЧС. – Дым попал в вентиляцию, а оттуда – в датчики пожарной безопасности, сработала сигнализация. Кроме того, прохожие увидели с улицы дым, забеспокоились и вызвали спасателей.

На место приехали сотрудники МЧС и несколько пожарных машин. Полностью обследовав здание, спасатели возгораний не нашли.

http://altairk.ru/new/incident/in_the_moe_denied_the_information_about_the_fire_at_the_hotel_in_the_center_of_irkutsk

Прокуратура проверит работу гостиницы на Ольхоне, где произошел пожар

ИРКУТСК, 29 янв — РИА Новости. Прокуратура Ольхонского района проверит работу гостиницы, где в воскресенье произошел пожар, сообщил РИА Новости представитель Иркутской областной прокуратуры.

СК возбудил уголовное дело после пожара в гостинице на Ольхоне

В воскресенье утром в поселке Хужир сгорела частная гостиница, в которой размещались 16 человек. Большинство постояльцев самостоятельно покинули

здание, семеро из них получили ожоги и травмы. Пятеро пострадавших были доставлены вертолетом санавиации в Иркутск, среди них шесть граждан Республики Корея. Два человека во время пожара погибли, предположительно, это граждане Китая.

"Будет проведена прокурорская проверка на предмет соблюдения законности работы данного туристического объекта", — сказал собеседник агентства.

Ранее сообщалось, что в 2017 году прокуратурой Ольхонского района были проведены проверки соблюдения природоохранного законодательства владельцами туристических баз, расположенных на побережье Байкала. В частности, было установлено, что 16 из них осуществляют деятельность незаконно под видом использования земель для индивидуального жилищного строительства и личного подсобного хозяйства.

По словам главы Хужирского муниципального образования, владельцы сгоревшей гостиницы зарегистрированы как индивидуальные предприниматели.

<https://ria.ru/incidents/20180129/1513543143.html>

Постоялец столичной гостиницы в бронежилете угрожал соседям боевым пистолетом из-за «шумных рабочих»

Полиция задержала мужчину, который угрожал пистолетом постояльцам гостиницы на севере столицы, сообщил Агентству городских новостей «Москва» источник в правоохранительных органах.

По словам собеседника агентства, инцидент произошел ранним утром 3 февраля в гостинице «Крон Отель» на Ленинградском шоссе. «Остановившийся в одном из номеров, 46-летний мужчина надел на себя бронежилет, взял в руки боевой пистолет Walther PP и вышел в холл, где начал приставать к окружающим и жаловаться на рабочих, которые якобы громко счищали снег с крыши здания. Злоумышленник твердил, что собирается открыть стрельбу, пугая остальных постояльцев», - сказал источник.

На место вызвали полицию. Прибывшие на место правоохранители, скрутили нарушителя спокойствия. Как выяснилось, мужчина имеет судимость за незаконную банковскую деятельность. После проверки в отношении дебошира возбудили уголовное дело о хулиганстве и незаконном обороте оружия.

<http://www.mskagency.ru/materials/2751223>

Новгород: Из-за звонка о заминировании из гостиницы «Park Inn» эвакуировали 87 человек. Телефонные «террорист» задержан

Вечером 7 февраля, неизвестный мужчина позвонил в оперативные службы и рассказал о заминировании гостиницы «Park Inn» в Великом Новгороде на ул. Студенческая.

По данным пресс-службы новгородского ГУ МЧС, сообщение поступило в 21:53. На место выехали 37 специалистов, в том числе сотрудники МЧС, взрывотехники, кинологи, привлекалось 12 единиц техники.

В 22:10 из здания эвакуировали 87 человек: 74 проживающих в гостинице и 13 сотрудников. На время проверки их разместили в автобусе. К 00:10 проверку завершили, вызов оказался ложным.

Сотрудники УМВД установили личность звонившего по поводу предполагаемого взрыва в гостинице «Park Inn». «Телефонным террористом» оказался 50-летний мужчина. На данный момент он задержан, сообщили корреспонденту «Новгород.ру» в пресс-службе городского УМВД. В отношении

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

Фокус – Москва и столичный регион

него возбуждено уголовное дело по статье «Заведомо ложное сообщение об акте терроризма». Подозреваемому грозит штраф в размере от 500 до 700 тысяч рублей или лишение свободы на срок от трёх до пяти лет.

<https://news.novgorod.ru/news/162541.html>

<https://news.novgorod.ru/news/162592.html>

9 иностранных туристов пострадали в результате пожара в отеле на острове в Таиланде

МОСКВА. 7 ФЕВРАЛЯ. ИНТЕРФАКС-ТУРИЗМ – Девять человек пострадали и были госпитализированы в результате пожара в гостинице на острове Пхи-Пхи-Дон в Таиланде, сообщает в среду издание Phuket News.

По данным Департамента чрезвычайных ситуаций (DDPM) по провинции Краби, среди пострадавших — три тайца, три аргентинца, два бразильца и гражданин Израиля. Они были госпитализированы.

Пожар начался вечером 6 февраля в October Hostel and Restaurant на острове Пхи-Пхи-Дон, пламя быстро перекинулось на соседние постройки. В результате было уничтожено или повреждено огнем не менее 25 зданий.

Пожар более часа тушили профессиональные пожарные, местные жители и туристы. По предварительной версии, причиной пожара стала утечка газа из баллона в помещении October Hostel and Restaurant.

В настоящее время на острове продолжается расчистка завалов и организация временных мест размещения для туристов, поскольку среди уничтоженных и поврежденных зданий было много небольших гостиниц и гостевых домов.

<https://tourism.interfax.ru/ru/news/articles/47005>

В центре Берлина загорелась пятизвёздочная гостиница

В районе Потсдамской площади прямо в центре Берлина вспыхнула крыша пятизвёздочной гостиницы под названием Mandala. На месте происшествия работают представители спасательных служб.

Улица, на которой расположена гостиница Mandala, перекрыта в одном направлении для обеспечения доступа к месту происшествия единицам спасательной техники. В данный момент на месте возникновения пожара работают более 40 спасателей.

Согласно сообщениям, опубликованным пожарным управлением Берлина в сети микроблогов Twitter, информация о пострадавших пока не поступала. Медицинские специалисты, прибывшие на место происшествия, заявили о том, что никто из постояльцев отеля не обращался за помощью.

<http://www.vladtime.ru/proish/637957>

2. Государственное регулирование и поддержка развития туризма и гостиничной отрасли

В Московской области компенсируют 20% затрат на строительство объектов гостиничного бизнеса

МОСКВА, 6 фев — РИА Новости. Многие подмосковные муниципалитеты не могут привлечь туристов, так как их негде разместить.

Власти Московской области окажут монетарную поддержку гостиничному бизнесу и компенсируют до 20% строительных затрат на возведение гостиниц. Об этом сообщил телеканал "360" со ссылкой на зампреда правительства региона Дмитрия Буцаева.

По его словам, гостиничный бизнес в Подмосковье развивается медленно. Это связано, в том числе, с отсутствием дешевого и длительного финансирования. Высокие цены консервируют финансовую модель практически каждой российской гостиницы.

Ежегодная конференция "Девелопмент новой волны: классика или авангард?" состоялась в Москве. На конференции обсудили работу рынка недвижимости в 2017 году, реновацию и формирование комфортной городской среды.

<https://ria.ru/mo/20180206/1514106452.html>

3. Актуальные вопросы классификации средств размещения

Владимир Путин подписал закон о поэтапном введении обязательной классификации гостиниц по принципу присуждения им "звезд".

Совет Федерации 31.01 одобрил закон, вводящий поэтапную обязательную классификацию (присвоение звезд) гостиниц и других средств размещения туристов, а также добровольную классификацию горнолыжных трасс и пляжей.

В новом законе понятийный аппарат дополнен терминами «средство размещения», «гостиница», «гостиничные услуги», «классификация гостиниц», «классификация горнолыжных трасс и пляжей».

Согласно документу, правительство России установит порядок классификации, а также форму свидетельства о присвоении категории. Государство отводит на проведение обязательной классификации гостиниц три года. Предусматривается несколько этапов: с 1 июля 2019 года – в отношении гостиниц с более 50 номерами, с 1 января 2020 года – в отношении гостиниц с более 15 номерами, с 1 января 2021 года – для всех гостиниц.

Классификация будет осуществляться организациями, аккредитованными уполномоченным правительством органом, предположительно министерством культуры. Они смогут проводить эту процедуру на всей территории РФ с уведомлением региональных органов власти.

После проведения классификации информация о статусе объектов размещается на сайте министерства культуры. Административная ответственность в виде штрафа будет применяться на первом этапе только к гостиницам и другим коллективным средствам размещения в том случае, если они будут работать без свидетельства о присвоения категории или использовать в рекламе и названии объекта ложные сведения о категории. Помимо размера штрафных санкций в законе оговариваются сроки начала их применения, продолжительность действия свидетельства о присвоении категории. Также указано, что федеральный контроль за аккредитованными организациями будет осуществляться министерством культуры.

Эксперты называют появление закона об обязательной классификации важнейшим шагом для развития отрасли. Но на пути его реализации предстоит решить еще немало проблем. В частности, по словам президента РСТ Сергея Шпилько, открытым остается вопрос, какие услуги относить к гостиничным помимо собственно размещения. «Законопроект по этому поводу отсылает нас к «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденным правительством РФ. Значит, в эти правила надо срочно вносить изменения, а единого мнения по поводу перечня услуг не сложилось. А неверное решение этого вопроса чревато налоговыми последствиями и штрафами для гостиничных предприятий. Поэтому очень важно, чтобы профессионалы гостиничной индустрии и их юристы немедленно подключились к разработке подзаконных актов, направленных на реализацию нового закона», – полагает он.

Это касается также окончательного определения видов коллективных средств размещения, на которые будет распространяться требование обязательной классификации и для которых будут применяться требования, отличные от критериев звездности. Неясно, попадут ли в этот список хостелы, сервисные апартаменты и другие средства размещения, в частности, функционирующие на базе объектов жилого фонда.

http://ratanews.ru/news/news_1022018_2.stm

<https://ria.ru/tourism/20180206/1514044150.html>

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

Фокус – Москва и столичный регион

«Звёздный» статус гостиниц: плюсы и минусы нового закона

КРАСНОГОРСК, 7 февраля 2018, 10:53 — REGNUM Введение классификации гостиниц по «звёздам» может привести к подорожанию стоимости гостиничных услуг. Об этом заявил заместитель председателя Московской областной думы, руководитель фракции «Справедливая Россия» Игорь Чистюхин, сообщает корреспондент ИА REGNUM. Он отметил, что данная инициатива неоднозначно сказывается на гостиничном сервисе. С одной стороны, за гостиницами ввиду «звёздного» статуса вводится конкретное закрепление перечня услуг, которые они не должны нарушать. С другой — данная инициатива выведет за рамки закона деятельность мелких гостиниц и затормозит развитие среднего и малого бизнеса.

«У меня сложилось двоякое отношение к этому закону. С одной стороны, потребитель должен получать понятную и адекватную цене услугу. То есть, если это пять звёзд, то турист платит за определённый уровень обслуживания: тапочки, халат, бассейн и т.д. и понимает, что в 2-х звездах будет дешевле, но бассейна не будет точно. И в этом смысле «звёздочная» градация оправдана — потребитель, оплачивая «звёзды», понимает, что должно входить в пакет услуг. Но, с другой стороны, этот закон оставит «вне закона» многие мелкие гостиницы, которые расположены, например, в помещениях с другим видом разрешенного использования», — отметил Чистюхин.

Зампред Мособлдумы также подчеркнул, что с введением «звёзд» появляются дополнительные административные барьеры на пути организации гостиничного бизнеса, что не способствует развитию малого и среднего бизнеса в данной сфере. «Поэтому, прогнозирую, что введение классификации гостиниц по «звёздам» практически наверняка приведет к подорожанию стоимости гостиничных услуг для конечного потребителя», — заключил Игорь Чистюхин.

Напомним, президент России Владимир Путин 5 февраля внёс поправки в закон о туристической деятельности, согласно которым с 2021 года в России появится обязательная классификация гостиниц по «звёздам». Присвоение категории будет распространяться на гостиницы, пляжи и горнолыжные курорты на территории России. При этом оказание услуг без категории окажется под запретом.

Добавим, как ранее сообщало ИА REGNUM, обязательная классификация объектов туристской индустрии будет вестись в три этапа. Изначально нормы должны были вступить в силу с 2018 года в преддверии чемпионата мира по футболу 2018 года, однако ко второму чтению депутаты Госдумы внесли соответствующие поправки. После подписания законопроекта президентом, нормы вступят в силу 1 июля 2019 года, и классификация станет обязательной для гостиниц, в которых более 50 гостиничных номеров.

Второй этап запланирован на 1 января 2020 года — новые правила коснутся гостиниц с номерным фондом более 15 номеров. Завершение аттестации гостиниц намечено на январь 2021 года: классификация станет обязательной для всех гостиниц и средств размещения в целом.

Срок действия аттестата аккредитации гостиниц составит три года с даты принятия решения. Предоставлять гостиничных услуг без свидетельства о присвоении гостинице определённой категории будет запрещено. Такой же запрет коснётся горнолыжных трасс и пляжей.

<https://regnum.ru/news/2377414.html>

Субсидия для "звезды". Прошедшие квалификацию крымские отели поощряют

Российская газета - Экономика Крыма №7488 (25)

В Крыму планируют субсидировать гостиницы, проходящие процедуру государственной классификации, чтобы стимулировать отельеров получать "звезды" уже сейчас, а не тянуть до последнего.

Напомним, в январе Госдума РФ приняла закон о введении обязательной классификации гостиниц. С 1 июля 2019 года "звезды" должны будут иметь средства размещения с фондом более 50 номеров, с 1 января 2020 года - более 15 номеров, а с 1 января 2021 года - все остальные. Пока в Крыму добровольно прошли классификацию 110 отелей. Только семь из них получили пять "звезд". Большинство довольствовались четырьмя (27 объектов), тремя (44) и двумя (19), при этом два отеля обзавелись одной, а 11 получили категорию "без звезд". Пик заявок отельеров пришелся на 2016 год (56 гостиниц). А вот в прошлом году активность пошла на спад: классификацию прошли 38 отелей.

По словам региональных чиновников, республика находится на втором месте после Московской области по числу "добровольцев". Однако говорить о массовости не приходится. Сейчас перечень минкурортов Крыма насчитывает 781 официально зарегистрированное средство размещения. Председатель организации "Курортный Крым" Александр Бурдонов отмечает, что в реальности их гораздо больше. Количество гостиниц, не вошедших в официальный список, превышает две тысячи. Еще какое-то число работает в тени. Всем им придется либо пройти классификацию, либо назваться не гостиницами, а меблированными комнатами, либо уйти с рынка.

Председатель комитета Госсовета РК по санаторно-курортному комплексу и туризму Алексей Черняк высказал опасения, что многие отельеры займутся вопросом в последний момент. А надо понимать, что на подготовку к классификации может уйти полгода-год: предварительно необходимо довести состояние отеля до уровня, соответствующего желаемому количеству "звезд", и собрать пакет документов. Такая ситуация может вызвать нездоровый ажиотаж: активизируются фирмы-однодневки, готовые за бесценок провести классификацию "по вайберу". Опасения поддерживает и эксперт по классификации Бурдонов.

- Для того чтобы присвоить "звезды" объектам с 15 номерами и более, осталось два года, - говорит эксперт. - Таких отелей у нас полторы-две тысячи. Пока они раскочуются и соберут документы, пройдет время. В следующем году у классификаторов будет аврал. Ведь в Крыму аккредитовано только семь экспертных организаций. Конечно, есть материковые, но у них будет работа и в своих регионах. Поэтому финансовое стимулирование для развития средств размещения и прохождения классификации отельерам необходимо.

Субсидирование предусмотрено бюджетным планом министерства курортов и туризма РК. Средства до министерства еще не доведены, ожидается, что это произойдет в марте. По словам замминистра минкурортов республики Людмилы Бабий, в среднем субсидия составит 30 - 40 тысяч рублей. В эту сумму обычно обходятся "звезды" для не очень больших отелей. Когда речь идет о крупных пятизвездочных, цена достигает 180 тысяч.

- Помощь больше нужна тем, у кого от 15 до 50 номеров, - пояснила Бабий. - Думаю, что те, у кого больше 50 номеров, и так справятся. Порядок предоставления субсидии будет разработан министерством с привлечением экспертов.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Сама идея - не ноу-хау. Аналогичная практика применялась в других регионах страны, в частности, в Ростовской области. Крымские отельеры ее одобряют, хотя и сетуют, что основная сложность у них в другом.

- Мы поддерживаем идею субсидирования, - говорит председатель общественной организации Ассоциация малых отелей Крыма Наталья Пархоменко-Стамбульникова. - Хорошо, что хоть какую-то часть затрат будут возмещать. Надо понимать, что 30 - 40 тысяч - это только стоимость самой классификации. Основные затраты - подготовка объекта и документов. Надо обновить систему пожарной безопасности, сделать экологический паспорт, обучить персонал, улучшить состояние помещений. Чтобы привести небольшую гостиницу на 15 номеров к "звездному" уровню, нужно потратить миллион.

Бурдонов отмечает, что крымским профильным министерствам и ведомствам нужно рассмотреть вопрос предоставления объектам размещения беспроцентных целевых кредитов на пять - десять лет. Ведь те, кто не успеет или не захочет повысить уровень сервиса, в итоге согласятся на категорию "без звезд". А это не сильно будет способствовать повышению качества гостиничных услуг в регионе. В минкурортов говорят, что вопрос необходимости снижения банковских процентных ставок по кредитам и возможность предоставления грантов предприятиям туристической индустрии будет обсуждаться уже в феврале.

При этом в крымском парламенте надеются, что уровень сервиса в туристической сфере после внедрения обязательной классификации вырастет, а цены останутся прежними.

<https://rg.ru/2018/02/06/reg-ufu/v-krymu-oteli-budut-subsidirovat-za-zvezdy.html>

Всем гостиницам Алтайского края присвоят "звезды"

В начале февраля Владимир Путин подписал федеральный закон (№16 ФЗ от 5 февраля 2018 года), который вводит обязательную классификацию гостиниц. Раньше она была добровольной. Закон также уточняет требования к классификации горнолыжных трасс и пляжей. Об этом сообщило управление Алтайского края по внешним связям и туризму.

В результате классификации всем гостиницам региона присвоят "звезды". В крае эту процедуру придется пройти более чем 400 гостиницам. Добровольно получили "звезды" пока что всего 10 объектов.

Процедуру будут проводить организации, аккредитованные государством. В Алтайском крае это "Эксперт-Сервис", "Алтайсертифика", Алтайская региональная организация "Алтайское гостеприимство.

Свидетельство о категории гостиницы будет действовать три года. Классификация будет проводиться поэтапно в зависимости от количества номеров на объектах.

с 1 июля 2019 года в отношении гостиниц с номерным фондом более 50 номеров;

с 1 января 2020 года в отношении гостиниц с номерным фондом более 15 номеров;

с 1 января 2021 года в отношении всех гостиниц.

Сейчас в Алтайском крае работает порядка 50 гостиниц с номерным фондом более 50 номеров.

За предоставление гостиничных услуг без свидетельства о присвоении категории установлена административная ответственность. Штрафы грозят

также тем кто будет использовать "недостоверную" категорию в рекламе, названии гостиницы и ее деятельности.

Для должностных лиц предупреждение или штраф в размере 30-50 тыс. рублей, для юрлиц и ИП - от одной сороковой до одной двадцать пятой совокупной выручки от реализации всех товаров и услуг за предыдущий год, но не менее 50 тыс. рублей.

<https://altapress.ru/story/vsem-gostinitsam-altayskogo-kрая-prisvoyat-zvezdi-216600>

Не получившие «звезды» волгоградские гостиницы закроют

Региональный Роспотребнадзор сообщил об изменениях в федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и КоАП РФ.

Поправки касаются сферы гостиничного бизнеса. Ими прояснено, что такое «средство размещения», «гостиничные услуги», «классификация горнолыжных трасс», «классификация пляжей» и другие ключевые понятия сферы.

Все отели должны получить категорию – пресловутые «звезды», которые в дальнейшем обязательно указывать в рекламе. Присваивать их могут только аккредитованные организации.

– Устанавливается запрет на предоставление гостиничных услуг при отсутствии свидетельства о присвоении гостинице или иному средству размещения категории, – подчеркнули в ведомстве.

Как отмечает «Блокнот Волгограда», время получить звезды у гостиниц есть. Вступает закон в силу с 12 января следующего года и поэтапно. С первого дня 2019-го требования актуальны для средств размещения свыше 50-ти номером, с 1 января 2020 – более 15-ти номеров. Лишь с 2021 года он будет распространяться на всех.

<http://bloknot-volgograd.ru/news/ne-poluchivshie-zvezdy-volgogradskie-gostinitsy-za-935976>

В Татарстане обязательную классификацию по «звездам» прошли все 404 гостиницы

В Татарстане обязательную классификацию по «звездам» прошли практически все гостиницы – 404, из них 198 казанских. Об этом сегодня на пресс-конференции, посвященной новому законопроекту, сообщила президент ассоциации отелей Казани и РТ Гульнара Сафина.

«Все отели в Татарстане прошли эту классификацию. Мы обязаны были это сделать в связи с чемпионатом мира по футболу, поэтому уже готовы», – заявила Сафина.

Однако она обратила внимание, что новый законопроект не регламентирует деятельность хостелов и апартаментов. «По хостелам картина непонятна. Есть размещение в жилых помещениях, нежилых. Их тоже надо как-то регулировать. Возможно, будет новый приказ. Нужны четкие критерии по данным средствам размещения», – отметила президент ассоциации отелей Казани и РТ.

Депутат Госдумы РФ Марат Бариев рассказал о деталях нового законопроекта. Так, на прошлой неделе были приняты в окончательном чтении поправки к закону о гостиничном бизнесе. Оценивать уровень размещения будут

специальные аккредитующие организации при Минкультуры Республики Татарстан. Они также окажутся под госконтролем.

По словам Сафиной, это очень важно, поскольку ранее бывали случаи, когда «звезды» присваивались по Skype. Необходима же не только оценка персонала на месте, фотофиксация, но и компетентность.

«Если человек никогда не работал в отеле, как он сможет оценить квалификацию персонала?» — задалась вопросом Сафина. За несоблюдение закона введена административная ответственность. Штраф в отношении должностных лиц — 7–10 тыс. рублей, в отношении юридических — 50 тыс. рублей. За введение потребителя в заблуждение должностные лица могут быть оштрафованы на сумму до 20 тыс. рублей, юрлица — до 500 тыс. рублей.

Обязательная классификация начнет действовать с 1 июля 2019 года для гостиниц более чем с 50 номерами, с 1 января 2020 года — с 15 номерами, с 2021-го — для всех гостиниц.

<https://www.business-gazeta.ru/news/370954>

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

На Садовом кольце построят многофункциональный комплекс с гостиницей «Московский силуэт»

На пересечении проспекта Академика Сахарова и Садовой-Спасской улицы появится многофункциональный общественно-деловой центр под названием «Московский Силуэт», сообщается на сайте Архсовета Москвы. Проект принадлежит голландскому архитектурному бюро MVRDV. Оно стало победителем закрытого архитектурного конкурса на создание концепции комплекса, который будет построен в этом месте.

Как отметил главный архитектор Москвы, Сергей Кузнецов, данный проект «станет знаковым дополнением к окружающей застройке и придаст значимости образу московского Садового кольца». Однако, по его словам, очень важна грамотная реализация проекта и тщательный авторский надзор от начала до конца.

По замыслу архитектурного бюро MVRDV, новый объект, который расположится в непосредственной близости к зданию Центрсоюза и зданию Наркомзема, будет стилистически дополнять существующий архитектурный вид города. В чертах здания будет просматриваться абстракция классических силуэтов, которые встречаются по всей Москве. Здания, возле которых будет новый комплекс, теплых тонов. Новый центр также будет выполнен в теплой цветовой гамме. Этот прием позволит сформировать символические ворота в центр города, состоящие из трех зданий, а также создать среду, которая будет комфортной для жителей города.

Последнее достигается созданием удобного рабочего пространства и облагороженной среды для досуга и отдыха вокруг комплекса. А объем здания сформирован так, чтобы входные группы были отчетливо выделены.

Максимальная высота здания 78 метров, оно имеет переменную этажность. Всего комплекс включает в себя 300 апартаментов, расположенных в, так называемой, «небесной гостинице», 320 парковочных мест на подземных уровнях, а также общественные и коммерческие зоны. Четвертый этаж выделен для общественного пространства, предназначенного для жителей апартаментов. На нем будут располагаться галереи, фитнес-центр, кафе, рестораны и магазины, а также другие развлекательные зоны.

Площадь в пределах внешних стен здания - 38 тыс. кв. м. Фасад здания будет иметь темно-красный кирпичный оттенок. На выступающих частях деталей фасада он будет матовым, а в углублениях - глазированным. Это позволит создать игру света. Однако предложены и другие варианты оттенка фасада.

<https://thearchitect.pro/ru/news/6754-Na-Sadovom-koltse-postroyat-mnogofunktsionalnyy-kompleks-Moskovskiy-siluet>

В Москве снесут гостиницу "Спутник" на Ленинском проспекте

МОСКВА, 8 фев — РИА Недвижимость. В Москве в ближайшее время снесут гостиницу "Спутник" на Ленинском проспекте, на ее месте появятся новый отель и торговый центр, а также комплекс апартаментов по соседству, строительство которого уже идет, говорится в пресс-релизе риелторской компании "Метриум".

"Легендарная столичная гостиница "Спутник", расположенная на Ленинском проспекте, завершает свою работу. В ближайшее время начнется

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

Фокус – Москва и столичный регион

демонтаж здания. На его месте будет построен современный МФК "Ленинский, 38", — говорится в сообщении риелторской компании, являющейся эксклюзивным брокером проекта.

Как уточняется в нем, МФК будет состоять из апарт-комплекса бизнес-класса, премиального торгового центра, гостиницы под управлением международного оператора и подземной парковкой под ними. Строительство апартаментов уже ведется, объект готов на 60%.

Застройщиком объектов, согласно сайту проекта, выступает ООО "Меджиком". Как указывается в проектной декларации застройщика, 25,07% компании принадлежит ООО "Группе отелей "Спутник", 33,72% — ООО "Джити Трэвел", 28,82% сейшельской "Чертсей Корпорейшн". Группа отелей "Спутник", согласно базе "БИР-Аналитик", через ООО "Анапакурорт" контролируется Федерацией независимых профсоюзов России (ФНПР).

Гостиница "Спутник" построена на Ленинском проспекте в 1967 году и изначально предназначалась для размещения функционеров Всесоюзного центрального совета профессиональных союзов (ВЦСПС) и представителей зарубежных профсоюзов.

https://realty.ria.ru/news_cre/20180208/1514254384.html

Отели и ЧМ-2018

В городах Чемпионата мира по футболу 2018 появились свободные номера

Компания MATCH Accommodation осуществила очередной релиз номеров в городах проведения Чемпионата мира по футболу 2018 года. Свободные номера появились в Москве, Екатеринбурге и Санкт-Петербурге.

С 1 февраля компания MATCH Accommodation начала возвращать гостиницам нереализованные блоки номеров. Известно о релизе номеров в Москве, Санкт-Петербурге, Екатеринбурге. В Саранске, где наблюдается серьезный дефицит размещения в период проведения Чемпионата мира 2018 года, релиза пока не было.

Это не последний релиз номеров MATCH Accommodation. Следующий должен произойти в марте, пояснил «Вестнику АТОР» вице-президент Федерации рестораторов и отельеров (ФРИО) Вадим Прасов.

Информацию о высвобождении номеров подтверждают туроператоры. «MATCH Accommodation возвращает гостиницам нереализованные блоки номеров. В свою очередь, гостиницы отдают номера в открытую продажу или передают туроператорам, которые находятся в листе ожидания», - говорит руководитель ООО «Интурист» Леонид Мармер.

Высвобождения номеров ожидает большое количество болельщиков, отмечают в туркомпаниях. И один из главных вопросов сейчас – какими будут цены на новые свободные номера. Напомним, что ранее в СМИ неоднократно сообщалось о завышении отелями цен на размещение в период проведения Мундиаля.

Максимальная стоимость номера в том или ином объекте регулируется законодательно, но некоторые объекты обходят закон, предлагая к размещению «допслуги» по высоким ценам. Кроме того, многие объекты вводят ограничения на бронирования – например, разрешается бронировать минимум 4-10 ночей, вводятся жесткие условия предоплаты.

«Решение о стоимости номеров принимают гостиницы. Не исключено, что цены для турператоров будут выше, чем те, которые предлагались отелями для MATCH Accommodation», – говорит Леонид Мармер.

Вадим Прасов считает, что на данный момент большинство объектов соблюдает закон при ценообразовании. «Не думаю, что сейчас цены на размещение будут снижаться. Все зависит от стратегии каждого конкретного объекта – это или желание заработать здесь и сейчас, или выстраивание прочных доверительных отношений со своими партнерами», – говорит эксперт.

Руководитель департамента въездного туризма туроператора KMP Group Александр Макляровский считает, что необходимость снижать цены у отельеров все же возникнет. «Часть выпущенных на рынок номеров может остаться нереализованной, и продавать размещение по завышенным ценам уже не получится», – рассуждает эксперт.

Но все же участники рынка сходятся во мнении, что ожидать реального снижения цен стоит не раньше мая.

Напомним, что из-за нехватки номеров болельщики и иностранные туроператоры рассматривают альтернативные варианты посещения иностранцами Чемпионата мира. Это могут быть как однодневные поездки с чартерными перелетами непосредственно в города проведения матчей, а также

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

Фокус – Москва и столичный регион

размещение в других городах (например, городах Золотого Кольца) и даже странах (в Польше при посещении матчей в Калининграде).

<http://www.atorus.ru/news/press-centre/new/42141.html>

Калининград предложит альтернативу отелям с завышенными ценами в период ЧМ-2018

СОЧИ, 8 февраля. /ТАСС/. Власти Калининградской области взяли под контроль ситуацию с ценами на отели в регионе в период игр чемпионата мира по футболу в 2018 году и смогут предложить болельщикам альтернативу гостиницам с неоправданно завышенной стоимостью. Об этом сообщил ТАСС в среду губернатор региона Антон Алиханов в кулуарах всероссийского конкурса управленцев "Лидеры России".

"У нас есть несколько проектов альтернативных кемпингов, палаточных городков для непритязательной части болельщиков, чтобы они могли провести там день-два", - сказал Алиханов, подчеркнув, что к владельцам отелей, пытающимся спекулировать на чемпионате в стремлении получить сиюминутную выгоду принимаются и будут приниматься соответствующие меры.

Ранее Ростуризм сообщил о завышении цен на размещение в период чемпионата в четырех калининградских отелях. Максимальное превышение - на 5283,33% от норматива - допустил отель "Агора", предложив номера по 129,2 тыс. рублей вместо 2,4 тыс. рублей.

Алиханов, признав наличие спекуляций, обратил внимание на недальновидность таких действий. "Правильнее было бы устроить людям праздник и рассчитывать на одну, две, три, а может быть и больше волн туристов из тех стран, гости из которых приедут на чемпионат мира", - сказал он, обратив внимание на опыт Польши, куда туристы приезжали уже после игр чемпионата Европы по футболу 2012 года.

По данным областных властей, номерной фонд гостиниц в области без учета кемпингов, баз отдыха, санаториев, апартаментов и частного сектора готов одновременно предоставить 11 447 мест. К чемпионату, как сообщалось ранее, к существующему номерному фонду добавится еще порядка 400 номеров, за счет ввода новых гостиниц номерной фонд на 100-120 номеров превысит потребности, определенные заявкой ФИФА.

Матчи первого в истории России домашнего чемпионата мира по футболу пройдут с 14 июня по 15 июля в 11 городах России. Калининград примет четыре игры группового этапа: Хорватия - Нигерия (16 июня), Сербия - Швейцария (22 июня), Испания - Марокко (25 июня) и Англия - Бельгия (28 июня). По оценкам Министерства культуры и туризма Калининградской области, в период проведения игр в регион приедут до 120 тыс. туристов.

<http://tass.ru/ekonomika/4939294>

Плавающие гостиницы планируется организовать в Самаре для размещения гостей ЧМ-2018

Самара. 9 февраля. ИНТЕРФАКС-ПОВОЛЖЬЕ - Туроператоры ведут переговоры с круизными компаниями по поводу использования речных судов в качестве плавающих гостиниц в Самаре на период чемпионата мира по футболу 2018 года, сообщил руководитель департамента туризма Самарской области Михаил Мальцев.

"Сейчас у нас многие операторы уже договариваются с круизными компаниями, чтобы на период чемпионата мира по футболу использовать флот как плавающие гостиницы", - сказал М.Мальцев журналистам на региональном

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

Фокус – Москва и столичный регион

туристическом форуме в Самаре в пятницу. Он отметил, что в Самарской области прошли классификацию 363 гостиницы, и объем номерного фонда соответствует требованиям FIFA.

Тем не менее, руководитель департамента туризма не исключил, что дополнительные средства размещения могут потребоваться в Самаре. "Мы понимаем, что спрос будет достаточно серьезный и вполне возможно, что по гостиницам будет у нас определенная потребность в дополнительных средствах размещения", - сказал он.

М.Мальцев отметил, что Самарская область, со своей стороны, готова в случае необходимости предоставить под размещение болельщиков жилищный фонд.

<http://www.interfax-russia.ru/Povoljje/news.asp?id=908368&sec=1671>

Ростуризм рекомендовал не завышать цены на аренду квартир во время ЧМ-2018

Ростуризм опубликовал памятку для желающих сдать жилье в аренду гостям чемпионата мира по футболу 2018 г. Документ описывает права и обязанности арендодателей и содержит рекомендации по сдаче квартир.

Легче всего сдать квартиру через популярные интернет-площадки. Важно, чтобы квартира была чистой, указывает Ростуризм. Жилье должно быть оснащено необходимой бытовой техникой, мебелью, постельным бельем и ванными принадлежностями.

Аренду квартиры следует оформить официально и провести опись имущества. «Уточните заранее телефон вашего участкового полицейского, проинформируйте его о намерении сдать жилье в аренду», - советует Ростуризм. Ведомство подчеркивает, что «необоснованно завышенная цена негативно отражается и на репутации владельца, и на репутации города». Кроме того, завышенная цена может отпугнуть потенциальных жильцов.

Для сравнения Ростуризм указывает, что для гостиниц на период чемпионата установлена максимально допустимая цена, которая не может более чем на 70% превышать обычную цену. Иностранцев необходимо регистрировать в отделе по вопросам миграции МВД даже в случае их прибытия на один день, а российских граждан - если они приезжают на три дня и более, отмечает Ростуризм.

Ведомство также обращает внимание на обязанность заплатить за сданную квартиру налоги. За неуплату налогов предусмотрен как штраф (ст. 199 НК РФ), так и уголовная ответственность (ст. 198 УК РФ), напоминает Ростуризм.

<https://www.vedomosti.ru/lifestyle/news/2018/02/08/750371-rosturizm-dal-rekomendatsii-o-sdache-kvartir-vo-vremya-chm-2018>

Петербургские отели-люкс стали дороже московских

Благодаря подготовке к ЧМ-2018 и переезду «Газпрома» фешенебельные гостиницы Петербурга впервые в истории оказались дороже московских. Зато столичным отелям удалось поставить абсолютный рекорд заполняемости за последние 11 лет

Средний тариф проживания (ADR — average daily room rate) в люксовых гостиницах Москвы и Санкт-Петербурга по итогам 2017 года впервые превысил 18 тыс. руб. за ночь, говорится в отчете консалтинговой компании JLL (есть в распоряжении РБК). Если в столице этот показатель за прошедший год вырос на

1,1 тыс. руб., до 18,2 тыс. руб., то в Петербурге достиг 18,5 тыс. руб. (16,1 тыс. руб. годом ранее).

Эту же тенденцию подтверждает ведущий консультант отдела гостиничного бизнеса и туризма Cushman & Wakefield Ирина Акутова. В Петербурге средняя цена размещения в подобных гостиницах без стоимости завтрака и НДС составляла в 2017 году, по ее словам, около 14,5 тыс. руб., на 500 руб. превысив московский уровень. Годом ранее этот показатель был на уровне 13,6 тыс. руб. в Москве и 12,7 тыс. руб. в Петербурге, говорит Акутова.

В CBRE называют цифру 18,4 тыс. руб. в Петербурге и 18,2 тыс. руб. в Москве. Разницу цен объясняют в консалтинговых компаниях различиями в методологиях оценок.

Какие гостиницы считаются люксом

JLL относит к люксовому сегменту ограниченное число отелей самого высокого уровня, располагающихся в исторических местах города. Обычно они работают под международным брендом с соответствующим имиджем и/или располагаются в отреставрированном историческом здании. К таким в Москве относятся, например, Ararat Park Hyatt, Four Seasons, Ritz-Carlton; в Петербурге — Four Seasons Lion's Palace, W, Lotte.

Рекордно высокой оказалась и загрузка отелей (всех типов качественных гостиниц — от 3 звезд и выше). В Cushman & Wakefield указывают, что по уровню средней загрузки — 72,8% — Москва поставила абсолютный рекорд за все время наблюдений — с 2006 года. «В Санкт-Петербурге максимальная загрузка качественных гостиниц наблюдалась в 2015–2016 годах (66,3 и 66,2% соответственно), несколько снизившись в 2017 году до 64,5%, — рассказывает Ирина Акутова. — Но это больше, чем в среднем за 2009–2017 годы, — около 58%». Средневзвешенная загрузка отелей Москвы в 2017 году достигла 74%, став максимальной за последние шесть лет, в течение которых в компании рассчитывают этот показатель, рассказывает руководитель департамента гостиничного бизнеса компании JLL Татьяна Веллер. В Санкт-Петербурге заполняемость снизилась до 63,2% против 65% в 2016 году, добавила она.

Возвращение 2014-го

Вслед за рублевой ценой выросла также и долларовая. Средний тариф самых дорогих гостиниц Петербурга увеличился в 2017 году до \$316, превысив уровень 2014 года — \$312, говорят в JLL. Остальные сегменты рынка в обеих столицах пока еще не вышли на докризисный уровень, но вплотную приблизились к нему, говорит Веллер.

В Петербурге все сегменты качественных гостиниц уже превзошли докризисные уровни долларовых цен, уверены в Cushman & Wakefield. В прошлом году, по данным компании, средний ADR в качественных гостиницах города вырос на 25% — с \$59,4 до \$74,2 против \$67,5 за номер в 2014 году. В Москве же рост составил только 14% — \$82 против \$72 в 2016 году. Это меньше, чем в 2014 году (\$98 за номер), отмечает Акутова. Но люксовый сегмент гостиниц Москвы наиболее близко подобрался к ценам 2014 года в долларовом выражении, добавляет она.

Главных причин столь быстрого роста операционных показателей у петербургских гостиниц две, говорит генеральный директор Hospitality Станислав Ивашкевич. «Во-первых, это готовящийся переезд штаб-квартиры «Газпрома», а во-вторых, подготовка к ЧМ-2018. Уже сейчас это приводит к росту числа деловых поездок людей, участвующих в этих мероприятиях, — перечисляет он. — Рынок живет циклами пять–семь лет, сейчас

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

Фокус – Москва и столичный регион

он находится в восстановительной стадии, которая вряд ли завершится в ближайшие два-три года». В обеих столицах действительно наблюдается серьезный рост операционных показателей гостиниц, соглашается гендиректор Hospitality In.Comm Елена Лысенкова. «В 2018 году показатели обеих столиц останутся на том же уровне либо незначительно вырастут, однако уже в 2019 году стоит ждать падения на несколько процентов», — прогнозирует она.

<https://www.rbc.ru/business/30/01/2018/5a6f01b19a79475e5fodba42>

АФК "Система" сменила главу Cosmos Group, управляющей гостиничным бизнесом

МОСКВА, 8 фев /ПРАЙМ/. Президентом Cosmos Group, управляющей гостиничным бизнесом АФК "Система" AFKS -1,07%, назначен Кристиан Майер, ранее занимавший пост вице-президента по операционной деятельности этой компании, говорится в сообщении АФК.

"В новой должности Кристиан продолжит развитие компании на российском рынке путем увеличения количества номеров и расширения географии присутствия отелей в управлении", - говорится в сообщении. Майер вступил в должность президента Cosmos Group, сменив на этом посту Максима Хорошенкова, покинувшего компанию.

"Я рад возможности занять этот пост и уверен в большом потенциале управляющей гостиничной компании Cosmos Group на российском рынке. Я приложу все усилия для реализации стратегии, направленной на укрепление ее рыночных позиций и расширение географии присутствия отелей под управлением, в том числе под международными брендами", — приводятся в сообщении слова Майера.

Как отмечается в сообщении, Майер обладает более чем 25-летним опытом работы в гостиничном бизнесе, из которых 16 лет работает в России. На протяжении своей карьеры он работал в таких гостиничных компаниях, как Marriott International, InterContinental Hotels Group, Le Meridien Hotels & Resorts и The Rezidor Hotel Group в Германии, Англии и России.

В июне 2013 года Майер вступил в должность генерального директора управляющей компании RIMC CIS. В марте 2017 года после завершения сделки между АФК "Система" и фондом VIYM по покупке девяти отелей РГС присоединился к команде Cosmos Group, где до июля 2017 года занимал должность первого вице-президента.

Cosmos Group создана весной 2017 года, в ее функции входит менеджмент и девелопмент отелей, принадлежащих АФК "Система", а также оказание полного цикла гостиничных услуг внешним контрагентам. Портфолио компании включает 17 отелей в 14 городах России и за рубежом. Cosmos Group специализируется на управлении объектами под известными международными брендами (Park Inn by Radisson и Holiday Inn Express), а также независимыми гостиницами разной ценовой категории и направленности. Планируется, что к 2021 году номерной фонд в управлении Cosmos Group увеличится с 3,7 тысячи до 9 тысяч номеров.

https://1prime.ru/Financial_market/20180208/828433750.html

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

История происхождения бренда - это фактор успеха для развития бизнеса

История происхождения бренда может быть основой успешного развития бизнеса и как никогда важна для компаний, желающих преуспеть в нынешней динамично меняющейся потребительской среде. Об этом говорит исследование трендов в гостиничной отрасли в 2018 году, представленное InterContinental Hotels Group на Всемирном Экономическом Форуме в Давосе. Шестое ежегодное исследование IHG «Истории происхождения брендов» говорит о пяти факторах, которые демонстрируют связь между историей происхождения и развитием бренда.

Сегодня компании уделяют особое внимание выстраиванию отношений со своими клиентами, и в докладе говорится, что история происхождения бренда может сыграть ключевую роль в укреплении доверия клиентов к бренду. Богатая и интересная история происхождения говорит о последовательности и непрерывности развития бренда и влияет на его восприятие потребителем. В быстро меняющемся мире с растущим числом платформ, с помощью которых клиенты взаимодействуют с компаниями, история происхождения может стать решающим фактором возникновения доверия человеку к бренду и повышает лояльность клиентов.

Глобальный исполнительный директор IHG Кит Барр прокомментировал: «В сегодняшнем постоянно меняющемся мире происхождение бренда играет важную роль, связывая его прошлое, настоящее и будущее, являясь залогом знаний, подлинного качества и опыта, которые высоко ценят потребители. Мы считаем, что история происхождения бренда является важной основой для лидерства и успеха в отрасли, поэтому сохранение и продвижение этих историй лежит в основе подхода IHG к работе с ее отелями и брендами. Исследование IHG о тенденциях отрасли в 2018 году проливает свет на четкую связь между происхождением бренда и его устойчивым ростом».

Исследование определяет историю происхождения как продолжающееся, значимое и уникальное наследие бренда. Хотя сам термин «происхождение» подразумевает отсылку к возвращению к истокам бренда, в докладе отмечается, что речь идет не о сохранении прошлого, а о наследии как о фундаменте для развития в настоящем и будущем.

Кит Барр добавил: «Лояльность клиентов чрезвычайно важна для IHG. Наши бренды уже более 70 лет обеспечивают высокий уровень услуг в сфере гостеприимства для людей по всему миру. В течение этого времени мы заручились глубоким доверием к нашим брендам и заслужили репутацию лидера глобального гостиничного бизнеса. Мы стремимся сохранить доверие наших гостей, партнеров и сотрудников. Для этого мы делаем все возможное, в том числе продолжаем развивать нашу ведущую в отрасли программу лояльности IHG® RewardsClub. Но именно история происхождения брендов IHG укрепляет доверие к нашим услугам и предложениям в течение многих поколений».

«Истории происхождения брендов» - это шестое исследование IHG о тенденциях в отрасли, составленное совместно с давним партнером IHG агентством Arcature, а также на основе собственных исследований, наблюдений и информации из различных сторонних источников.

<http://prohotel.ru/news-221319/o/>

Гостиницы Минска подпишут договор о сдерживании цен на время Евроигр-2019

8 февраля, Минск /Корр. БЕЛТА/. В Минске подготовлен меморандум о сдерживании цен в отелях во время проведения II Европейских игр с 18 июня по 2 июля 2019 года, сообщили БЕЛТА в ГУ "Управление бытового и гостиничного обслуживания населения Мингорисполкома".

По словам начальника управления Юрия Натычко, документ предусматривает сдерживание роста цен на гостиничные услуги более чем на 10% от уровня, установившегося на 1 января 2019 года. Регулирование тарифов на проживание планируется закрепить в договоре официального туристического оператора Европейских игр с собственниками гостиниц.

Также большое внимание будет уделено качеству оказываемых гостиницами услуг: запланированы мониторинги (с последующими мерами по устранению недостатков), повышение квалификации работников через языковые курсы, профессиональные тренинги и мастер-классы. Как сообщалось ранее, к Евроиграм-2019 бюджетные отели Минска предложат комплексный пакет услуг, включающий проживание, трансфер, организацию питания, аренду футбольных полей, конькобежного стадиона, ледового катка, велосипедного трека. Кроме того, уже сейчас заключаются договоры с компаниями, специализирующимися на медицинском туризме, что позволит привлечь людей, заинтересованных пройти лечение в учреждениях здравоохранения столицы.

В целом Юрий Натычко отметил положительную динамику загрузки отелей даже в условиях увеличения гостиничного фонда. Показательна цифра прошлого года - 44,8%, что на 3,9% больше, чем загрузка в 2016 году.

При этом основными потребителями услуг столичных средств размещения являются иностранные гости - более 70%. В 2017 году по сравнению с предыдущим выросла средняя продолжительность пребывания в отеле, она достигла 2,2 суток. Рост произошел в том числе благодаря внедрению безвизового режима, действующего для прибывающих через Национальный аэропорт Минск. Чтобы увеличить загрузку, гостиницы также прибегают к спецпредложениям и скидочным акциям, дифференциации цен.

<http://www.belta.by/regions/view/gostinitsy-minska-podpishut-dogovor-o-sderzhivanii-tsen-na-vremja-evroigr-2019-288656-2018/>

В Дубае откроют самый высокий отель в мире

В Дубае в понедельник, 12 февраля, официально откроется 75-этажная новая гостиница, которая станет самой высокой в мире, достигнув отметки в 356 метров, передает Khaleej Times.

Расположенный рядом с Международным финансовым центром Дубая отел-рекордсмен Gevoga на 528 номеров построен Маджидом Аль Аттаром.

Согласно проекту, на крыше комплекса расположился ресторан с панорамным видом на город.

Напомним, ранее самым высоким считался 355-метровый отель JW Marriott Marquis, насчитывающий 72 этажа.

<https://rg.ru/2018/02/11/v-dubae-v-ponedelnik-otkroiut-samyj-vysokij-otel-v-mire.html>

7. К сведению отельеров: обзоры, рекомендации

Специфика загрузки объектов с «уставшим» номерным фондом проста – работа сейлзов на «повышенных оборотах».

О положении на рынке управляющих компаний индустрии гостеприимства, новых форматах отношений «собственник-управленцы», перераспределении объектов в эксклюзивном интервью Hotelier.PRO поделился Александр Гендельсман, управляющий партнер УК «Аэротель».

Вячеслав Сапожников / Hotelier.PRO: Александр, спасибо за время и возможность поделиться мыслями и опытом с нашей аудиторией. Сегодня в гостиничной тусовке на слуху в основном то, что относится к предстоящему ЧМ-2018 по футболу. Однако, в сравнении с многочисленными новыми объектами, которые готовят к запуску или уже открыли «под чемпионат», в России существует огромное количество номерного фонда, построенного 20-30 лет назад. Эти отели зачастую находятся не в туристических дестинациях, многие из них основательно «уставшие», но тем не менее, каким-то образом их надо загружать и эксплуатировать. За годы своего присутствия на гостиничном рынке ты имел опыт работы с объектами совершенно разного калибра, в том числе и в этом диапазоне. Какие основные моменты нужно понимать отельеру, когда он заходит в качестве управленца на подобный объект?

Александр Гендельсман / УК «Аэротель»: Основная часть моего гостиничного опыта связана с «хорошо пожившими» гостиницами, которые построены задолго до тебя. И когда ты заходишь на такой объект, зачастую и представить не можешь, что же находится там внутри – особенно в плане технической части. Соответственно,

С точки зрения эксплуатации, нужно всегда быть готовым к сюрпризам, потому что здание живет своей жизнью и регулярно будет тебя «радовать» какими-либо сюрпризами. Первое правило в данных обстоятельствах – всегда быть начеку и не останавливаться на какой-либо одной починке, однократном латании дыры, но находиться в режиме постоянной диагностики.

Чем быстрее ты ознакомишься со всеми нюансами эксплуатации, тем проще будет планировать работу, предупреждать «нежданчики» и распределять работы и финансы.

Однако, сама по себе эксплуатация помещения не имеет смысла, нужен бизнес, нужны продажи. Соответственно, критически

Важно правильно выстроить стратегию продаж «уставших номеров». И дело здесь не только в том, что ты должен быть гибким в плане цен. Важно некое пусть и незначительное, но поступательное движение в улучшении средства размещения, даже если этот объект у вас находится в управлении по договору обычной аренды.

То есть, каждый сезон, каждый месяц, каждый день твои партнеры – корпораты, МICE-агентства, туркомпании и так далее, - должны видеть, что ты улучшаешь объект. Не обязательно делать комплексную масштабную реновацию, важно каждый день что-то улучшать – тогда все партнеры будут понимать, что ты пришел не высосать из гостиницы оставшееся, а действительно ты вкладываешь в нее душу. И вот в этом, пожалуй, главный корень проблемы работы с «уставшими» гостиницами.

Важный аспект подобных объектов – необходимость повышенной мобильности отдела продаж. Учитывая то, что ты, как подуставший отель, явно не лидер на рынке, и то, что новые гостиницы появляются как грибы после

дождя, и это гостиницы зачастую новые/брендовые, политика продаж должна реализовываться в два раза активнее средней по рынку.

На «уставших» объектах у тебя должно быть большее, чем у конкурентов, количество предложений, вариантов оплаты, комплектаций пакетов, условий, спец. акций, ты должен гораздо более активно работать с партнерами. И все это выражается в человеческом капитале – в конкретный людях, команде.

Такая специфика предъявляет свои требования к людям. И когда к нам в команду приходят специалисты из международных сетей, с прекрасным опытом и аналитическими качествами, то работать «24 часа в сутки», в режиме онлайн постоянно менять цены – для многих это сложно и приходится тратить 3-4 месяца на то, чтобы помочь им перестроить мышление от «совкового планирования» к работе в режиме «фактической погоды». Но таковы реалии и

Ты, будучи арендатором гостиницы, которую построили на заре существования независимой Российской Федерации, просто вынужден работать в два раза быстрее.

Вячеслав Сапожников / Hotelier.PRO: Это твое понимание, как управляющего партнера, совладельца компании... А работу работает пусть и знающий, но наемный топ-менеджер, который не всегда готов «повышать обороты». На рынке ведь можно пачками наблюдать ситуации, когда управляющие приходят на объект – активно что-то реорганизуют там в течение 2-5 месяцев, а потом «жизнь-то налаживается» и успокаиваются и начинается обычные спокойные дни... Нет?

Александр Гендельсман / УК «Аэротель»: Нет, спокойный режим – сейчас это не будет работать. Есть известные поговорки о том, что нужно идти в ногу со временем, и как только ты останавливаешься, тебя все обгоняют – и на самом деле, все эти поговорки содержат сермяжную правду. В нашей ситуации просто нет другого выхода, как только «на повышенных»... Потому что аренду нужно платить каждый год, каждый квартал, каждый месяц. А историй, что ты что-то однажды наладил в своих процессах, и потом оно работает годами без изменений, уже нет – рынок меняется каждый день. И каждый день нужно понимать, что деньги могут закончиться. Сегодня все живут в режиме постоянной нехватки денег.

Касательно управляющих... Весь мой опыт топ-управленца больших компаний заключается в том, что мне не нужны менеджеры, которые не думают в той парадигме скорости, как думаю я. Кроме того, долгое время рынок жил в концепции, что генеральный менеджер в отеле – царь и бог. Однако, времена меняются, появляются новые требования к технологичности и стоимости бизнес-процессов в отеле. И, соответственно, в последнее время мы – конкретно мы, в УК «Аэротель» - вообще уходим от позиции топ-топ-топ-менеджера в гостинице. Мы пробуем новую структуру, новый формат работы, в котором достаточно много доверяем менеджерам среднего звена. Мы, наверное, даже тщательнее подходим к подбору именно таких позиций – руководителей департаментов, - чем гендиректоров. Почему – потому что

Когда у тебя есть среднее звено с опытом и желанием получать больше, чем в рынке, то нам проще поставить общую задачу, цифры, планы и сказать им – вас, условно, пять человек в отеле, и от каждого зависит выполнение общей цели. И если они не смогут договориться, у них будет две проблемы: первая – мы не сможем заплатить им зарплату, вторая – они потеряют работу.

Вячеслав Сапожников / Hotelier.PRO: И как много людей соглашается на такие условия? Как подбирать таких людей?

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

Фокус – Москва и столичный регион

Александр Гендельсман / УК «Аэротель»: Соглашаются. Однако, как бы не обижались на меня сейчас иностранные бренды, к большому сожалению,

Международные гостиничные сетки излишней формализацией внутренних процедур и «тоннельным мышлением» практически убивают чувство ответственности и самостоятельности.

Поэтому, с одной стороны, мы учим и меняем людей, и да, при этом сильно рискуем, но результат оправдывает этот риск. Мы кидаем человека в эту бурю событий, где он должен сам искать бизнес, сам устраивать мероприятия, сам приносить деньги, понимая, что именно из этих денег ему будут платить зарплату. С другой стороны – ребята из несетевых гостиниц среднего уровня очень быстро понимают смысл этой игры. Они не избалованы «самоприходящим» бизнесом и не помнят тех времен, когда ты, условно, втыкал палку в землю и она начинала цвести. Они рождены в реальности, когда бизнес нужно создавать, искать, обхаживать и так далее. И тут, возвращаясь к продажам «уставшего» номерного фонда, естественным является результат повышенной активности –

У нас в среднем гораздо больше партнеров, чем у аналогичной сетевой гостиницы. При этом мы понимаем, что прямые продажи корпоративного сегмента нам гораздо выгоднее, но это то, чего нам очень сложно добиться.

Вячеслав Сапожников / Hotelier.PRO: Если говорить про типовую картину гостевых потоков - каково усредненное соотношение корпоратов, индивидуальных и турья на таких объектах?

Александр Гендельсман / УК «Аэротель»: Все довольно волатильно. По некоторым нашим объектам мы заметили, что каждый год структура потока меняется – по самым разным причинам. Или, например, мы заходим на объект, смотрим статистику и видим, что там очень неплохо работает корпоративный сегмент, достаточно много индивидуальных, а тургрупп совсем мало. Но тут происходит история «поворота страны на Восток» с сильным ростом китайского туризма, и вдруг именно это в моменте становится очень выгодным. И с учетом того, что объект от всего этого не стал новее, а денег конкретные группы стали приносить больше, мы потихонечку двинулись в этот сегмент и увеличили его – глупо отказываться от денег. С другой стороны, где-то у нас наблюдается спад «индивидуалов», да и командировочных становится меньше. Плюс окружающие предприятия немного «подсохли» – кризис. Как только мы будем уверены, что они начнут оживать, у нас пойдет рост корпоративного сегмента, пойдет зависимость от той цены, которую будут платить туристы – и, возможно, мы начнем от каких-то туристов отказываться. Хотя, в какой-то момент они начинают платить столько же сколько «индивидуалы», а номинал бронирования у них выше, поэтому я не могу тебе сказать какой-то правильный «рецепт пирога» в этой истории.

Вячеслав Сапожников / Hotelier.PRO: Если все так переменчиво, как ты утверждаешь бюджет отеля на следующий год?

Александр Гендельсман / УК «Аэротель»: Основные параметры все-таки есть. Для нас основным является соотношение ADR и загрузки, часто с большим упором на загрузку. По большому счету, это некая считалочка в Excel, когда ты что-то поменял, а результат остался прежним. Но ты понимаешь границы своих коридоров. Соответственно, посегментно мы понимаем границы коридоров. Например, мы понимаем, что 2018-й год опять будет синусоидный. Мы понимаем, как и что мы можем сейчас менять, чтобы получить тот ADR, который нам нужен. В этом-то и история, что ты ежедневно должен менять свой прогноз.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Вячеслав Сапожников / Hotelier.PRO: Как в таких условиях выстраиваются отношения с собственником?

Александр Гендельсман / УК «Аэротель»: Обычно мы предлагаем некий фиксированный арендный платеж, который увеличивается в зависимости от нашего оборота, поэтому собственнику гарантировано получение этого фиксированного платежа. Если у нас будет больше, то мы заплатим ему больше. Собственник также определенным образом заинтересован в том, чтобы следить за своим объектом и вкладывать в него ресурсы, потому что есть некоторые вещи, которые мы не можем брать на себя – например, конструктив, сложные инженерные системы и так далее. Мы находимся в регулярных рабочих отношениях со всеми собственниками и объясняем, что, например, если мы улучшим нашу систему кондиционирования, то мы сможем повысить цену, а значит он будет получать больше. На самом деле, собственник это достаточно быстро считает, понимает прогноз и говорит: «Да, у меня есть деньги, я готов вложиться». Как мне кажется, эта история довольно неплоха для собственника: он занимается своим бизнесом и имеет четкое понимание того, что происходит в его здании. Здание становится более ликвидным, потому что имеет более конкретный денежный поток, выраженный в конкретной сумме, в конкретном договоре, гарантированной банковской гарантией и так далее – тут у собственника все хорошо.

Вячеслав Сапожников / Hotelier.PRO: Если все-таки говорить про комплексную реновацию, как решать вопрос с привлечением денег? Насколько банки сегодня готовы работать с такими историями?

Александр Гендельсман / УК «Аэротель»: Тут все касается ресурсов. А их сейчас нет в принципе.

Банковская сфера так или иначе работает с гостиничным сегментом, но только тогда, когда отель находится в большой промышленной группе и есть чем перекрестно прогарантировать кредит, или если речь о некоем пуле гостиниц, которые друг друга перекрестно гарантируют.

Что касается работы с собственником и реновации «уставшего» объекта, чаще всего собственник соглашается на зачет арендной платы в счет ремонта. На это его можно убедить, правда, этих денег, как правило, хватает только на косметику, а на такие масштабные вещи как фасад или полная замена канализации, этого не хватит. Пока индивидуальные собственники не готовы к существенным вложениям. Будем надеяться, что ситуация изменится.

Вячеслав Сапожников / Hotelier.PRO: Мы слышали про ряд историй, когда поставщики пробуют играть в бартерную схему – например, договариваются с туроператором, что они делают реновацию, а туроператор выкупает у отеля часть номерного фонда на какой-то период – насколько такие схемы популярны?

Александр Гендельсман / УК «Аэротель»: Такие схемы работают только на курортных объектах. И там важен прогнозируемый поток, чтобы туроператор что-то бы выкупил. А туроператору, чтобы выкупить, нужно иметь четкий прогноз... Поэтому в России у нас есть только один туроператор, который может все что угодно выкупать, но выкупает он там, где реновация еще не нужна. Но в принципе, мне кажется, что эта схема имеет право на жизнь. Хотя,

Пока в стране не будет дешевых и длинных денег, реновационные проекты останутся большой головной болью и для собственников, и для управляющих компаний.

<http://hotelier.pro/management/item/3266-gendelsman>

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

Фокус – Москва и столичный регион

Светлана Михалевская: «Отель к открытию мы собирали, словно дебютантку на бал»

В ноябре открылся первый в Москве и второй в России отель, работающий под брендом Holiday Inn Express – долгожданное детище гостиничного оператора InterContinental Hotels Group и АФК «Система». Уникальный проект и первая гостиница в России четвертого поколения этого бренда. Тайнами нового отеля делится его генеральный менеджер Светлана Михалевская.

- Светлана, у вас большой опыт руководства средствами размещения на стадии подготовки к открытию. Чем вывод на рынок этой гостиницы отличался от работы с другими «подопечными»?

- В Holiday Inn Express Moscow Paveletskaya я пришла полгода назад и попала на проектную часть предоткрытия, а не на управленческую, как было на предыдущих объектах. Пришлось погружаться во все нюансы – вплоть до визирования чертежей мебели. Для меня это был новый опыт и, надо сказать, очень интересный, хотя и непростой. Зато теперь намного лучше знаю гостиницу «изнутри».

- Насколько сложно было набирать персонал? Заметно, что в основном это совсем молодые ребята и девушки.

- Штатом я довольна. Во-первых, потому, что на руководящие позиции пришли люди с большим опытом работы в сетевых гостиницах – кого-то я знала лично, кого-то порекомендовали коллеги. С подбором молодежи было посложнее, поскольку в стандартах бренда Holiday Inn Express прописан принципиально новый формат сервиса. Например, у нас нет разделения на офисные функции и работу в сфере F&B. То есть, любой сотрудник должен уметь и заселить гостя, и кофе ему налить, и суп разогреть... Да, это создает некоторые первоначальные неудобства, но зато сотрудники получают возможность развиваться минимум в двух направлениях сразу, чего от стартовой должности в обычной гостинице трудно ожидать. В итоге кто-то приходит с опытом официанта и готовится к работе на ресепшн, а кто-то – наоборот. В штате сейчас 51 человек, не считая горничных на аутсорсинге. На две с половиной сотни комнат это немного, однако мы все «многофункциональны», каждый умеет делать практически всё.

- Расскажите, пожалуйста, подробнее про особенности гостиницы и самого формата.

- Как я уже говорила, это первый в России отель Holiday Inn Express четвертого поколения. В чем его принципиальное отличие от остальных? Во-первых, дизайн гостиницы более яркий и максимально адаптированный под современную жизнь, он также менее официален: в оформлении присутствуют теплые оттенки, интерьер общественных пространств располагает к контактам, беседе. Кроме того, есть много зон, где можно посидеть и спокойно поработать за ноутбуком. В ранее открывшихся Holiday Inn Express был предусмотрен только завтрак, и кафе было закрыто в остальные часы. А в гостиницах нового поколения есть экспресс-кафе-бар, который работает круглосуточно.

- Сколько в отеле номеров?

- Всего их 243. Наша гордость – спальные места. Для Holiday Inn Express существует специальный стандарт по кроватям, в частности, по высоте матрасов и количеству пружин: все-таки хороший сон по-прежнему в приоритете. Так что гостей ожидают матрасы, как в приличном люксовом отеле.

Все наши комнаты оснащены Smart TV и плазменными телевизорами с большой диагональю, а в изголовье кровати есть USB-разъем. Обновилось и рабочее место: раньше столешницы были закреплены у стены, а теперь стол можно перемещать по номеру и располагать как удобно.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Для людей с ограниченными возможностями оборудовано девять номеров. Каждый из них соединяется с «коннектом» – комнатой для сопровождающих. По стандартам бренда, если мы не можем предоставить маломобильному клиенту номер с двумя отдельными кроватями, то еще один номер обеспечиваем бесплатно.

- Вам этот отель нравится?

- Вообще я очень признательна и бренду, и собственникам отеля, которые вложили в гостиницу немало средств, сил и души. Здание, интерьеры – всё сделано тщательно и с большим сердцем. Нельзя не упомянуть и удачное расположение – всего семь минут от станции метро «Павелецкая» и от аэроэкспресса в аэропорт «Домодедово». И, повторю, мне интересен формат работы, когда любого сотрудника при необходимости можно легко перекинуть из одного департамента в другой.

Для АФК «Система» это первый гостиничный объект, построенный в Москве с нуля. Для IHG отель не менее значимый, поскольку это первый представитель четвертого поколения в России. Поэтому к открытию нас собирали, как дебютантку на бал, следили за соблюдением стандартов вплоть до мельчайших деталей.

- Недалеко от вас расположился комплекс «три в одном» от Ассог – как себя ощущаете рядом с ним?

- Если бы только Ассог. Здесь рядом и Ibis, и Courtyard by Marriott, и другие объекты нашего ценового сегмента. Однако, у Holiday Inn Express Moscow Paveletskaya есть свои преимущества. Во-первых, мы совсем новые, а это всегда привлекает постояльцев. Во-вторых, популярный бренд. В-третьих – поток «своих» гостей: все-таки программа лояльности IHG Rewards остается одной из самых крупных в мире, на что мы тоже делаем ставку. Ну и, наконец, соотношение цена-качество: поскольку у нас нет дополнительных услуг, не всегда востребованных, например, фитнес-центра или обслуживания в номерах, это позволяет при очень хорошем качестве предлагать доступный тариф.

- А если в целом – насколько сейчас востребованы отели такого формата? Продолжать ли их строить в столице или уже хватит?

- Мне кажется, востребованность по-прежнему высока, потому что таких объектов на рынке пока немного. Первые же недели нашей работы показали, что спрос есть, так что, на мой взгляд, строить их можно и нужно. А уж в свете приближающегося чемпионата мира по футболу – тем более. Уже через 10 дней после открытия отеля загрузка у нас составила 60%. Глубина бронирований у индивидуальных гостей в целом по рынку сократилась, так что заявки за 5-7 дней – это уже хорошо.

- Как складываются отношения с туроператорами и DMC-агентствами?

- Очень хорошо, поскольку менеджеры отдела продаж не сидели сложа руки: задолго до открытия пошли «в поля». Так что со всеми крупными игроками у нас или уже есть договоры, или они на стадии подписания.

- Каково соотношение россиян и иностранцев среди гостей?

- Россиян пока, конечно, больше. Из иностранцев едут, в основном, участники программы лояльности IHG Rewards и те, кто бронирует номера через наш официальный сайт. Но мы только открылись, поэтому это соотношение – не показатель. В перспективе ожидаем больше «лояльных» клиентов от IHG, поскольку бренд также прикладывает немало усилий, чтобы поддержать новую гостиницу. Во многом это связано с желанием побороть все увеличивающееся засилье OTA и убедить путешественников бронировать напрямую: ведь при резервировании номера через системы бронирования они лишаются шанса на

любые «плюшки» от бренда – начисляемых за проживание баллов, дополнительных услуг вроде апгрейда номера, позднего выезда и т.д.

- На какие еще клиентские сегменты делаете ставку?

- Рассчитываем на заезды школьных и туристических групп, уже подсчитываем подтвержденные заявки на новогодние праздники. С интересом смотрим в лето: оно будет не самым простым в связи с чемпионатом мира, но, скорее всего, принесет хороший опыт. У нас уже есть и запросы, и брони на ЧМ-2018. Будем строить отношения со спортивными организациями, в том числе и на перспективу, поскольку отель удобно расположен относительно стадиона «ВТБ Арена».

http://ratanews.ru/news/news_14122017_2.stm

Топ-10 трендов гостиничного бизнеса и набор советов, как на них реагировать в 2018-м году. *)

Вообще приведено 11 «трендов», все от менеджмента управляющей компании RIBAS HOTELS GROUP, небольшой управляющей команды в Одессе и ее окрестностях <http://ribashotels.com/> (Ред.).

1. ТРЕНДЫ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

Артур Лупашко ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР RIBAS HOTELS GROUP

Те маркетинговые инструменты, которые работали два года назад, сегодня уже не окупают себя, то, что удивляло гостей в отеле год назад, сегодня воспринимается как должное. В 2018 году будут компании, которые работают в CRM-системах и АСУ, и отели, которые общаются со своими гостями в социальных сетях, отвечают на отзывы и идут всегда на компромисс с гостем. «На коне» будут руководители, которые инвестируют в обучение своих сотрудников и упрощают все свои процессы по максимуму.

СОВЕТ: Использовать кризис во благо и следить за изменениями конъюнктуры рынков, чтобы всегда быть на волне.

2. ТРЕНДЫ В ИНТЕРНЕТ-МАРКЕТИНГЕ

Виктория Кофман РУКОВОДИТЕЛЬ ОТДЕЛА МАРКЕТИНГА RIBAS HOTELS GROUP

Необходимо использовать каждый из существующих каналов коммуникации со своими гостями. Страницы в соцсетях с огромным количеством пользователей и посетителей, однако с низким уровнем вовлеченности, будут опускаться в рейтинге, что уменьшит их доступность, определяя пассивной и нерелевантной категории. Интерактивность является важной частью интернет-маркетинга, а потому рекомендую увеличить взаимодействие, ведь совсем скоро поисковики начнут брать деньги именно за него, а не за охват, если он не органический.

СОВЕТ: Обеспечьте своему бренду страховку в виде адекватного контента и его правильной классификации на сайте, оптимизируя все под поисковых роботов.

3. ТРЕНДЫ В HR-СФЕРЕ

Евгения Дехтяренко РУКОВОДИТЕЛЬ HR-ОТДЕЛА RIBAS HOTELS GROUP

В 2018 году число удаленных сотрудников увеличится, и причиной тому — развитие онлайн-ресурсов Bitrix, Oracle и прочих. А потому HR-отделам нужно начать корректировать свои регламенты и положения с учетом интегрирования «внештатников» в коллектив. В нынешних реалиях прослеживается сильная

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

Фокус – Москва и столичный регион

утечка кадров за границу, из-за чего все сложнее найти хорошего специалиста в сфере гостеприимства. Панацеей станут специалисты без опыта, но с хорошими hard skills.

СОВЕТ: Выстраивайте правильные отношения с сотрудниками и берите на работу специалистов без опыта, но с желанием всему научиться.

4. ТРЕНДЫ В КОНТРОЛЕ КАЧЕСТВА

Валерия Рожко РУКОВОДИТЕЛЬ ОТДЕЛА КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА RIBAS HOTELS GROUP

Анализируя деятельность персонала отелей, важно помнить, что в погоне за соответствием стандартам, можно потерять ту самую эмоцию, за которой приезжает гость, и прослыть «недушевной гостиницей с роботизированными сотрудниками». Репутация теперь с легкостью отслеживается при помощи онлайн-тревел-агентств (Expedia, Booking.com, Sabre, Hotels24 и прочие). У букинга, например, есть для этого очень удобная программа Pulse, которая отправляет моментальные уведомления о появлении новых отзывов, и сторонняя система ReviewPro.

СОВЕТ: Следите за репутацией своего отеля, для этого существует множество удобных программ. И не гонитесь за слепым соответствием стандартам, дабы не потерять гостей, которые приезжают в гостиницу за положительными воспоминаниями.

5. ТРЕНДЫ В УПРАВЛЕНИИ ГОРОДСКИМИ ОТЕЛЯМИ

Ксения Дронга УПРАВЛЯЮЩАЯ 4* БИЗНЕС-ОТЕЛЕМ WALL STREET

Трендом этого года является эмоциональность в гостиничном сервисе. Важнейшей задачей является предоставление своих услуг надежно, качественно, оперативно и заботливо, стать прежде всего хорошим знакомым для своего гостя. Никогда не стоит забывать, что управление городским отелем — это управление маленьким государством, где действуют свои традиции и законы.

СОВЕТ: Держать руку на пульсе, следить за событиями в городе и предугадывать желания гостей.

6. ТРЕНДЫ В УПРАВЛЕНИИ ХОСТЕЛАМИ

Артем Дмитриченко УПРАВЛЯЮЩИЙ ХОСТЕЛА FRIDAY

Касательно трендов в 2018 хочу сказать, что это положительные эмоции в роли переходящей тенденции из года в год. Нельзя считать, что хостел — это не отель и что целевая аудитория — это бэкпекеры, которые приехали потусить. Это и взрослые солидные люди, которые выбрали такой тип временного жилья лишь из-за экономических соображений. В любом случае, задача управляющего хостелом в 2018 году предоставить сервис на уровне отеля 5*, начиная со знакомства на ресепшене, заканчивая обменом контактами с последующим поддержанием дружеских отношений.

СОВЕТ: Хостел — это такой же отель, поэтому предоставляйте сервис на уровне 5-звездочной гостиницы.

7. ТРЕНДЫ В ГОСТИНИЧНОМ PR

Александра Шевченко PR-СПЕЦИАЛИСТ RIBAS HOTELS GROUP

Наконец-то корпорации пришли к тому, чтобы заниматься имиджем не только исполнительных директоров, но и руководителей отделов, поскольку лучший способ развиваться в отрасли связей с общественностью — продемонстрировать всю компанию, а не только ее «вершину». Все чаще люди

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

Фокус – Москва и столичный регион

говорят о количественных показателях рентабельности инвестиций в рекламный маркетинг (ROI), ведь сейчас намного проще отслеживать просмотры страниц, поисковые и социальные запросы, однако это вовсе не значит, что аналогично можно определить и бренд. И, пожалуй, 2018 год станет точкой отсчета для гибких компаний, где быстро реагируют на изменения.

СОВЕТ: В 2018 году увеличьте скорость реагирования на любые изменения в вашей компании.

8. ТРЕНДЫ В SEO

Алексей Котляревский **ВЕДУЩИЙ SEO-СПЕЦИАЛИСТ RIBAS HOTELS GROUP**

В новом сезоне будет все также актуален mobile-friendly сайт, а в преддверии запуска мобильной выдачи от Google это будет крайне актуально. Придется все-таки научиться делать сайт очень красивым и очень быстрым. Скорость загрузки сайта с портативных устройств без ущерба для привлекательности сайта — один из факторов ранжирования в 2018 году.

СОВЕТ: Создайте адаптивные и мобильные версии сайта, если таковых еще нет, и доведите скорость загрузки каждой версии максимум до 3 секунд.

9. ТРЕНДЫ В WEB-ДИЗАЙНЕ

Евгений Черномазов **ДИЗАЙНЕР ОТДЕЛА МАРКЕТИНГА RIBAS HOTELS GROUP**

В 2018 году продолжится развитие мобильной верстки, поскольку больше половины посетителей наших отельных сайтов заходят именно с мобильных устройств (телефоны и планшеты). Одной из важных составляющих продающего сайта является наличие сочных фото и ярких иллюстраций, которые так или иначе заставят гостя захотеть посетить отель. Изображения должны быть уникальными, поскольку повсеместно заметно использование так называемых «стоковых», а они не вызывают доверия.

СОВЕТ: Впечатляйте своих гостей авторским контентом и оригинальностью мобильной верстки. Но не забывайте про юзабилити сайта.

10. ТРЕНДЫ В SMM

Алиса Гаврилова **ВЕДУЩИЙ SMM-СПЕЦИАЛИСТ ОТДЕЛА МАРКЕТИНГА RIBAS HOTELS GROUP**

Активный пользователь соцсетей любит смотреть небольшие видеоролики и не любит читать пусть даже самые интересные, но длинные посты. Живой контент с улыбающимися гостями (всевозможные инста-истории и прочее) — то, что цепляет будущего клиента. Нельзя пропускать какие-либо события в мире, «выпадать» из информационного потока и не вовремя доносить информацию своим гостям. Мессенджеры становятся все популярнее, практически заменяя пользователям социальные сети, а их «дети» — чат-боты — совершенно точно заменят людей.

СОВЕТ: Не пренебрегайте возможностью общаться со своими потенциальными гостями при помощи мессенджеров. Делитесь самыми важными новостями и подробностями из жизни вашего отеля в режиме «здесь и сейчас».

11. ТРЕНДЫ В ОТДЕЛЕ БРОНИРОВАНИЯ

Елизавета Пташник **РУКОВОДИТЕЛЬ ОТДЕЛА БРОНИРОВАНИЯ RIBAS HOTELS GROUP**

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

Фокус – Москва и столичный регион

Определенно на сайтах все чаще можно будет воспользоваться чат-ботами, которые, в зависимости от ключевых слов в запросе гостя, предложат подходящий отель. А еще в 2018 году будут доступны фото с возможностью обзора 360° и полноценные видео-обзоры номеров гостиницы, чтобы будущий гость заранее понимал, как выглядит интерьер и не читал длинные описания «изысканного декора». Уже сейчас большая часть гостей пользуется мобильными устройствами для того, чтобы забронировать номер через booking.com, hotels24 и прочие ресурсы. А потому, очень важно, чтобы у отеля была полноценная мобильная версия для мгновенного бронирования.

СОВЕТ: Непременно используйте чат-ботов для того, чтобы быстрее реагировать на сообщения от гостей и помогать с бронью.

<http://hotelier.pro/management/item/3278-trends2018>