



## Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 0202-2017

С 16 по 22 февраля 2017 года

### **1. Государственное регулирование и поддержка развития туристско-гостиничного комплекса**

Сенатор РФ предложил дать четкие правила игры на гостиничном рынке

Столичные власти намерены вывести гостиничный бизнес из тени

В Москве появится собственный закон о туризме

Власти Москвы считают, что хостелы не должны размещаться в жилых домах

К чемпионату мира в российских городах легализуют хостелы

В Мособлдуме предлагают возмещать бизнесу капзатраты на строительство гостиниц

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

Не прошедшие классификацию перед ЧМ-2018 хостелы и гостиницы закроют

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

Международные сети увеличат гостиничный рынок столицы на 2500 номеров

Новый отель на четыреста мест построят в одном из аэропортов Москвы

Структура, связанная с Иосифом Кобзоном, построит гостиницу и музыкальный

Владельцы "Кофемании" вложились в клубный дом с бутик-отелем

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

Средний турист живет в Москве 2,5 дня и тратит 6,5 тыс. рублей в сутки

В Ассоциации туроператоров России рассказали, почему нельзя назвать среднюю сумму трат туристов.

Правительство Москвы намерено продать свою долю в ВАО "Интурист". Попытка номер три.

АФК «Система» реструктурирует гостиничный бизнес

АФК «Система» создаст новую гостиничную УК

Вместо Courtyard by Marriott Kazan Kremlin - Relita-Kazan. "Трофейный отель" группы ВТБ потерял право принимать футбольные команды.

После мундиаля скайбоксы стадионов превратятся в отели. Как государство работает на спортивных объектах.

## **5. Безопасность средств размещения**

Вьетнамцем во время нападения на людей в храме **гостиницы** руководили голоса

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

МВД Эстонии возьмет всех постояльцев гостиниц в стране на контроль

## **7. Для сведения отельеров**

«Продавать закрытые бутылки в барах гостиниц больше не получится», – эксперт ресторанного рынка

50 аспектов репутации отеля - полное руководство для отельеров.

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. Государственное регулирование и поддержка развития туристско-гостиничного комплекса**

### **Сенатор РФ предложил дать четкие правила игры на гостиничном рынке**

МОСКВА, 20 фев — РИА Новости. Совет Федерации поддерживает положения проекта федерального закона о классификации объектов туристской индустрии, но призывает дать четкие правила игры на этом рынке, чтобы в ближайшие месяцы закрыть этот вопрос, заявил в понедельник член комитета Совета Федерации РФ по социальной политике Игорь Фомин.

Выступая в ходе "нулевого чтения" проекта федерального закона "О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ в целях совершенствования правового регулирования оказания гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии" в Общественной палате РФ, он сообщил, что Совет Федерации поддерживает положения нового закона.

"Мы в принципе поддерживаем закон, но самый большой вопрос, который возникает у нас — это вопрос по срокам вступления его в силу. Сейчас он находится в Государственной Думе на рассмотрении еще в первом чтении. Предположим, что в мае-июне закон будет принят, далее нужно будет обновить всю нормативную базу, согласовать в правительстве. Тогда до 1 января 2018 года останется очень мало времени. Поэтому сроки вступления в силу данного закона нас смущают", — сказал он.

Фомин отметил, что "этот вопрос нужно уже закрыть, так как он перезрел". "Пора принимать определенное решение, дать четкие правила игры на этом рынке. Мы за то, чтобы в ближайшие месяцы закрыть этот вопрос", — резюмировал Фомин.

Предлагаемые законодательные изменения позволят обеспечить достоверное информирование потребителей в отношении категории и сервиса гостиниц и других средств размещения, будут стимулировать конкуренцию в системе средств размещения, повышение качества гостиничных услуг, развитие внутреннего туризма, указывают авторы проекта.

Предусматривается поэтапное введение обязательной классификации объектов туристской индустрии на территории России (с 1 января 2018 года — в отношении гостиниц и других средств размещения с номерным фондом более 50 номеров, с 1 января 2019 года — в отношении гостиниц и других средств размещения с номерным фондом более 15 номеров, с 1 января 2020 года — в отношении всех гостиниц и других средств размещения).

<https://ria.ru/tourism/20170220/1488403562.html>

### **Столичные власти намерены вывести гостиничный бизнес из тени**

В результате недавней проверки, проведенной столичными властями, было выявлено около 150 мини-отелей и хостелов, которые не прошли обязательную классификацию. Эта далеко не бесплатная процедура должна быть пройдена всеми местами размещения приезжих в одиннадцати городах, где пройдут игры чемпионата мира по футболу 2018 года. Ростуризм уже готовится их список для налоговиков и полиции. Сами участники рынка считают, что большинство из тех, кто предпочел не проходить классификацию, просто не уверены в своем будущем.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

О необходимости вмешательства в этот вопрос ФНС и МВД для осуществления борьбы с "теневым" гостиничным бизнесом в своем интервью RNS глава Ростуризма Олег Сафонов заявил: "Региональные власти должны провести работу совместно с коллегами из ФНС, МВД, чтобы не было "серых" и "черных" гостиниц, оказывающих услуги нашим туристам".

Российская гостиничная ассоциация полагает, что после прошедшего весной прошлого года в Госдуме первого чтения законопроекта, разработанного Галиной Хованской, над большим числом малых гостиниц и хостелов нависла реальная угроза лишения легального поля. Поэтому президент ассоциации Геннадий Ламшин считает, владельцы просто не торопятся вкладывать средства в подготовку и проведение классификации, хоть она и обязательная.

По его словам, в настоящее время рынок ждет принятия закона, разрешающего функционировать малым отелям, в частности тем, которые работают в жилом секторе, в многоквартирных домах. И новый проект этого закона в Минкульте уже разработан и утвержден правительством, а в марте этого года в Госдуме, возможно, состоится его первое чтение. Ламшин отметил, что ассоциация принимала активное участие в его разработке.

"Необходим закон, разрешающий при выполнении ряда условий создание таких отелей в жилом фонде. Но все они обязательно должны быть классифицированы и соблюдать все требования, которые предъявляются обычным отелям", – сказал он корреспондентам.

При этом он признает, что сейчас часть мини-отелей и хостелов функционируют нелегально, и люди в них тоже проживают нелегально. Подготовленный проект закона призван поспособствовать их легализации.

О том, что в Москве около 150 мини-отелей и хостелов работают нелегально, в администрации столицы узнали в конце января этого года. Тот факт, что сто из них находились в Центральном округе и имели класс четыре звезды, поразил чиновников больше всего.

В ходе проверки обнаружилось, что в столице 870 мест размещения самого разного уровня и более семнадцати процентов из них действуют нелегально, вызвало возмущение администрации. Сведения о нелегальной деятельности отелей были направлены в органы МВД, МЧС, Роспотребнадзора и столичную прокуратуру. В департаменте спорта и туризма заверяют, что постоянно будут вести мониторинг объектов размещения в городе, сообщается на официальном сайте мэра Москвы.

Правда, вице-президентом Федерации рестораторов и отельеров России Вадимом Прасовым в разговоре с НСН эта цифра названа невысокой. Эксперт заявляет, что далеко не все отели из указанного списка действительно соответствуют статусу "серых" бизнес-единиц. Возможно, некоторые еще просто не успели получить документ на руки или только проходят процедуру.

Геннадий Ламшин, являющийся главой Российской гостиничной ассоциации признает, что эта проблема есть не только в Москве. Малые отели, имеющие свой фонд в жилом секторе, сегодня оказались в очень сложном положении. То есть, обязательно нужно пройти классификацию, а с другой стороны – можно в ближайшей перспективе оказаться вне закона. Владельцы малых отелей готовы пройти классификацию, но им не понятно, окупятся ли на нее затраты. Какой смысл вкладывать средства в подготовку к классификации, в оплату услуг экспертов, если очень скоро вдруг выяснится, что такие объекты размещения запретят? Хотя, Ламшин точно уверен в том, что классификация выгодна абсолютно всем гостиницам, поскольку она улучшает их конкурентные позиции.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Какие-либо попытки наложения запрета на отели в жилом секторе могут вызвать серьезные социальные возмущения, по опросу ряда владельцев хостелов в крупных мегаполисах - Москве и Санкт-Петербурге.

Однако некоторая часть хостельеров уже приступила к поиску подходящих помещений в нежилом фонде. За лето прошлого года три гостиницы в Москве смогли переехать. Как показала практика, один переезд обходится, как минимум, в пятьсот тысяч рублей и занимает почти месяц. Поэтому этот вариант подходит относительно крупным мини-отелям.

Правда, власти пока могут отложить решение этого вопроса и взяться за мини-отели после 2018 года. Ведь сумма налогов, которую владельцы платят за жилое помещение, значительно меньше, чем за коммерческую недвижимость. По словам генерального директора компании-оценщика, Valrus Павла Карцева, в настоящее время в Москве налоговая ставка для жилой недвижимости кадастровой стоимостью до 10 млн. рублей в 2016 году составляла 0,1%, для нежилой — 1,3%. Таким образом, налог на квартиру кадастровой стоимостью 9 млн. рублей составит 9 тыс. рублей, тогда как за нежилой объект такой же стоимости нужно будет заплатить сто семнадцать тысяч рублей.

Что касается хостелов, то в 2015 году их насчитывалось порядка трехсот, по данным Министерства культуры. Менее десяти процентов расположены в нежилых домах или отдельных зданиях. А в жилых домах размещены семьдесят пять процентов столичных хостелов. Самый большой московский хостел может вместить триста человек. Средний уровень загрузки хостелов – шестьдесят пять процентов. Более пятидесяти процентов спроса обеспечивают иностранные граждане. В московских хостелах средняя стоимость одного койко-места составляет 600-700 рублей.

В настоящее время малый гостиничный бизнес довольно заметное явление в экономике страны. Поспешное принятие закона чиновника Хованской неминуемо привело бы к закрытию сорока пяти тысяч гостиничных предприятий по всей стране. В разных регионах на них приходится от двадцати до сорока процентов от емкости рынка размещения. Размер доходов, который местные бюджеты при таком развитии событий лишатся, пока неизвестен.

<http://prohotel.ru/news-220206/o/>

### **В Москве появится собственный закон о туризме**

Закон о туризме разработают в Москве. Об этом m24.ru рассказал председатель комиссии Мосгордумы по физической культуре, спорту и молодежной политике Кирилл Щитов. Нормативный документ о туристической деятельности в городе депутаты будут готовить с профильным департаментом спорта и туризма.

"Необходим комплексный городской закон о туристической деятельности в Москве. В городском законодательстве на данный момент большой пробел в плане нормативных моментов по туризму, поэтому нужно прописать условия развития туристической деятельности и другие аспекты. Сейчас будем разрабатывать его совместно с профильным департаментом спорта и туризма", – пояснил Щитов.

По его словам, подготовить законопроект планируют до конца 2017 года. "В ближайшее время будет подготовлена концепция законопроекта, а потом уже примемся за сам проект", – отметил депутат.

Глава департамента спорта и туризма Николай Гуляев пояснил m24.ru, что они обсуждали с депутатом вопрос создания городского закона о туризме, не уточнив подробностей.

Москва закрепила за собой место главного туристического центра России, доход столицы от туризма в 2016 году составил полтриллиона рублей. За последние шесть лет в развитии туристической индустрии Москвы произошли существенные изменения. В городе появились пешеходные зоны, качественные парки, велодорожки, пункты велопроката, мультязычные указатели, парковки для туристических автобусов, бесплатные точки доступа Wi-Fi и многое другое.

Число туристов, посещающих Москву, выросло на 40 процентов – с 12,8 миллиона в 2010 году до 17,5 миллиона человек в 2016 году. Жители российских регионов составляют 74 процента от общего числа туристов, посещающих Москву. На долю иностранцев приходится 26 процентов туристов. Причем туристы проводят в столице в среднем около 2,5 суток и тратят 6,5 тысячи рублей в день.

В 1990-х годах в Москве уже готовился законопроект о туристической деятельности. В документе говорилось об ускоренном развитии туристических услуг, сохранении исторического и культурного наследия столицы, обеспечении безопасности путешественников. Предполагалось давать налоговые льготы субъектам туристской индустрии, лицензировать туристскую деятельность, а также содействовать развитию научно-исследовательской деятельности в данной области. Но документ так и не был принят. Сейчас туристическая деятельность в городе регулируется федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

Член правления Российского союза туриндустрии Георгий Мохов считает, что в столице стоит принять отдельный закон о туризме. "Для такого огромного мегаполиса, как Москва, принимающего каждый год по 17 миллионов туристов, конечно, необходим норматив, который устанавливал бы территориальные нормы для развития самого туризма и предусматривал бы требования и льготы для предприятий, которые работают в этой сфере. Начиная с гидов-экскурсоводов и заканчивая гостиницами, которые работают в городе", – отметил эксперт.

По его словам, на практике федерального законодательства не хватает, чтобы регулировать развитие туризма в городе. "Слишком много специфических обстоятельств, касающихся конкретного города. Но, например, нельзя в городе установить какие-то нормы, ограничивающие права субъектов предпринимательства по сравнению с федеральным", – отметил он.

Мохов добавил, что в законе нужно уделить особое внимание нормам работы туристических компаний в городе. "Нормы, касающиеся льгот для туристических территорий и определение туристско-рекреационных зон, а также порядок функционирования и деятельности крупных объектов туристического показа. Это в региональном законодательстве и нужно утвердить, но это не простая задача", – подчеркнул собеседник m24.ru.

Художественный руководитель клуба "Живая история" и экскурсовод Елена Богачева считает, что в законе нужно также прописать стандарты работы экскурсоводов в городе. "Сейчас в городе работает огромное количество даже не дилетантов, а людей совершенно далеких от экскурсий, у которых совсем нет исторических знаний о Москве. Они наносят большой вред, особенно, работая с детьми и молодежью", – пояснил она.

По ее словам, городской закон должен улучшить доступность туристических объектов. "У нас сейчас большая часть дворцов и интересных мест

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Москвы заняты различными учреждениями, которые не доступны для проведения экскурсий. Было бы хорошо, если в законе прописали, что в таких исторических зданиях можно проводить профессиональные экскурсии, хотя бы изредка", отметила экскурсовод. – Неплохо было бы дать карт-бланш историческим экскурсиям не только для приезжих, но и для молодого поколения, которые плохо знают свой город".

На данный момент Москва готовится принять большое количество туристов на чемпионате мира по футболу в 2018 году. В связи с этим в городе планируется множество изменений для обеспечения комфорта гостей столицы. В частности, власти подготовят специальные экскурсии по спортивным объектам Москвы. В маршруты так называемого спортивного туризма могут включить стадионы и ледовые дворцы, бассейны или теннисные корты. Например, гостям покажут "Лужники", "Динамо" и "Открытие Арена", где на экскурсиях расскажут об истории спорта. Планируется разработать специальные туристические маршруты для болельщиков. Для фанатов также создадут единый бесплатный проездной билет, который будет действовать на городском транспорте и железной дороге за 18 часов до и после матча. Гости и болельщики смогут бесплатно воспользоваться городским общественным транспортом.

<http://www.m24.ru/m/articles/130766>

[https://lenta.ru/news/2017/02/20/tourism\\_law/](https://lenta.ru/news/2017/02/20/tourism_law/)

### **Власти Москвы считают, что хостелы не должны размещаться в жилых домах**

МОСКВА, 17 февраля. /ТАСС/. Хостелы в Москве не должны размещаться в жилых домах. Такую позицию столичных властей выразил в пятницу замначальника управления гостиничного хозяйства департамента спорта и туризма Москвы Алексей Яковлев.

"В Госдуме рассматриваются поправки к статье 17 ЖК РФ, которые разрешают размещать хостелы в многоквартирных жилых домах. Пока эти поправки не приняты. Позиция города заключается в том, что в жилом фонде хостелов не должно быть. Хостелы должны находиться только в нежилых, отдельно стоящих помещениях, иметь отдельный вход и не должны быть связаны с жилым фондом", - сказал Яковлев.

К концу декабря 2016 года классификацию согласно требованиям ФИФА прошло 870 гостиничных объектов столицы, в том числе 447 в категории беззвездных средств размещения и хостелов. Номерной фонд этих гостиниц составляет 58 тыс. единиц.

<http://tass.ru/moskva/4032379>

### **К чемпионату мира в российских городах легализуют хостелы**

МОСКВА, 20 февраля, РИА ФедералПресс.

Роспотребнадзор разрабатывает правила работы мини-гостиниц. На днях состоялось первое совещание в управлении ведомства.

В совещании участвовали представители Роспотребнадзора, «Лиги хостелов» и Межрегиональной ассоциации хостелов и мини-отелей. Ранее Роспотребнадзор занимал довольно жесткую позицию в отношении хостелов

Участники совещания рассказали, что представители Роспотребнадзора были настроены конструктивно. Удалось договориться, что начальники региональных отделов Роспотребнадзора должны будут «обеспечить объективное

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

*Фокус – Москва и столичный регион*



и всестороннее рассмотрение дел об административных правонарушениях» и лично принимать администрацию хостелов при возникновении спорных ситуаций.

Участники рынка затрудняются оценить конкретный объем номерного фонда столичных хостелов. В настоящее время сервис бронирования booking.com содержит информацию о 300 столичных хостелах, при этом официальную классификацию прошло порядка 150 таких заведений.

«ФедералПресс» ранее писал: до старта чемпионата мира по футболу – 2018 осталось чуть больше года. Некоторые регионы уже заявили о наличии достаточного количества номеров для болельщиков. Так, в Самарской области официальную классификацию прошли свыше 80 процентов гостиниц. Это более 10 тысяч гостиничных номеров. Похвастаться готовностью номерного фонда может и Свердловская область. Перед правительством региона ФИФА поставила задачу обеспечить наличие 10 тысяч гостиничных номеров в радиусе 100 км от места проведения соревнований (в городе Екатеринбурге – ред.). Область вышла за границы установленных нормативов, организовав 11 тысяч номеров. Лидерство в сфере гостиничного бизнеса при подготовке к ЧМ-2018 по понятным причинам принадлежит Москве.

<http://fedpress.ru/news/77/society/1745778>

### **В Мособлдуме предлагают возмещать бизнесу капзатраты на строительство гостиниц**

Вопрос о возмещении инвесторам капзатрат на строительство отелей необходимо рассмотреть на государственном уровне для развития полноценной гостиничной сети в регионах России, считает председатель Мособлдумы Игорь Брынцалов.

"На государственном уровне есть потребность в поддержке гостиничного бизнеса: проработке вопроса возмещения капитальных затрат на строительство современных гостиниц и комплексов", - заявил И.Брынцалов на заседании совета законодателей ЦФО в Сергиевом Посаде 17 февраля.

Глава Мособлдумы обратил внимание на актуальность этого вопроса для Подмосковья, где ежегодно проходит более 100 мероприятий только событийного туризма и работает около 250 туристических маршрутов.

<http://www.interfax-russia.ru/Center/citynews.asp?id=809169&sec=1669>



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

### **Не прошедшие классификацию перед ЧМ-2018 хостелы и гостиницы закроют**

Не прошедшие классификацию перед чемпионатом мира по футболу 2018 года хостелы и гостиницы будут закрыты, несмотря на обсуждение поправок к Жилищному кодексу в Госдуме. Об этом сообщил заместитель начальника управления гостиничного хозяйства департамента спорта и туризма Алексей Яковлев.

«Хостелы в числе других средств размещения должны были пройти процедуру классификации. Те средства размещения, в том числе и хостелы, которые ее не пройдут, в административном порядке должны быть закрыты. Но проблема возникает в том, что сейчас в Госдуме рассматриваются поправки к жилищному кодексу, которые разрешают хостелы во многоквартирных жилых домах. Пока эти поправки не приняты, позиция города - что в жилом фонде хостелов быть не должно», - сказал Алексей Яковлев.

По его словам, хостелы должны находиться в отдельно стоящих помещениях, иметь отдельный вход и не быть связаны с жилым фондом.

«Департамент проводит мониторинг, но так как у департамента нет контрольно-надзорных функций по закрытию, все эти материалы передаются в прокуратуру, МВД и Роспотребнадзор Москвы. Таким образом, будут функционировать только те хостелы, которые прошли классификацию», - заключил Алексей Яковлев.

<https://icmos.ru/news/45595-ne-proshedshie-klassifikatsiyu-pered-chm-2018-khostely-i-gostinitsy-zakroyut/>

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

#### **Международные сети увеличат гостиничный рынок столицы на 2500 номеров**

2017 год порадует гостиничный рынок Москвы приростом качественного номерного фонда ещё на 2 500 номеров при сохранении анонсированных сроков открытия гостиниц. Среди операторов, которые планируют открытие новых отелей, можно отметить AccorHotels, Hyatt, InterContinental Hotels Group и Hilton Worldwide, по данным консалтинговой компании Colliers International от 15 февраля.

Активизация российских и международных гостиничных сетей в 2016–2017 годов, по мнению аналитиков, прежде всего связана с проведением чемпионата мира по футболу в 2018. Помимо этого, рост туристического потока, внутреннего и со стороны азиатского континента, послужит дополнительным драйвером для осуществления реализации новых проектов. Среди них есть и крупные для этих гостиничных операторов.

«В этом году мы планируем открыть в самом центре Москвы гостиничный комплекс Hilton Garden Inn Moscow Krasnoselskaya на двести девяносто два номера. Гостиница, которая будет находиться под управлением компании Hilton, расположится на улице Верхней Красносельской. Этот отель будет самым крупным из действующих отелей «Хилтон» в нашей стране», – говорит Владимир Ильичев, являющийся директором по развитию компании Hilton Worldwide в России и СНГ. Первые постояльцы появятся в отеле уже буквально через несколько месяцев.

По мнению большинства экспертов, какого либо существенного влияния на рынок новый отель не окажет, несмотря на то что является самым большим отелем оператора в России, «Уровень у Hilton Leningradskaya (4\*), расположенного на Комсомольской, и Garden Inn (3\*) разный. Наверное, Hilton рассчитывает на некую синергию от того, что новая гостиница будет открыта неподалёку от существующей. Это однозначно не самый последний крупный объект в центре столицы. Если рынок стабильно растёт, загрузки хватает всем», – комментирует Вадим Прасов, являющийся вице-президентом Федерации рестораторов и отельеров РФ.

На гостиничном рынке Москвы, по итогам прошлого года, насчитывается около 48 000 номеров (без учета номерного фонда мини-отелей), из которых 15 000 номеров (включая Подмоскovie) находятся под управлением международных операторов. В 2016 году было открыто четыре гостиницы, включая один из крупнейших в России гостиничных комплексов группы AccorHotels – «Киевский», в состав которого входят отели брендов Adagio, Novotel и Ibis. Таким образом, увеличение качественного номерного фонда Москвы за год составило 1 219 номеров, что за последние пять лет явилось одним из самых высоких показателей.

<http://www.trn-news.ru/digest/52347>

#### **Новый отель на четыреста мест построят в одном из аэропортов Москвы**

Застройщиком «Гранель» запланировано строительство пятизвездочного отеля на четыреста номеров под управлением компании Sheraton в одном из аэропортов Москвы, сообщил RNS Андрей Назаров, являющийся председателем

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

совета директоров компании, сопредседателем «Деловой России». Пресс-служба застройщика добавляет, что сейчас переговоры ведутся с «Домодедово» и «Шереметьево».

Ранее вместо люксовой гостиницы застройщик намеревался построить отель Four Points by Sheraton на четыреста пятьдесят номеров, уровня 4\*. Стоимость инвестиций оценили в три с половиной миллиарда рублей.

«Нами уже заключено предварительное соглашение. Будет возведена пятизвездочная гостиница на четыреста номеров под управлением Sheraton», — говорит Назаров. Он подчеркивает, что приняли решение вместо четырехзвездочного отеля построить люксовый. Контракт будет подписан в течение месяца.

«В настоящее время ведутся переговоры с московскими аэропортами, но мы пока еще не решили, с каким из них будем сотрудничать», — сообщает представитель компании, добавив, что обсуждения идут с двумя аэропортами — «Домодедово» и «Шереметьево».

«Для комментариев по этому вопросу пока нет оснований», — сказали RNS в пресс-службе «Домодедово». На момент публикации статьи запрос RNS в «Шереметьево» проигнорирован.

По мнению экспертов рынка недвижимости, смысл запуска нового гостиничного проекта есть только в «Домодедово», так как в непосредственной близости от него не расположены брендовые гостиничные объекты. Однако, ставится под сомнение целесообразность формата пятизвездочной гостиницы в этой локации.

«А Шереметьево уже находится один отель Sheraton, наверное, второй подобный объект строить там просто бессмысленно. В аэропорту «Внуково» уже заявлены две большие гостиницы. Единственным местом, где можно построить отель, это «Домодедово». Однако выбор такого формата не совсем понятен, поскольку там нет такого рынка. При этом пятизвездочная гостиница подразумевает достаточно высокую себестоимость», — рассуждает заместитель директора по развитию индустрии гостеприимства CBRE Станислав Ивашкевич.

«По нашей оценке, заявленные параметры — класс 5\* и 400 номеров, являются слишком завышенными: в зоне аэропорта спрос на размещение тяготеет к более доступным объектам, как в средней, так и в верхней категориях. И, однозначно, там нет объема спроса, способного загрузить четыреста номеров», — констатирует руководитель департамента гостиничного бизнеса компании JLL Татьяна Веллер.

<http://prohotel.ru/news-220212/0/>

### **Структура, связанная с Иосифом Кобзоном, построит гостиницу и музыкальный**

Структура, связанная с Иосифом Кобзоном, построит на Бауманской улице в Москве музыкальный институт и гостиницу, пишут «Ведомости». Общая площадь построек — 32 тыс. кв. м. Как сообщили «Ведомостям» несколько чиновников московской мэрии, в январе текущего года градостроительно-земельная комиссия (ГЗК) одобрила проект строительства музыкального института и гостиницы на Бауманской улице.

Один из собеседников уточнил, что Москомархитектуре поручено в течение месяца оформить градостроительный план земельного участка (ГПЗУ) на Бауманской улице, 11, стр. 2, 3, 4, 5, 6, 7.

Заявителем по проекту является ООО «Спартак Лофт», говорит представитель Москомстройинвеста. 99% фирмы принадлежит «Фермеланд Инк» из Белиза, еще 1% у гендиректора Игоря Скибы, следует из данных СПАРК. Скиба одновременно возглавляет Кобзон-фонд Иосифа Кобзона. Кобзон-фонд и «Спартак Лофт» зарегистрированы по одному адресу, на Бауманской улице.

На этой улице на трех смежных участках согласовано строительство музыкального института с гостиницей общей площадью 32 тыс. кв. м: 15 100 кв. м — гостиница, 16 900 кв. м — музыкальный институт. Скиба на вопросы не ответил. Кобзон известен своими благотворительными проектами и гостиницу строит, вероятно, чтобы отбить вложения, говорит близкий к мэрии собеседник «Ведомостей».

По подсчетам директора департамента финансовых рынков и инвестиций Knight Frank Алана Балоева, инвестиции в проект без учета цены земли могут составить 3–5 млрд руб.

<http://www.rbc.ru/business/20/02/2017/58aa348b9a79470c3827e5bf>

<http://www.vedomosti.ru/realty/articles/2017/02/20/678312-kobzonom-muzikalnii-institut-gostinitsu>

### **Владельцы "Кофемании" вложились в клубный дом с бутик-отелем**

Владельцы сети кофеен "Кофемания" стали инвесторами клубного дома Moss с элитными апартаментами и сервисным обслуживанием, расположенного в центре Москвы в Кривоколенном переулке, дом 10/4, рассказал журналистам один из основателей проекта Михаил Андреев.

Площадь клубного дома составляет 3,2 тыс. кв. м, из которых 1,57 тыс. кв. м приходится на апартаменты, а остальное — на бутик-отель и ресторан "Кофемания". Всего в доме размещается 13 апартаментов и 31 гостиничный номер.

Объем инвестиций в проект составил в 1,5 млрд рублей. Девелопером комплекса является компания Adwill Management. По планам инвесторов, срок окупаемости проекта составит 5 лет с момента старта проекта в 2014 году.

По словам Андреева, ранее на месте клубного дома размещался офис МОЭК, а само здание принадлежало Управлению делами президента.

[http://hotelier.pro/index.php?option=com\\_k2&view=item&id=2346:development&Itemid=278](http://hotelier.pro/index.php?option=com_k2&view=item&id=2346:development&Itemid=278)

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

##### **Средний турист живет в Москве 2,5 дня и тратит 6,5 тыс. рублей в сутки**

Об этом сообщил замначальника управления гостиничного хозяйства департамента спорта и туризма Москвы Алексей Яковлев. По словам чиновника, чаще всего туристы приезжают в Москву на какое-либо событие, впрочем набирает популярность и туризм с религиозной составляющей – паломнический туризм.

В 2016 году столицу посетили более 17,5 млн туристов, из них около 13 млн россиян, 4,5 млн – иностранцев. Загрузка московских отелей за прошлый год составила около 70%.

В 2017 году, по данным властей, в столице будет открыто около 10 отелей под международными брендами. Москва сейчас вышла на тот уровень, который позволяет ей конкурировать с любым европейским городом по качеству и разнообразию услуг", – заявил Алексей Яковлев.

Как отмечают аналитики Colliers International, в Москве и Подмосковье отмечается быстрый рост номерного фонда под управлением международных сетей. В 2016 году он пополнился на 1,2 тыс. номеров, что стало одним из самых высоких показателей за последние пять лет. Для сравнения: в 2015 году в Московском регионе ввели всего 757 номеров. В прошлом году в Москве и ближайшем Подмосковье было открыто четыре гостиничных комплекса: апартаменты Radisson Residences Завидово (188 номеров), Ibis Ступино (129 номеров), Holiday Inn Moscow – Селигерская (201 номер), а также крупнейший в России комплекс группы AccorHotels – "Киевский", в состав которого вошли отели брендов Novotel, Adagio и Ibis (701 номер).

По прогнозу Colliers International, в течение 2017 года в Москве и ближайшем Подмосковье введут еще 2,5 тыс. номеров в отелях под управлением международных сетей.

Среди операторов, планирующих открытие новых гостиниц в столичном регионе, брокеры называют Hyatt, AccorHotels, InterContinental Hotels Group и Hilton Worldwide. Всего по итогам 2016 года гостиничный рынок Москвы насчитывал порядка 48 тыс. номеров (без учета мини-отелей), из которых под управлением международных операторов находится около 15 тыс. номеров (включая ближайшее Подмосковье).

При этом группа AccorHotels сохраняет лидирующую позицию на московском рынке, подчеркивают брокеры. На эту сеть приходится 22% всего номерного фонда, находящегося под управлением международных операторов. Второе и третье места занимают InterContinental Hotels Group и Carlson Rezidor Hotel Group, на которые приходится 18% и 15% соответственно.

<http://www.pitert.ru/news/srednii-turist-zhivet-mos>

##### **В Ассоциации туроператоров России рассказали, почему нельзя назвать среднюю сумму трат туристов.**

Московские власти привели статистику трат приезжих в российскую столицу. Замначальника городского хозяйства департамента спорта и туризма Москвы Алексей Яковлев отметил, что среднестатистический турист приезжает в столицу на два с половиной дня и тратит около 6,5 тыс. рублей в сутки, сообщает ТАСС.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*



Руководитель департамента въездного туризма Ассоциации туроператоров России (АТОР) Александр Макляровский в интервью НСН заявил, что сомневается в справедливости озвученных цифр.

«Это для меня странная цифра. Если ее называет представитель гостиницы, то он, прежде всего, исходит из цены за номер. Если об этом говорит чиновник, то откуда он знает, сколько турист тратит на театры, рестораны, музеи. Другой вопрос, что путешественник, приезжающий в одиночку, тратит больше, того, кто путешествует с группой», - считает эксперт.

В Россию стало гораздо больше приезжать туристов из Китая, в 2016 году по числу въездов в страну они опередили многолетних лидеров — немцев. Кроме того, по итогам прошлого года первым по темпам роста въездного туризма стал Иран. Но, как признался Макляровский, цели визитов у гостей разные, поэтому суммы, которые они готовы оставить в стране, сильно отличаются.

«Среднюю цифру мы с вами не выведем. Если сравнивать китайца, который покупает брендовую одежду, украшения ювелирные, и француза, который тратит только на музеи. Сложить их расходы, то в среднем, может быть, и получится такая сумма», - заявил в беседе в НСН представитель АТОР.

Яковлев, описывая портрет среднестатистического гостя столицы, добавил, что в последнее время набирает популярность туризм с религиозной составляющей, т.н. паломнический туризм.

«Религиозный туризм всегда популярен, и особого всплеска я не заметил, всегда к нам приезжают из определенных стран. Так что не надо путать паломнический туризм и религиозный. Это разные вещи. Мекка же, куда стремятся тысячи человек со всего мира, не в нашей стране расположена. В Россию много едут французов, испанцев, которые приезжают изучать православную культуру. Посещают церкви, приходы, но это точно не паломничество», - высказал свое мнение Макляровский.

<http://nsn.fm/society/ator-traty-frantsuzskogo-i-kitayskogo-turista-v-moskve-nelzya-sopostavit.php>

### **Правительство Москвы намерено продать свою долю в ВАО "Интурист". Попытка номер три.**

Мэр Москвы Сергей Собянин подписал постановление столичного правительства, предусматривающего приватизацию принадлежащего городу пакета акций ВАО "Интурист". Попытки избавиться от своей доли в ВАО правительство Москвы предпринимает не в первый раз.

Согласно постановлению "О среднесрочной программе приватизации государственного имущества города Москвы на 2017-2019 годы" от 7 февраля 2017 г. N 36-ПП правительство столицы намерено продать 25,036% акций ОАО "Внешнеэкономическое акционерное общество по туризму и инвестициям "Интурист", более известного как ВАО Интурист.

Основным акционером ВАО "Интурист" является АФК "Система" – ей принадлежит 66,203% акций общества. До 2004 года "Система" владела почти 90% компании, но затем обменяла у правительства Москвы блокирующий пакет в ВАО "Интурист" на 40% гостиницы "Космос". Сейчас 8,747 % акций "Интуриста" также владеет ГАО "Москва" (входит в Гостиничную компанию группы ВТБ).

Москва уже не первый раз пытается продать свою долю в "Интуристе": блокпакет компании выставлялся на торги осенью 2012 г. по цене 2,6 млрд руб., однако тогда желающих не нашлось.

Повторно московский пакет акций была выставлен на аукцион осенью 2015 г. Начальная стоимость лота составила 1,4 млрд рублей. Однако результат вновь был аналогичным: аукцион, назначенный на 28 октября не состоялся по причине отсутствия участников.

Дмитрий Павлов, вице-президент АФК «Система» комментирует: «Москва не в первый раз пробует подобное. Подписание такого постановления не означает, что власти немедленно объявят аукцион по продаже городского пакета. Будем отслеживать торги. Как только будут объявлены, будем принимать решение об участии».

До недавнего времени под управлением ВАО "Интурист" находилось 8 гостиниц с общим номерным фондом 2 396 номеров:

Гостиница "Космос" (г. Москва)

Гостиница "Интурист Коломенское" (г. Москва)

Эко-отель "Изумрудный Лес" (Клинский район, Московская обл.)

Гостиница "Онега Палас" (г. Петрозаводск)

Природно-оздоровительный комплекс Altay Resort (г. Горно-Алтайск)

Отель Savoy Westend Hotel 5\* (Карловы Вары, Чехия)

Отель Principe Forte Dei Marmi (Тоскана, Италия)

Отель Leopard Lodge (Намибия, Южная Африка)

Однако в конце 2016 года АФК "Система" закрыла сделку по приобретению Региональной Гостиничной Сети, включающей в себя девять отелей: Courtyard by Marriott Paveletskaya (Москва), Holiday Inn Express (Воронеж), а также семь отелей Park Inn в регионах (в Астрахани, Волгограде, Ижевске, Казани, Новосибирске, Сочи и Ярославле). Общий номерной фонд приобретенных отелей составляет 1 379 номеров, а их площадь – 87 613 кв. м. Таким образом, номерной фонд ВАО вырастет на 60% и превысит 3 600 номеров. В октябре СМИ сообщали, что АФК Система также вела переговоры о покупке двух отелей сети Holiday Inn в Москве у группы "Сафмар" (ранее группа "Бин") за \$104 млн.

В начале 2017 года произошла смена руководства ВАО "Интурист": решением совета директоров компании Президентом Общества на следующие три года назначен Максим Хорошенко, бывший генеральный директор стопроцентной "дочки" АФК "Система" компании ОАО "СГ-Трейдинг" (дистрибьютор сжиженного газа). Он сменил на этом посту Алексея Волова.

Также руководство компании планирует провести реновацию гостиничного комплекса "Космос", а ранее отказалась от обсуждения вариантов покупки сети Heliopark Hotels & Resorts.

[http://hotelier.pro/index.php?option=com\\_k2&view=item&id=2347:intourist&Itemid=278](http://hotelier.pro/index.php?option=com_k2&view=item&id=2347:intourist&Itemid=278)

### **АФК «Система» реструктурирует гостиничный бизнес**

Корпорация разделит функции владения и управления отелями между разными компаниями

Сейчас функции владения и управления отелями совмещает ВАО «Интурист», контрольный пакет которого принадлежит АФК «Система». По словам вице-президента АФК «Система» Дмитрия Павлова, в условиях существенного роста номерного фонда разделение функций владения и управления активами стало логичным шагом для дальнейшего развития гостиничного бизнеса корпорации. Юридически разделение функций завершится к концу I квартала 2017 г., уточнил он.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*



«Сафмар» ищет покупателя на часть своего гостиничного портфеля, включая Hilton Moscow Leningradskaya на 273 номера, «Holiday Inn Суцеский» (на фото) на 310 номеров и «Holiday Inn Лесная» на 301 номер

Московские номера «Системы»

Как сообщил Павлов, в компанию «Система отель менеджмент» – она будет владеть отелями – уже внесены объекты «Региональной гостиничной сети» (ей принадлежат девять отелей на 1379 номеров в Москве и регионах под брендами Park Inn by Radisson, Holiday Inn Express и Courtyard by Marriott). Эту компанию корпорация выкупила у Venture Investment and Yield Management Андрея Якунина в ноябре 2016 г. Активы и обязательства ВАО «Интурист» в новую компанию переводить не планируется, добавил Павлов. Возможно, это связано с наличием других акционеров у общества, полагают два консультанта. 25,04% акций компании, по собственным данным, принадлежат правительству Москвы, 8,8% – структуре Гостиничной компании группы ВТБ.

Создание новой управляющей компании уже ведется, продолжает Павлов. Причем, по его словам, она будет не только управлять своими гостиницами, но и оказывать услуги для внешних объектов, многие из которых будут работать под международными гостиничными брендами по франшизе.

Биржевые планы

АФК «Система» может провести IPO своего гостиничного подразделения, заявлял ранее председатель совета директоров корпорации Владимир Евтушенков. Для этого, по его словам, она планирует увеличивать число отелей, находящихся в собственности и в управлении. Источник, близкий к топ-менеджерам АФК, говорит, что речь идет об IPO новой компании, владеющей гостиницами.

Уход от владения зданиями отелей к развитию бренда – классический путь развития гостиничных компаний в мире, отмечает руководитель департамента гостиничного бизнеса JLL Татьяна Веллер. Она напоминает, что все крупнейшие сети (Marriott, Hilton, AccorHotels, IHG, Hyatt) уже прошли этот путь в 1980–2000 гг. Вместо того чтобы консервировать деньги в зданиях, гостиничные компании с меньшими затратами развивают бренд и получают гонорары за управление, говорит Веллер. При этом, по ее словам, финансовую ответственность они в определенной степени перекладывают на самих инвесторов и владельцев объектов. Услуга управления отелями может быть крайне востребованной среди владельцев гостиниц, считает заместитель гендиректора по развитию индустрии гостеприимства CBRE Станислав Ивашкевич. Он объясняет это тем, что большинство российских крупных гостиничных операторов, таких как Azimut Hotels, Amaks Hotels & Resorts и Cronwell Hotels & Resorts, берут в управление объекты только под собственными брендами, тогда как многие международные гостиничные компании перешли от прямого управления к продаже франшизы своего бренда, поэтому владельцы отелей будут заинтересованы в таком сервисе.

ВАО «Интурист» может выкупить отели Don-Plaza в Ростове-на-Дону

По словам Павлова, АФК «Система» рассчитывает к 2021 г. увеличить свой фонд в управлении до 9000 номеров, из которых в собственности будет менее половины. Сейчас ее портфель составляет 3700 номеров. Если эти планы будут реализованы, то структура корпорации может стать крупнейшей российской гостиничной сетью в стране, говорит руководитель отдела гостиничного бизнеса и туризма Cushman & Wakefield Марина Смирнова. Для сравнения: портфель сети Azimut Hotels сейчас составляет 6000 номеров, Amaks Hotels & Resorts – около 5000 номеров.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

### **АФК «Система» создаст новую гостиничную УК**

Финансовая корпорация планирует оставить функцию владения отелями за ВАО «Интурист», а управление активами перепоручить новой структуре.

АФК «Система» создаст новую компанию для разделения функций владения и управления гостиницами, сообщают «Ведомости».

В настоящий момент эти функции совмещает ВАО «Интурист», однако в дальнейшем, корпорация останется только владельцем активов. ВАО «Интурист» - структура корпорации - ранее отвечала за владение и управление отелями, сейчас новая, только создающаяся управляющая компания, будет заниматься операционной деятельностью гостиниц, а их владение будет оформлено на компании «Система отель менеджмент».

На балансе «Системы отель менеджмент» уже находятся объекты «Региональной гостиничной сети» - это 9 отелей в Москве и регионах, работающих под брендами Park Inn by Radisson, Holiday Inn Express и Courtyard by Marriott. Напомним, компанию «Региональная гостиничная сеть» АФК «Система» выкупила в ноябре 2016 года у Venture Investment and Yield Management Андрея Якунина.

АФК «Система» не планирует переводить обязательства и активы ВАО «Интурист» в «Системы отель менеджмент».

Как заявлял прессе председатель совета директоров АФК «Система» Владимир Евтушенков, в корпорации рассматриваются варианты проведения IPO гостиничного подразделения. Для этого планируется к 2021 году увеличить число номеров, находящихся в собственности и управлении, до 9 тысяч. Сейчас номерной фонд составляет 3,7 тысячи.

Управление отелями перейдет к новой структуре, которая будет также оказывать услуги по управлению для внешних объектов. К концу первого квартала планируется завершить юридическое разделение функций.

В настоящий момент гостиничный портфель АФК «Система» включает 3,7 тыс. номеров. К 2021 году корпорация намерена увеличить его до 9 тыс.

<http://www.cre.ru/rus/archivnews/o/o/42554/>

### **Вместо Courtyard by Marriott Kazan Kremlin - Relita-Kazan. "Трофейный отель" Группы ВТБ потерял право принимать футбольные команды.**

Отель Courtyard by Marriott Kazan Kremlin 4\* потерял право принимать футбольные команды, прибывающие в столицу Татарстана на отборочные матчи Кубка конфедераций в июне 2017 года. Такую информацию сообщил СМИ заместитель председателя Госкомитета РТ по туризму Артур Абдрашитов.

Как заявил чиновник, по решению MATCH Accommodation, контракт на размещение спортсменов заключен с отелем "Relita-Kazan" 4\*. На замену Courtyard by Marriott Kazan Kremlin предлагались также "Корстон" и Park Inn.

Всего в Казани для приема команд-участников Кубка Конфедераций отобрано пять отелей, в том числе – "Мираж", "Биляр Палас Отель" и "Корстон" (все уровня 4–5 звезд). Остальные гостиницы столицы Татарстана будут работать не по квотам FIFA, а под свободное размещение. Всего Казань ожидает принять

во время Кубка конфедераций – 2017 не менее 176 тысяч гостей из разных стран и регионов РФ.

Напоминаем, что 22 февраля 2017 года Courtyard by Marriott Kazan Kremlin может открыться уже под другим брендом. По одной из версий, это может быть бренд "Турист", принадлежащий АО "Гостиничная компания", которая в настоящее время управляет работой отеля. Впрочем на сайте самой УК информации о казанском отеле до сих пор нет. Пока отель под прежним названием фигурирует на официальном сайте Marriott.

Ранее, в результате борьбы собственников, отель перешел под контроль Группы ВТБ. Гостиничная компания "СиУай Казань отель лизинг" отказалась от попыток вернуть под свой контроль здания отеля. С конца прошлого он перестал принимать гостей и был отключен от систем Marriott. ОАО "Гостиничная компания" до сих пор и не получила согласия на пролонгацию франчайзингового договора на использование бренда Marriott.

Как сообщили Hotelier.PRO в Marriott International, "отель закрывается и больше не будет выступать под брендом Courtyard в обозримом будущем в силу непредвиденных обстоятельств".

<http://hotelier.pro/news/item/2345-kazanfifa>

### **После мундиаля скайбоксы стадионов превратятся в отели. Как государство заработает на спортивных объектах.**

Компания "Спорт-Инжиниринг", эксплуатирующая 7 из 12 стадионов, на которых будут проводиться игры чемпионата мира по футболу в 2018 году, планирует сдать часть площади арен гостиничным сетям, ресторанам, фитнес-клубам и детским развлекательным комплексам после проведения соревнований. Об этом сообщил RNS источник, знакомый с ходом переговоров эксплуатирующей компании с инвесторами.

"Есть договоренность по детским развлекательным комплексам, ресторанам. Пока планируем сделать гостиницы на стадионе. Те же скайбоксы использовать не только на матчах, а сделать из них гостиничные номера, которые можно будет трансформировать до и после игр. После чемпионата мира сразу можно будет начать работу с фитнес-клубами, у нас уже есть договоренность с компанией, которая на эти стадионы зайдет", – сказал он.

Данные соглашения касаются стадионов, застраиваемых и эксплуатируемых ФГУП "Спорт-Инжиниринг". Такие арены строятся в Волгограде, Екатеринбурге, Калининграде, Нижнем Новгороде, Ростове-на-Дону, Самаре и Саранске.

#### *Стадионы матчей ЧМ-2018 (ФГУП "Спорт-Инжиниринг")*

Волгоград Арена

Екатеринбург-Арена

Мордовия Арена

Ростов Арена

Самара-Арена

Стадион Калининград

Стадион Нижний Новгород

"После ЧМ, в 2018 году, инвесторы не сразу смогут зайти на объемы. Скорее всего они начнут работать только в следующем году, тогда же арендные платежи начнут компенсировать какую-то часть затрат на эксплуатацию объекта,

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

– говорит источник. – Контракты будут заключаться сроком на 20 лет. Инвесторам будет интересно оставаться на стадионе долго".

Скайбокс – это застекленная VIP-ложа, которую арендуют юридические или физические лица на большой период времени, от полугода до нескольких лет.

По мнению управляющего партнера УК "Альянс Отель Менеджмент" Вадима Прасова, размещение номеров внутри скайбоксов, располагающихся на стадионах, вряд ли заинтересует международные гостиничные сети. "Я уверен на 99,9%, что ни один международный оператор из числа лидирующих адекватных брендов, таких, как Marriott, Hilton или Intercontinental, на это не пойдет", – говорит Прасов.

В то же время для российских сетей такой вариант станет более подходящим из-за их гибкости, считает он. "Использование подобного рода пространств под отельные номера в принципе возможно, но я предполагаю, что это может быть интересно российским операторам. Российские операторы гибче, моложе, у них немного другой подход", – объясняет эксперт.

Между тем, один из отелей аналогичного формата уже запущен в России. Как сообщалось ранее, на базе стадиона "Казань Арена" в столице Татарстана 29 февраля был открыт отель формата Sport&Family с трехзвездочным уровнем сервиса. Он размещен на восточной трибуне стадиона и рассчитан на 12 номеров категорий "комфорт" и "люкс", в будущем будут открыты еще 13 номеров.

Вместимость номера семейного формата Family Suit – четыре человека, формата Sport Suit – два человека. В дни матчей и прочих спортивных и массовых мероприятий апартаменты будут превращаться в скайбоксы для гостей стадиона. Неназванные инвесторы рассчитывают окупить проект за 5 лет.

Напоминаем, что матчи чемпионата мира 2018 года пройдут с 14 июня по 15 июля на 12 стадионах в 11 городах России: Москве, Санкт-Петербурге, Казани, Нижнем Новгороде, Саранске, Калининграде, Волгограде, Екатеринбурге, Самаре, Сочи и Ростове-на-Дону. При этом 30 января 2017 года Россия отметила 500 дней до ЧМ-2018. В праздновании приняли участие послы городов, активисты волонтерских центров, представители руководства регионов.

[http://hotelier.pro/index.php?option=com\\_k2&view=item&id=2343:skybox&Itemid=278](http://hotelier.pro/index.php?option=com_k2&view=item&id=2343:skybox&Itemid=278)

## **5. Безопасность средств размещения**

*Дайджест СМИ «Строим Отель» вводит новую рубрику подборки сообщений по теме безопасности средств размещения. Основания для этого дает сложившаяся ситуация, при которой ведущаяся классификация средств размещения в соответствии с «Порядком классификации», утвержденным Приказом Минкультуры РФ №1215 от 11.07.2014 практически не оказывает воздействия на безопасность средства размещения и наличие Свидетельства категории никак не отражает степень безопасности гостиницы.*

*При этом, по выборочной статистике 2016 года средства размещения регулярно попадали в сводки МЧС как места возгораний, в сводки криминальных происшествий.*

*В связи с планируемым мероприятиями Кубка конфедерации-2017 и ЧМ по футболу-2018 эта тема приобретает особое значение.*

### **Вьетнамцем во время нападения на людей в храме гостиницы руководили голоса**

Ужасная поножовщина произошла в ночь на 20 февраля в гостинице "Ханой-Москва", расположенной по адресу: Ярославское шоссе, д.146 корпус 2. Видео с места происшествия опубликовал телеканал "360". На кадрах видно следы крови на полу коридора, где случилась драка.

Согласно последним данным, число людей, пострадавших в результате резни в гостинице "Ханой-Москва", возросло с четырёх до шести человек. Журналисты "МК" рассказали новые подробности происшествия, случившегося в гостинице "Ханой-Москва" на Ярославском шоссе Москвы, когда молодой вьетнамец внезапно набросился на прихожан буддийского храма. Ранения получили шесть человек людей вместе с 8-летним ребенком (пять пострадавших являются гражданами Вьетнама и один имеет российское гражданство).

Молодой парень в возрасте 23 лет принимал вместе с родителями гостей в своей квартире, расположенной над отелем, а дальше вежливо пригласил их к столу. После ужина один мужчина поинтересовался его хмурым видом, после чего получил ответ, что неизвестные личности насилуют его девушку, которой в реальности у него не было. Гости уже тогда испытали неприятные ощущения при взгляде на парня, крутящего в руках вилки и ножи, а его родители раньше жаловались на его странное поведение по ночам.

Один гость решил выйти в другую комнату и вызвать врачей, но пока те приехали, вьетнамец с ножом и вилкой побежал в храм гостиницы, где успел ранить прихожан и маленькую девочку. Раненым вовремя успели оказать помощь, а вьетнамца поместили в клинику, после чего стало известно, что у него случилось психическое расстройство. Соседский ребенок рассказал сотрудникам органов, что парень слышал голоса, говорящие о том, что его родители собираются избавиться от сына, так что нужно нанести свой удар первым. Его семья является благополучной и у студента ранее не замечались такие отклонения, так что пока его ждет судебная экспертиза.

Напомним, сотрудники гостиницы увидели девушку с глубокими порезами на руках. Камеры наблюдения на 21-м этаже зафиксировали мужчину, размахивавшего, предположительно, вилкой. Уроженец Вьетнама, в состоянии белой горячки, также набросился на прибывшего на место охранника, нанеся ему тяжёлые ранения.

Малолетнюю девочку отправили в больницу с ножевым ранением грудной клетки. Стражи порядка завели уголовное дело по статье "Покушение на убийство малолетнего ребенка". Подозреваемому грозит до 20 лет лишения свободы.

<https://nation-news.ru/246556-video-s-mesta-krovavoi-rezni-v-gostinice-hanoi-moskva-poyavilos-v-seti>

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

### **МВД Эстонии возьмет всех постояльцев гостиниц в стране на контроль**

Главным источником информации о находящихся в Эстонии людях в настоящее время являются карты постояльцев гостиниц, МВД Эстонии предлагает создать автоматический регистр всех постояльцев отелей в стране, чтобы эффективнее бороться с преступностью и терроризмом

МВД Эстонии предлагает создать единый регистр остановившихся в гостиницах людей, чтобы помочь силовым структурам в задержании объявленных в розыск в ЕС и незаконно находящихся в Эстонии лиц, а также в борьбе с терроризмом, сообщает BNS.

Поскольку Эстония является частью Шенгенской зоны и въезд лиц в страну не проверяют на границе, главным источником информации о находящихся в Эстонии людях в настоящее время являются карты постояльцев гостиниц. Их должны заполнять лица, которые не являются гражданами стран ЕС, Европейской экономической зоны или Швейцарии, а также члены их семей.

Сейчас карты посетителей заполняют вручную, что требует времени, кроме того, информацию часто записывают нечитаемым образом, отмечают в МВД. Кроме того, силовые структуры, чтобы получить карты посетителей, должны заранее знать, что лицо остановилось в определенном отеле. Если бы информация передавалась в автоматически считываемом виде, ее можно было бы эффективнее обрабатывать, считают в министерстве.

МВД намерено ввести в действие систему, в которой сведения о зарегистрированных в гостиницах Эстонии лицах в течение суток будут поступать в автоматический регистр, который будет проверять информацию по различным базам данных — полиции, Интерпола и государственного регистра запретов на въезд. Если проверка не даст результатов, информация о лице будет в течение суток удалена из регистра. Если окажется, что речь идет об интересующем силовые структуры лице, проверкой информации займутся компетентные сотрудники.

Хотя данные лиц будут, как правило, за сутки удаляться из автоматического регистра, сами гостиничные предприятия должны будут хранить информацию о посетителях в течение двух лет, чтобы ведомства при необходимости могли проверить ее позднее.

Планируется создать три параллельные системы передачи информации с использованием как имеющихся информационных систем гостиниц, так и онлайн-клиента и смарт-приложения. По подсчетам МВД, внедрение системы сэкономило бы гостиницам около 2 миллионов евро в год и снизило бы административную нагрузку. В первый год затраты на запуск системы оцениваются в 674 тысячи евро, затраты на эксплуатацию — в 51 тысячу евро в год.

Систему предлагается запустить в октябре 2018 года.

Ранее Европарламент проголосовал за расширение мер по противодействию терроризму и правил проверки, прибывающих в страны Евросоюза, а также выезжающих за его пределы. Теперь все граждане ЕС и граждане из третьих стран будут систематически проверяться через базу данных при въезде и выезде Евросоюза. В частности, предусматривается проверка их документов на предмет утери или кражи. Проверка будет проводиться при

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

*Фокус – Москва и столичный регион*



пересечении границ воздушным, морским и наземным транспортом. Депутаты согласовали эти правила в ноябре и декабре 2016 года. 17 февраля они проголосовали подавляющим большинством голосов за введение этих мер. Предусматривается 18 месяцев для внедрения новых правил в правовые системы стран Евросоюза.

<https://ru.sputnik-news.ee/news/20170220/4871239/mvd-jestonii-vozmet-postojalcev-gostinic-kontrol.html>

## **7. Для сведения отельеров**

### **«Продавать закрытые бутылки в барах гостиниц больше не получится», – эксперт ресторанного рынка**

«Внедрение ЕГАИС на рынок общепита создало новый спрос». Соучредитель компании Poster Родион Ерошек рассказал о тонкостях автоматизации общепита.

С 1 января 2017 года рестораторы вынуждены были существенно изменить свои системы учета, и теперь будут отчитываться за каждую проданную бутылку алкоголя. Законодательство о системе ЕГАИС меняется стремительно быстро, интерес к автоматизации и облачным кассам растет. Многие СМИ уже пишут материалы о том, что на рынке оборудования – сканеры, принтеры, фискальные регистраторы – возник дефицит.

Крупные ритейлеры отреагировали быстрее. У них для этого есть необходимые ресурсы. Многие небольшие заведения просчитывают экономику – возможно, кто-то вообще откажется от торговли алкоголем, если это не профильный заработок заведения, но таких будет немного – не более 1%. Небольшие заведения изучают предложение и делают расчеты.

По сути, проект с ЕГАИС готовили еще с 2006 года, но тогда все началось с производителей и импортеров. Итог с ЕГАИС – это массовая автоматизация кафе, ресторанов, магазинов. Очень многие компании вели учет на коленке и считали программы автоматизации и учета дорогим и ненужным для их бизнеса удовольствием. Для государства это безусловно дополнительный приток средств в бюджет – оборот нелегальной алкогольной продукции сегодня – более 35 млрд рублей в год – и это ущерб для бюджета.

Полностью завершить ввод ЕГАИС планируется 1 июля 2017 года – к этому времени в системе должны отображаться все данные об обороте алкоголя в стране. По подсчетам аналитиков, благодаря системе с 2017 года государство будет получать дополнительно 30-40 млрд рублей акцизов. Изменения коснулись и торговли алкоголем в ресторанах и барах, включая гостиничные. До 2017 года практически все бары и рестораны работали с ЕГАИС по части подтверждения закупки, однако списание по-прежнему происходило вручную на основе журнала учета алкогольной продукции. Продавать закрытые бутылки в барах больше не получится. Теперь в заведении общепита с залом обслуживания можно будет торговать только вскрытыми бутылками. С января 2017 года ресторанам и магазинам надо будет не только вести учет, но и проводить списания. Существенно облегчить учет продукции и сократить издержки для общепита поможет разделение алкогольных лицензий для торговли и ресторанов, запуск проекта намечен на апрель 2017.

Но в отличие от магазинов, которым нужно с помощью сканера штрих-кодов фиксировать продажу каждой конкретной бутылки, в NoReCa достаточно зафиксировать факт раскупоривания бутылки и факт продажи, без считывания штрих-кода.

Еще одна новость коснется баров, которые продают коктейли, смешивая различный алкоголь. Раньше законодательно этот факт хотели приравнять к созданию нового продукта, но теперь барам не нужно дополнительное разрешение на продажу коктейлей. Также от отдельной регистрации в ЕГАИС освободили мини-бары при гостиницах, продажи в них разрешили проводить

через общую кассу отеля, которая в свою очередь должна быть подключена к ЕГАИС.

Из минусов системы ЕГАИС можно отметить несовершенство системы, которая пока что выдает ошибки и долго загружает данные. Но и с этими ошибками можно было бы смириться, если бы не основной минус – ограничение в выборе поставщиков алкоголя для ресторанов и баров, которые раньше могли купить алкоголь в рознице. Многим в период, например, новогодних праздников, когда ритейлеры делали большие скидки, это было существенно выгоднее даже чем закупаться у оптовиков.

В целом для России переход на ЕГАИС будет означать и изменение культуры потребления спиртных напитков. Так, в европейских странах вне дома употребляется 40% всего алкоголя. В России эта цифра в разы меньше, но, возможно, с вводом лицензий эти показатели вырастут.

Внедрение ЕГАИС на рынок общепита создало, по сути, новый спрос. Спрос на более удобные и дешевые, чем стационарные – онлайн или, как их еще называют, облачные кассы. Крупные сети модернизировали оборудование или закупили новое. Небольшие сети (3-5 объектов), концептуальные рестораны, кафе, бары, пока что изучают рынок и оттягивают момент внедрения. Многие хотят ознакомиться с предложением на рынке, выбрать лучшее, принять решение. По сути, это решение должно быть принято до лета этого года.

<http://nsk.dk.ru/news/prodavat-zakrytye-butylki-v-barah-bolshe-ne-poluchitsya-ekspert-restorannogo-rynka-237070979>

### **50 аспектов репутации отеля - полное руководство для отельеров.**

Апрель 2008 года. [Статья](#) в The Guardian: "Автор путеводителя Lonely Planet признается, что не всегда посещал места, о которых упоминает". Автор писал об отелях, попивая пиво у себя в Сан-Франциско. Так путешественники узнали, что независимые описания могут лгать. А в России в том же году на Booking.com появляются первые отзывы на русском языке и формируется культура обратной связи. Уже к 2009 отели выбирали по рейтингу на отзовиках и бронировали через интернет. Количество звездочек в рейтинге стало очень важным.

---

Почему пользовательский рейтинг так важен?

1. Нет смысла распинаться про важность отзывов, вот факты: 92% пользователей принимают решение о выборе отеля на основании мнений предыдущих гостей. [Инфографика](#).

2. Туроператоры выбирают партнеров по рейтингу. Если место заработало репутацию – будет прибыль. Нет рейтинга – бизнес побарахтается и умрет.

Как создать репутацию?

3. Основной приток гостей идет с систем бронирования: [Booking.com](#), [Hotels.com](#), [Expedia.com](#), [TripAdvisor](#). Зарегистрируйте свой отель. В личном кабинете убедитесь, что правильно настроили уведомления об отзывах и бронях. Красиво заполните профиль. Закажите действительно отличные фото. Попросите своих самых частых клиентов написать первые отзывы под реальными именами.

4. Регистрируйтесь в местах, где есть ваша целевая аудитория. Если ваши клиенты в Фейсбуке – сделайте страницу. Если Вконтакте – сделайте группу. Зарегистрируйтесь во всех бизнес-справочниках Рунета. Используйте нестандартные и новые каналы – например, [панорамные снимки Google](#).

5. Здорово оцените свои силы и не заводите страницы там, где у вас не хватит ресурсов вести их, отвечать на комментарии. Спросите себя: есть ли у меня человек, который сможет регулярно обновлять соцсети? Он адекватный? Он получил инструктаж, как отвечать на отзывы?

6. Займитесь [SERM](#) (Search Engine Reputation Management). Отзывы поднимаются высоко в выдаче – наберите в поисковике [название отеля отзывы] и увидите, что отзывы и рейтинги впереди сайта отеля.

7. Обратите внимание на отзывы, которые не имеют прямого отношения к индустрии путешествий, например [Otzovik.com](#), [Irecommend.ru](#). Эти порталы платят посетителям за написание отзывов, туда часто пишут женщины в декрете. Если ваш отель из категории недорогих семейных мест для отдыха, следите, не высказался ли кто-то из дам о нем. Это придется делать вручную.



Графиня, Принцесса и Ксения пишут эмоциональные отзывы

8. Контент-маркетинг. Напишите несколько экспертных материалов и предложите их тематическим изданиям и пабликам о путешествиях. Очень хорошо для бизнеса, если владелец или топ-менеджер отеля ведет свой фейсбук или блог, отвечает на комментарии с личного аккаунта, является медийным лицом. Например, совладелец отеля "Гельвеция" Юнис Теймурханлы ведет зубастый [блог на Снобе](#) о жизни отельеров.

Как стимулировать оставлять отзывы?

9. Отзывы не появятся сами по себе, публично хвалить не принято. Без запроса у нас принято только ругать). Также есть особая категория "критиков", которые пишут отзывы, как древние акыны – что вижу, о том пою. Хорошие отзывы надо собирать специально. Напомните гостю оставить отзыв, лучше тогда, когда он в хорошем настроении. Спросите незадолго до отъезда: понравилось ли ему, что запомнилось.

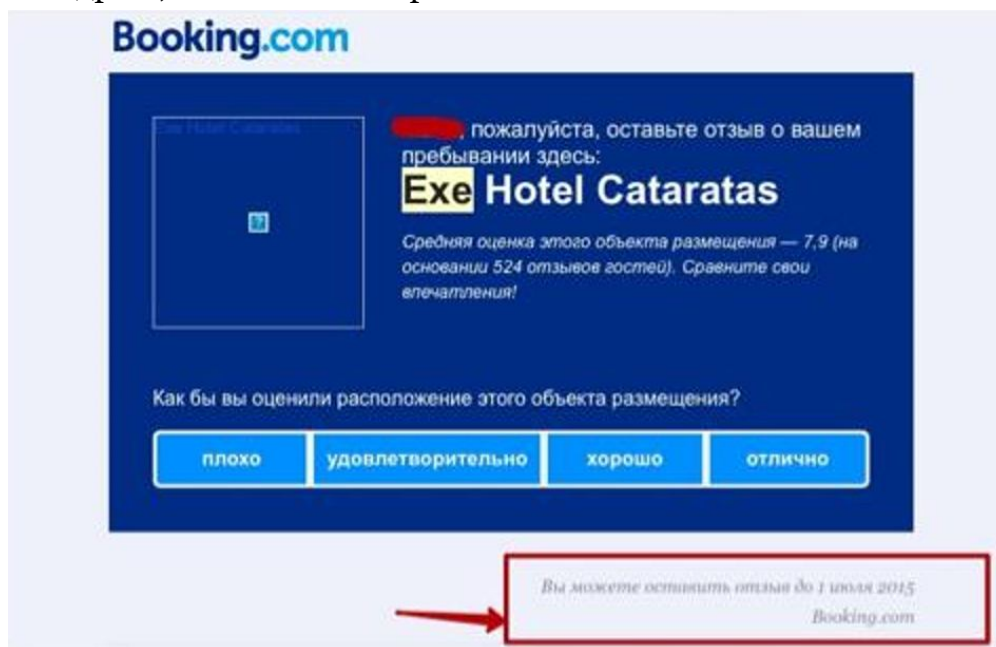
10. Современные отели используют CRM или системы автоматизации – те, куда заносят все данные о гостях. Обычно в этих системах функционал облегчает сбор обратной связи – отечественная [1С:Отель](#) позволяет отправить гостю СМС с

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

просьбой об отзыве. Или сделать рассылку. Предупредите клиента, что ему придет сообщение или письмо.

11. Триггерное письмо. Если отель бронировался через систему, то она отправит клиенту письмо "Оцените отель такой-то". Если бронь была напрямую – напишите на электронную почту клиента, которую он указал при заселении. Вы можете отправить ему ссылку на систему бронирования, на страницу в Фейсбуке. По правилам систем бронирования, отзыв может быть написан только лично клиентом – лучше после того, как клиент покинул отель. Если отзывы придут с одного IP-адреса, то система воспримет их как спам и отклонит.



Booking дает срок, в течение которого можно оставить отзыв.

12. Скидка или бонус за отзыв – плохая идея. Если об этом узнает система бронирования, могут быть неприятности. А вот конкурс на лучший отзыв месяца вполне нормальная вещь – разместите объявление об этом на ресепшене и обратите внимание гостей. Этот способ подойдет для развлекательных отелей, гестхаусов, хостелов. Хорошо продумайте механику конкурса, чтобы не разыскивать потом постояльца по всему свету!

13. Для бизнес-отелей лучше воспользоваться карточкой отзывов. Например, такой, какую предлагает TripAdvisor. Вы можете [заказать](#) их в Центре управления, если сотрудничаете с TripAdvisor.



Первые 250 карточек бесплатно

14. Обратная связь должна быть элементарной. Гость не станет заполнять форму, если она покажется ему сложной. Если вы запрашиваете отзыв через свою рассылку – пусть будет единственная кнопка "Оставить отзыв" со ссылкой на сайт отеля. Есть системы, облегчающие написание отзывов: [Mneniya.Pro](http://Mneniya.Pro) или [Typeform.com](http://Typeform.com). Добавьте кнопки социальных сетей, чтобы гость мог поделиться у себя на странице.

15. Бизнес-отели устанавливают планшеты с приложением для сбора отзывов в местах общего пользования – например, в тренажерном зале. Так собирают обратную связь для внутренней статистики, но в публичном пространстве эти данные использовать нельзя. Туда же относятся опросы в Google Forms – можете пользоваться информацией сами, но помните, что публиковать ответы клиента запрещено законом о персональных данных.

16. Бумажная анкета для сбора фидбека часто используется в отелях. Предложите гостю заполнить анкету из нескольких пунктов в момент, когда он не торопится и расслаблен – например, наслаждается кофе после плотного завтрака.

17. Разговаривайте с гостями. Проще купировать негатив до того, как гость его опубликует. Выделите менеджера для общения с гостями или разговаривайте с ними сами. Персонал может воспротивиться, потому что у них "и так много работы", либо подойти к задаче формально и будет вред. Ничто не улучшает репутацию отеля больше, чем когда менеджер лично расспрашивает гостей. Это – доверие, а значит, повторные продажи. Если у клиента проблемы и менеджер решит их, это шанс получить вместо плохого отзыва отличный.

18. Как попросить об отзыве? Просто. При расчете спросите гостя: "Как прошла ваша поездка? Есть ли у вас замечания? Будем рады увидеть вас снова. Будем признательны, если вы поделитесь своим опытом на сайте или в Фейсбуке" – и поставьте на стол табличку с адресом в Фб или QR-кодом. Не нужно просить оставить хороший отзыв, спрашивайте объективного мнения – гости это оценят.

Как мониторить информационное пространство?

19. Подпишитесь на Оповещения Google

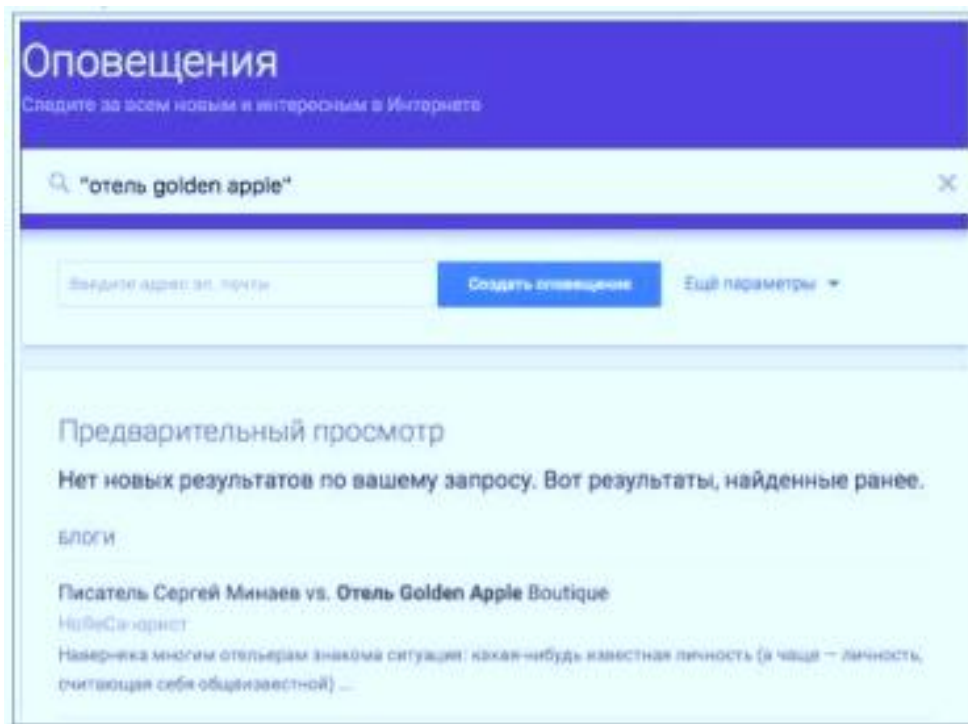
Сервис поможет вам отловить упоминания о вашем отеле в вебе – в блогах, в поиске и в новостях. Предоставляется бесплатно. Неплохая идея – подписаться на упоминания о конкурентах. Раз в день присылает улов на электронную почту.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*



Хорош тем, что отслеживает упоминания на сайтах, куда бы вам в голову не пришло заглянуть.



Укажите название вашего отеля в кавычках, чтобы сервис искал словосочетание целиком.

20. Системы управления репутацией: [iQBuzz](#), [YouScan](#), [Крибрум](#), [Babkee](#), [Brand Analytics](#), [Wobot](#), [Brandspotter](#). Умеют мониторить соцсети, определять тональность публикации – позитивная, негативная, нейтральная. Именно благодаря таким системам в соцсетях в неотмеченных постах материализуются представители компании. Есть системы, которые мониторят отзывы на 200 площадках, как например выпущенный специально для отельеров [ReviewPro](#).

#### 21. Отслеживание хештегов и отметок в соцсетях

Проверяйте уведомления, пользуйтесь поиском – вводите название и смотрите упоминания на страницах пользователей. Если отель отметили в посте на личной странице – это однозначное приглашение к диалогу. Оцените тональность публикации и сформулируйте ответ. В соцсетях скорость ответа является важной, отвечайте, как только выработали приемлемую линию поведения. Проверьте настройки уведомлений из соцсетей на электронную почту. Агрегаторы и партнерские системы бронирования оповещают о новых отзывах по умолчанию. Убедитесь, что почту отеля регулярно проверяют.

Как работать с отзывами?

#### 22. Отвечайте как можно быстрее.

Своевременный ответ демонстрирует вашу эффективность. В соцсетях счет идет на часы. На сайтах допустимо отвечать дольше, но в целом возьмите за правило, что любой отзыв должен быть отработан в течение 24 часов. Отрицательные отзывы имеют приоритет над положительными.

23. Если отель похвалили – отлично. Поблагодарите гостя и пригласите еще. Добавьте что-то личное от себя или просто назовите гостя по имени.



### “Семья Carlson и Radisson - лучшее сочетание”

★★★★★ Отзыв написан 3 недели назад  через мобильное устройство

Остановились на один день и не пожалели! С учетом того, что ранее это была гостиница Советского периода, Park Inn удалось сделать ее современной и в то же время оставить дух прошлого. Всегда соблюдается чистота, несмотря на номерной фонд свыше 1000 шт., сил у персонала хватает на все пространство. Вполне достойные завтраки, местами лучше чем в некоторых отелях с ★★★★★  
Очень удобная локация, на такой везде легко и быстро добираться. Если хотите сэкономить деньги и остановиться в хорошем отеле, то Park Inn Pribaltyskaya вполне достойный кандидат среди прочих вариантов. Но выбор всегда за вами и каждый смотрит на этот мир по-разному. От себя хочу добавить искренние пожелания коллективу отеля - продолжать держать достойный уровень и делать его только выше!

★  
С наилучшими пожеланиями,  
Сергей Репринцев

Пребывание в Январе 2017, тип поездки: поездка с друзьями

Свернуть -

Полезно?  Спасибо, Sergey R!  Сообщить о проблеме

Санкт-Петербург: просмотреть все отзывы пользователя Sergey R (3)

Спросить Sergey R о Отель Парк Инн от Радиссон Прибалтийская

Этот отзыв является субъективным мнением пользователя TripAdvisor, а не компании TripAdvisor LLC.

Maciek M., General Manager в Отель Парк Инн от Радиссон Прибалтийская, ответил(а) на этот отзыв

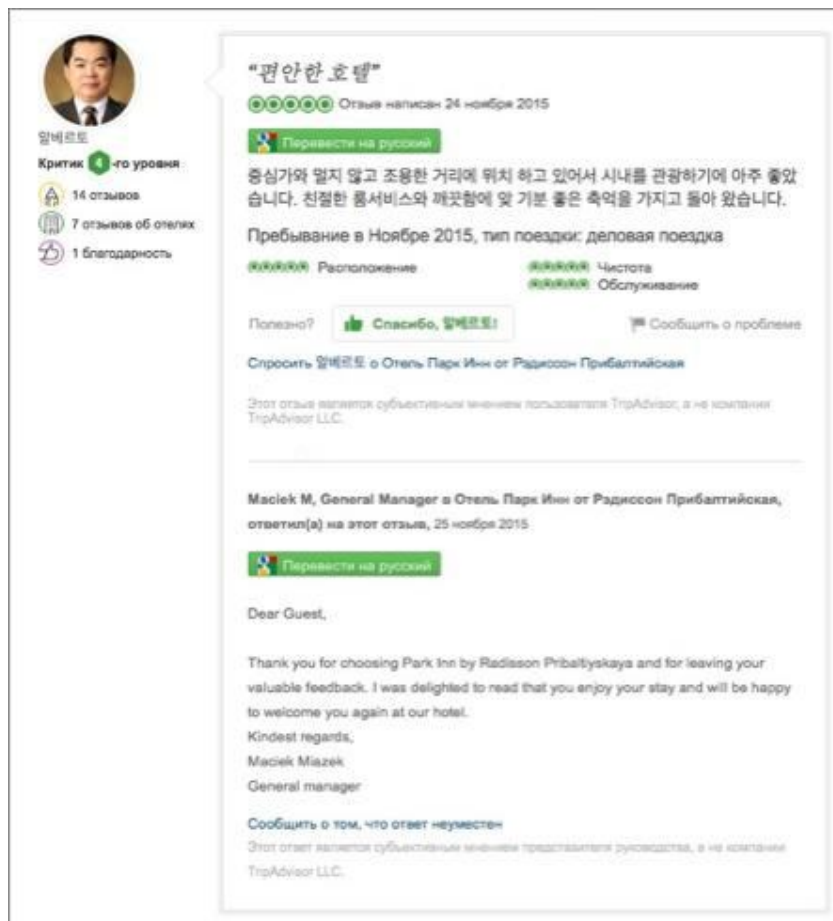
Уважаемый Сергей,  
Благодарю Вас за выбор нашего отеля Park Inn by Radisson Прибалтийская! Ваши комментарии являются оценкой нашей работы, а когда они позитивны, как в Вашем отзыве, они поистине являются наградой для меня и всего коллектива гостиницы.

Я был очень доволен, узнав, что пребывание в нашем отеле оставило у Вас самые позитивные эмоции, особенно порадовал Ваш комментарий о чистоте и завтраках. От лица всей команды Park Inn by Radisson Прибалтийская огромное спасибо за то, что были нашим гостем и надеемся увидеть Вас снова в стенах нашего гостеприимного отеля.

Менеджер читал отзыв внимательно.

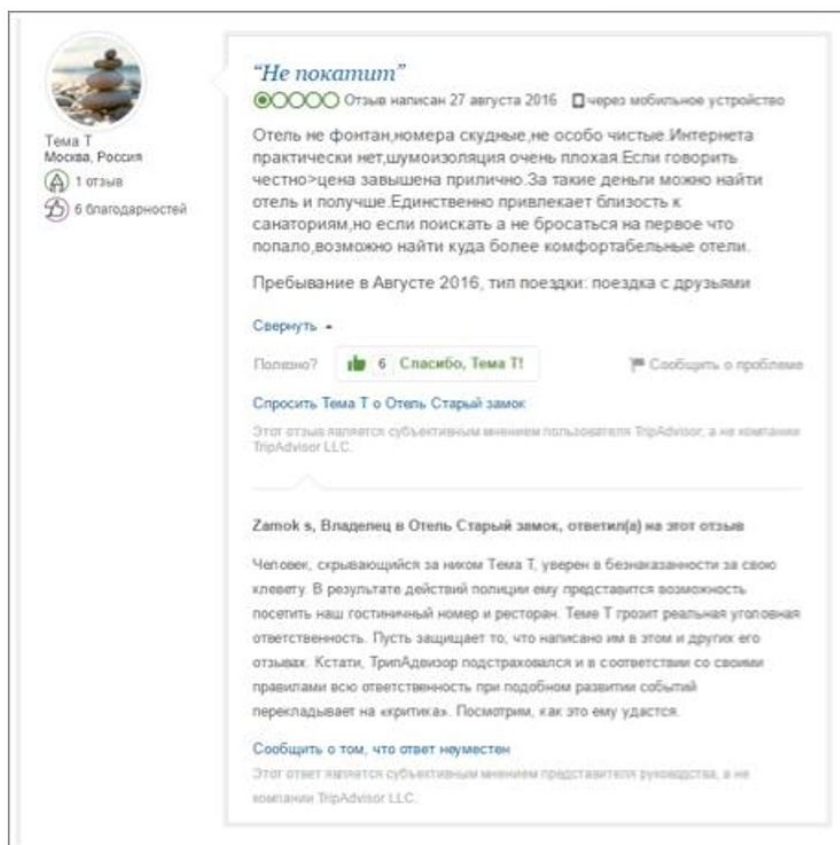
24. Если отзыв написан на иностранном (не английском) языке.

Разберитесь хотя бы общих чертах с помощью Google Translate, о чем идет речь. Допустимо ответить на отзыв по-английски. Если ответите на отзыв на языке написавшего, это отличный шанс проявить уважение и наладить отношения.



Корейскому бизнесмену понравился отель

25. Изучите правила ответов на отзывы на сайтах-агрегаторах. Вот, например, [правила TripAdvisor](#). Их писали толковые юристы и они достаточно адекватны. Помните, что сайты запрещают обвинять пользователей, угрожать им или подозревать во вранье, даже если вы на 100% уверены, что правы. [Кубанский отель пожаловался в прокуратуру на TripAdvisor](#).



"Старый замок" демонстрирует полное непонимание того, как работает TripAdvisor.

Как бороться с поддельными отзывами

26. Фейковые отзывы случаются чаще, чем можно себе представить. Их могут написать конкуренты или клиент, который зарабатывает себе рейтинг на отзовике. Возможно, ваш маркетолог не общался с клиентами, а заказал на бирже отзывов по 5 рублей 1000 знаков.

В 2014 году в Италии из-за жалоб отельеров антимонопольным комитетом было проведено [расследование](#) против 3 крупнейших сайтов – TripAdvisor, Booking, Expedia. TripAdvisor был оштрафован на €500 000 из-за невозможности полной защиты бизнеса от поддельных отзывов.

27. Запомните, как выглядит аутентичный отзыв. Он занимает как минимум несколько строк, написан простым языком и содержит много подробностей, деталей и впечатлений гостя. Кстати, еще и поэтому другие люди так любят читать отзывы – из них можно узнать о подробностях, которые никогда не выяснишь на сайте. Например, как больная спина гостя N "оценила" матрас в отеле.

28. Проще всего проверить аутентичность отзыва, когда отель заказан через систему бронирования и отзыв оставлен через триггерное письмо от сайта. Если же отзыв просто появился – обратите внимание на профиль гостя, посмотрите, какие еще отзывы и какого типа он пишет, как часто, из каких мест. Если отзывы расплывчаты, аккаунт невнятен, опубликовано много отзывов одной датой – смело нажимайте кнопку "Report". Площадки позволяют жаловаться на отзыв, который, по мнению отельера, является поддельным.

29. Когда вы отвечаете на негативный отзыв, всегда спрашивайте у клиента, как его можно идентифицировать. Это может быть код брони, номер тикета переписки с поддержкой, скриншот переписки и т.д. Системы

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

автоматизации в современных отелях, например [1С:Отель](#), дают возможность собирать и удобно хранить все данные: кто, когда, в каком номере жил, вести онлайн-счет гостя, какие услуги оплачивал. Если человек отказывается предоставлять информацию для проверки или молчит – пишете, что отзыв может быть идентифицирован как поддельный. Люди могут писать плохие отзывы вашему заведению по причине личной неприязни, как в [этой истории](#).

В свою очередь, управляющий отеля Дмитрий Блицын в ответе на отзыв пояснил, что причина отказа была совсем другой.

— Вы вместе со своим другом — господа нетрадиционной сексуальной ориентации, но это ещё полбеды. Ладно бы всё происходило тихо да гладко, так вы ещё старались это продемонстрировать персоналу и другим постояльцам отеля, — написал Блицын.

А не стоит ли нам оставить отзывы на данный отель на разных туристических площадках?



Отель в Псковской области отказался заселять пару геев из Европы

Фото: © VKU Гостиница и ресторан "Остров-Парк" Псковская обл. Молодые люди настаивают на том, что в заселении им отказали только из-за...

TEMONYA.RU

LGBT-комьюнити мстит отелю Остров-Парк

30. В соцсетях вам могут сливать или накручивать рейтинг боты. Как вычислить бота – это отдельная тема, но если в аккаунте нет информации, или невнятный аватар, странное имя, только перепосты без собственных записей – возможно аккаунт фальшивый или ботный. Пишите в поддержку соцсети, ботов банят.

31. Если у вас есть англоязычные отзывы, которые вызывают сомнения, проверьте их через [Review sceptic](#). Алгоритм с 90% точностью распознает поддельные отзывы. Создатели научили компьютер выявлять слова, которые обычно используются для введения в заблуждение.



Скептик сомневается в этом отзыве

32. Угрозы от гостей: "Я напишу плохой отзыв, если вы не предоставите мне то-то и то-то". Гость хочет получить что-то бесплатно или в обход правил. Он угрожает вам в надежде, что вы пойдете на все, чтобы избежать отрицательного отзыва. Клиент может давить, чтобы посмотреть, насколько далеко он может зайти. Если гость прав по сути, но угрожает – коротко извинитесь и предложите ему небольшую компенсацию – напиток в баре, например. [Шантаж отзывами – новая реальность интернета](#). Никогда не предлагайте шантажисту бесплатного проживания, это покажет, что вашей добротой можно злоупотреблять.

[Видео](#) из фильма "Сердцеедки" – героиня Сигурни Уивер подсыпает битое стекло в блюдо и получает от отеля все, что хочет.

Как отвечать на негативные отзывы

33. Выдохните. Негативные отзывы приносят пользу бизнесу. Люди не верят заведениям, про которые написаны только восторженные отзывы, потому что так не бывает. Некоторое количество негативных отзывов, грамотно отработанных вами, оживит отель и, как не парадоксально, повысит уровень доверия.

34. Если негативный комментарий связан с качеством услуг, удобствами или другим аспектом вашего отеля, который вы можете контролировать: нечистый номер, хамство персонала и т.д. – отметьте его для будущих усовершенствований и двигайтесь дальше. Плохие отзывы случаются время от времени, независимо от того, насколько сильно вы стараетесь. Не оправдывайтесь. Ответьте коротко "Спасибо за честность. Взяли под особый контроль". Особый шик – спустя время отписать, что проблемный аспект исправлен. Таким образом можно привлечь положительное внимание к вашему отелю.

35. Даже лучшие в мире 5-звездочные отели получают негативные отзывы. Иногда это неконтролируемый аспект – погода, например. Еще часто бывает, что клиент оплатил кредитной картой, и произошла двойная блокировка. На счет отеля поступила одна сумма, а вторую заблокировал банк. Клиент негодует, называет отель вором и мошенником. Коротко ответьте ему: "То, что произошло, называется "двойная блокировка" и зависит от вашего банка. Позвоните в их поддержку и скажите, что у вас двойная блокировка по карте. Вам разблокируют сумму. Сожалею, что вам пришлось столкнуться с этой проблемой". Клиент не всегда разбирается, кто прав – например, проблема была с поддержкой

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

*Фокус – Москва и столичный регион*



Booking.com, а плохой отзыв пишут отелю. И наоборот – виноват отель, а шишки получает система бронирования, как в [этой истории](#).

Друзья! мне очень нужна помощь адвоката, а также ваша помощь в придании делу огласки - не ради истерики и пожаловаться, а потому что это может коснуться каждого из вас, ведь, уверена почти каждый человек в моей ленте пользуется услугами сайта booking.com для бронирования жилья. Итак, сухие факты:

В марте этого года я забронировала luxury apartments через сайт [booking.com](#) стоимостью 29,700 за три дня для семейной поездки в СПб. на сайте было указано, в качестве гарантии будет списана стоимость одной ночи, но была списана вся сумма. Поездка 16-19 июня. Накануне поездки я пробовала связаться с апартаментами, но телефон был недоступен. Я сообщила об этом customer service booking.com, который сказал, чтобы я невзирая ни на что ехала - хотя я сказала, что еду с годовалым ребенком и немолодыми родителями. Также меня заверили, что если я не смогу разместиться, сайт предоставит мне абсолютно аналогичную замену - и по району, и по цене.

Смошенничали апартаменты, а шишки получил booking.

36. Отделяйте факты. Выделяйте суть сообщения и возвращайте гостя в конструктив. Возьмем нашумевший случай с апартаментами Аквамарин и представим, как бы выглядел ответ заведения, если отделить факты. <https://vc.ru/p/aquamarin-feedback>

Ответ на отзыв о неработающей технике и сантехнике:



Здравствуйте Юлия – уснувшая в ванне и сделавшая промочку. (и за которую вы заплатили!!!) Чем писать бред лучше почитайте отзывы что были у нас до вас!!! С вашим хамским поведением лучше сидеть в той деревне от куда вы приехали. Желаю и к вам такого же отношения, – как вы относитесь к людям!!! И прежде чем выбираться в города миллионники ознакомьтесь хотя бы в интернете как работает микроволновка, ванна джакузи и всего остального, чего вы Юлия наверное ещё не видели. Кстати, после вас что заселялся гость Андрей тоже остался не доволен т к его не разместили в номере что он хотел с двумя сабаками. (которые в прошлый раз «метили» на диван). Нужно учиться культуре господа!!! А потом уже все остальное...

– Апартаменты «Аквамарин»

Как не надо отвечать на отзывы

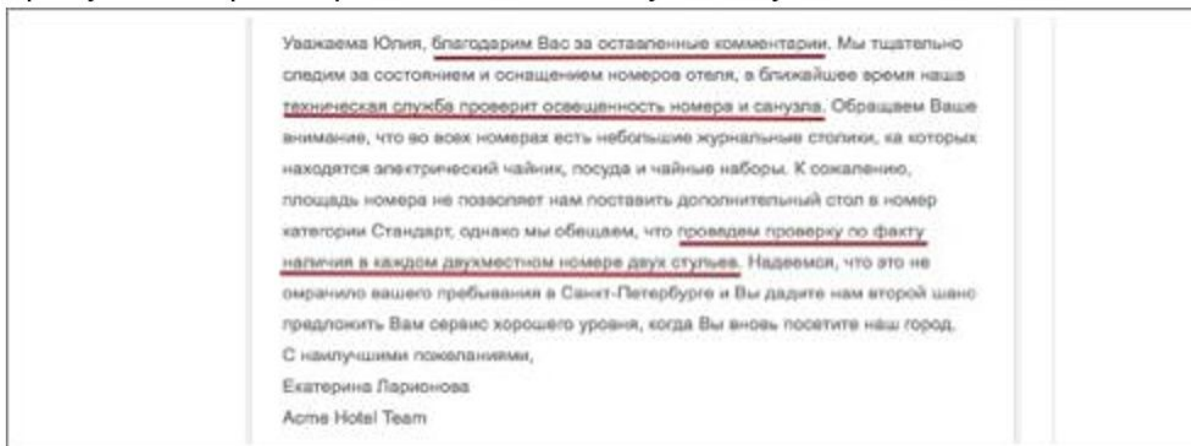
Разберем по пунктам – гость пожаловался на сантехнику. Отель не согласен с мнением гостя. Никто не знает, как обстояли дела на самом деле, кроме участников. Адекватный ответ отеля, решившего опровергнуть отзыв, выглядел бы так: "Гостя недовольна, что в счет включили убытки от протечки в ванной, когда она в ней уснула".

37. Научите ответственного за общение на сайтах человека не бояться. Пусть сохраняет достоинство. Не нужно извиняться за то, в чем нет вины заведения. Не стоит быть слишком многословным. Ответ по существу в своих

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

границах с искренней заинтересованностью решить проблему клиента – это самое лучшее, что можно придумать. Просто расскажите клиенту, что будете делать.



#### План действий менеджмента

38. Как извиняться? Коротко. Традиция обильных извинений идет из европейского сервиса и на русском языке выглядят издевательски. Возьмите за правило на любой негативный комментарий задавать себе вопрос: "Что я могу сделать прямо сейчас?". Ответ на него и будет ответом в границах.

39. Не отвечайте шаблоном. Гостю важно выговориться. Копипастить шаблонные одинаковые ответы – верх неуважения. Также плохая идея – отвечать в стиле "Вам отказано в возврате на основании нашей внутренней инструкции, пункт 2.2" – такой ответ совершенно не в мире клиента.

40. Часто советуют благодарить клиента за любой отзыв. Не надо. Выглядит смешно, если клиент брызжет ядом по поводу своего ужасного опыта, а ему отель отвечает: «Спасибо за ваш отзыв». Не врите, вы не благодарны за такой отзыв, вам неприятно. Вместо фальши ответьте прямо: «Спасибо за честность» или «Спасибо за комментарии». Благодарите за то, что вам пойдет на пользу, а не за оскорбления.

41. Вариант для веселых, кто понимает, что никто не идеален. Негатив можно [превратить](#) в маркетинговый трюк:



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



Приходите и попробуйте салат, который одна дама на ТрипАдвизор назвала ХУДШИМ в своей жизни.

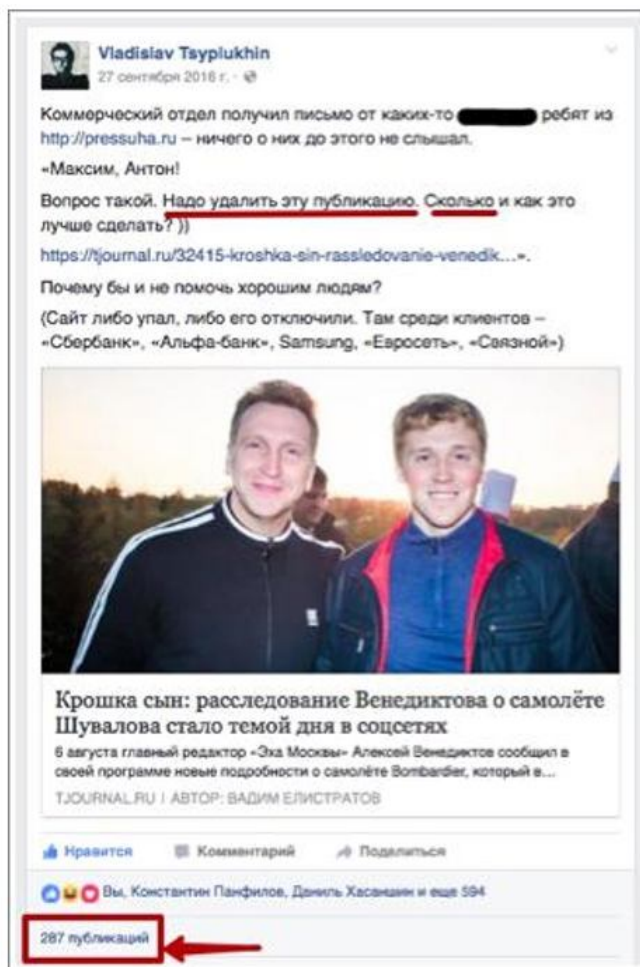
Еще вариант для смелых: пиццерия специально [просит](#) посетителей ставить одну звезду в качестве протеста против бизнес-практик Yelp.



Возненавидьте нас на Yelp и получите скидку 25% за отзыв "отвратительно"  
Если случилась имиджевая катастрофа

42. Рассмотрим форс-мажор: конкуренты ведут войну, к вам приехал Ревизорро или отель сильно облажался, как в истории в лещах: [В отеле Park Inn зафиксированы случаи кишечной инфекции.](#)

Может случиться, что придется обращаться к профессионалам. Есть компании и независимые пиарщики, которые работают с репутацией в интернете. Но очень внимательно смотрите, что они для вас делают, и самые важные решения контролируйте лично. А то получите [такое](#):



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

Издательский дом "Комитет" не идет на компромисс

43. Конфликт выплеснулся в медийное пространство и ваше заведение слили. Все помнят [случай писателя Сергея Минаева, когда за одну ночь отелю Golden Apple фанаты опустили рейтинг до двойки](#). Если такое произошло, держитесь в правовом поле. Реагируйте вовремя. Это значит, что если вас попросили о комментариях, лучше высказаться по существу. Убедитесь, что конфликт бушует только в интернете, и ваш отель не собираются закрывать, как приснопамятное кафе "Фламинго" в Нижнем Новгороде, где [обидели](#) сестру Натальи Водяновой. Переждите бурю.

### **Юнис Теймурханлы, владелец отеля "Гельвеция:**

Любая ситуация, а тем более, конфликт с медийной персоной – это всегда пиар, причем обеим сторонам. Мы ведь сейчас обсуждаем обоих. ))  
Публичный конфликт со звездой только поднимает узнаваемость отеля. Не важны детали. Через два дня никто не вспомнит предмета спора. Важны упоминания. Даже смерть публичной персоны, как ни цинично это звучит – капитализирует бренд. Вспомните Есенина и "Англетер".

Главное – сохранять спокойствие, пока капитализуется бренд.

44. Крайний случай. Удалите страницу из ФБ. Отель из системы бронирования можно удалить только в связи с закрытием компании. Объявите о закрытии компании и проведите ребрендинг. Так поступил Rose Bar после скандала с Олегом Ереминым. Вот [история](#), после которой страница в соцсети с рейтингом 1.2 была удалена. А вот как советуют поступать в агентстве по управлению репутацией:

#### **4. «Закрываем» и «открываем» компанию**

**Ситуация:** нужно удалить все негативные отзывы с «Яндекс.Карт».

Получаем доступ к профилю компании, входим в аккаунт. Если доступа нет или он утерян, нажимаем «Для владельцев» и ждем звонка с проверочным кодом от оператора «Яндекса». Получаем доступ.

Таким способом удалить один отзыв не получится, но снести все отзывы мы можем. Нажимаем пункт «Удалить компанию из справочника», указываем причину («Закрытие компании») — и запрос отправляется на рассмотрение. После этого на телефон, указанный в справочнике, поступит проверочный телефонный звонок. Необходимо подтвердить закрытие компании. Главное, предупредите вашего менеджера, отвечающего на звонки.

Профиль удалит, а негатив исчезнет. Спустя две-три недели можем создать аккаунт компании на «Яндекс.Картах» с новым телефоном и немного изменённым адресом или названием компании.

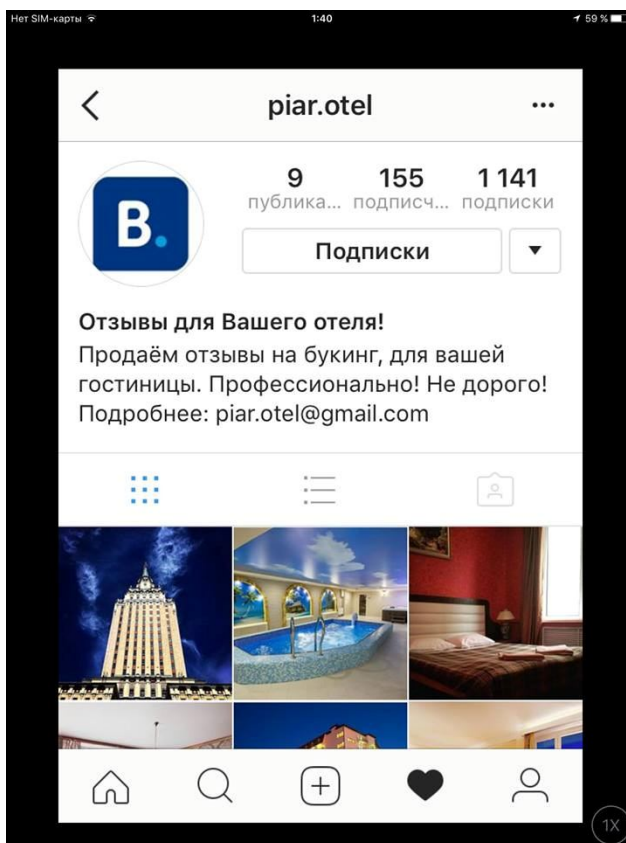
[Статья](#) на Cossa

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

45. Помните: все в интернете в любой момент может стать публичным. Не выходите из границ в личной переписке с гостем. Как только вы вспылите и обзовете его – скриншот переписки появится в соцсети. В интернет-дискуссиях виноват не провокатор, а тот, кто проявил больше агрессии. Убедитесь несколько раз, что вы в правовом поле.

[В Выборге владелица мини-отеля отвечала недовольным гостям угрозами.](#)

46. Если нахватили много негативных отзывов, подключайте специалистов по SERM, лучшая стратегия – вытеснить плохие отзывы положительными. Привлекайте нормальных подрядчиков, которые действительно соберут отзывы, чтобы не вышло [такого](#):



Рекламу недобросовестных подрядчиков выложили в паблик "Клуб отельеров"

Как работать с персоналом

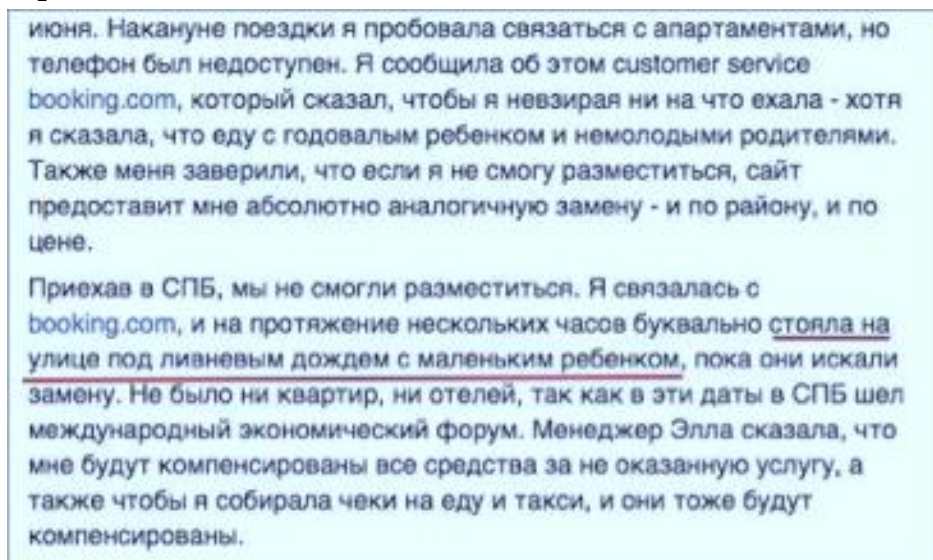
47. Очень много плохих отзывов можно получить из-за грубости персонала или ненадлежащего выполнения ими своих обязанностей. Обидно, если ваш бизнес пострадает из-за охранника или уборщицы. Предупредите всех, что если клиент пожалуется на плохой сервис – ответственный будет оштрафован.

Уборка комнат в отелях – тяжелый неблагодарный труд. Уборщице приходится менять испачканные простыни, чистить унитазаы и даже отмывать пол после того, как гостя стошнило. Часто случается, что гости устраивают полный погром в номерах, как будто в путешествии слетает налет цивилизованности. С уборщицами будут частые конфликты и текучка кадров, приготовьтесь к этому.



#### Клуб-отель "Питерская" отвечает по делу

48. Проведите тренинг с персоналом и запишите его, чтобы потом обучать будущих работников. Проведите внутренний конкурс на самый лучший сервис и наградите победителя. Предупредите особо насчет маленьких детей, пожилых людей и людей с ограниченными возможностями – они неприкасаемы. Не дай Бог кому-то из персонала их обидеть. Посетитель в 99% напишет плохой отзыв, если ваш персонал заденет его близких.



#### Мама ребенка перенервничала

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

49. Конфликт работника с гостем. Если гость совершил обидные действия по отношению к работнику – например, мужчина облапал девушку-официантку – защищайте ваш персонал, не бойтесь плохого отзыва в этом случае, вы будете выглядеть хорошо в глазах других людей, защищая права человека.

50. Если работник нахамил клиенту, не заставляйте его извиняться публично. Будет только хуже. Извинения на камеру – вещь тонкая, не все умеют каяться так, как Тойота и Самсунг. Если люди увидят, что работник извиняется, потому что его заставили – вас распнут. Если при конфликте от персонала потребовали публичных извинений – берите ответственность на себя и приносите извинения за ваш персонал лично.

Иногда отельеры говорят, что их бизнес похож на кино "Бегущий по лезвию бритвы". Лучше всего поступать как Крестный Отец: "Никому не смотри в глаза, но и взгляд не отводи". Перефразируя: угождая клиентам, сохраняйте достоинство. Они это оценят и будут вас уважать.

Автор: Павел Бабенко, генеральный директор ЗАО "Гостиничные технологии", разработчик системы управления для гостиничного бизнеса 1С: Отель

[http://hotelier.pro/index.php?option=com\\_k2&view=item&id=2353:reputation&Itemid=281](http://hotelier.pro/index.php?option=com_k2&view=item&id=2353:reputation&Itemid=281)