



Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 0203-0301-2017

С 23 февраля по 7 марта 2017 года

1. Государственное регулирование и поддержка развития туристско-гостиничного комплекса

Константин Горяинов: Продвижение Москвы в общих интересах.

Депутат ГД Александр Сидякин подготовил поправки в Жилищный кодекс о легализации хостелов в жилых домах

Хостелы в жилых домах: запрещать или договариваться?

Советник главы Ростуризма Евгений Куделя подтвердил обыск, но не задержание

2. Актуальные вопросы классификации средств размещения

Российские гостиницы без звёзд не обойдутся

Власть предлагает ужесточить контроль классификации отелей. Конфликт интересов или "подтяжка лица"?

Отельеры Московской области активнее всех проходят добровольную классификацию

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

МФК с гостиницей построят в рамках ТПУ "Молодежная" в Москве

Работы по строительству гостиницы на 1-й Квесисской будут возобновлены

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

Петербург сдаст в аренду помещения для десятков хостелов

Бронирования на российском сервисе Oktogo остановлены. Чем заканчивается кризис стартапа.

Названы лучшие отели страны по версии Russian Hospitality Awards 2016

«Алтай Резорт» подтвердил звание лучшего медицинского отеля

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

Фокус – Москва и столичный регион

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

В Узбекистане появится рейтинг ресторанов, гостиниц и музеев

На Пхукете более 1000 нелегальных отелей решили пройти регистрацию

7. Для сведения отельеров

Кто заплатит НДС за услуги Booking.com? Что несет "налог на Google" отельерам. Комментарии экспертов.

Booking.com и Airbnb встали на налоговый учет в России. Вопрос о том, кто заплатит НДС, закрыт.

Как привлечь туристов из Китая?

5 стратегий для аэроотелей.

Рекомендации Впovo Университет

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

Константин Горяинов: Продвижение Москвы в общих интересах.

Туристический успех столицы за последние годы в значительной мере обеспечен беспрецедентными усилиями ее властей. Много было сделано, многие вопросы уже решены, но еще больше проблем требуют нового подхода. О диалоге власти и бизнеса, китайском туризме, бюджетных отелях, судьбе хостелов и событийном календаре для MICE-индустрии в эксклюзивном интервью *Hotelier.PRO* рассказал заместитель руководителя департамента спорта и туризма города Москвы Константин Горяинов.

Вячеслав Сапожников / Hotelier.PRO: Константин Станиславович, спасибо за политику информационной открытости вашего департамента и готовность к диалогу с профессиональной средой. Наверное, первый вопрос, который волнует всех - как так случилось, что успешный отельер перешел на государственную службу?

Константин Горяинов / Департамент спорта и туризма города Москвы: С одной стороны, все в жизни случайно, с другой – все мысли материальны. Государственная служба всегда меня привлекала и всегда была мне интересна. Однако, когда мне поступило предложение перейти на госслужбу, я согласился не сразу. Все-таки это было непростое решение. В гостиничном бизнесе я проработал более 20 лет, однако, заниматься менеджментом отрасли в качестве чиновника - совсем другая работа. И когда последовало предложение, я понял, что это шанс попробовать себя в государственной службе, применив все свои навыки, которые я накопил за это время, собственно, поэтому я здесь.

Вячеслав Сапожников / Hotelier.PRO: Теперь, когда Вы стали государственным служащим, как Вам видится развитие туристической отрасли?

Константин Горяинов / Департамент спорта и туризма города Москвы: Туризм - отрасль, которая приобретает все большее значение не только в рамках Москвы или Российской Федерации, но и важна для любой страны, любого города. Туризм – это индустрия, которая приносит в бюджет серьезные деньги.

Мы видим, что для населения планеты в последнее десятилетие путешествия становятся все более доступными. Кто-то стал богаче, какие-то страны стали путешествовать больше из-за валютных колебаний, кто-то просто интересуется туризмом в силу своих культурных особенностей или принимает туристов и поэтому вовлечен в этот бизнес. Но в целом – сама процедура перелета, путешествия становится более доступна даже с технической точки зрения принятия решения, получения информации о том, куда мы с вами хотим поехать, что мы хотим от этой поездки получить.

Сегодня все серьезно заинтересованы в развитии туризма. Как сказал в одном из своих интервью Президент Российской Федерации, сейчас на туристскую отрасль приходится лишь около 1,5% ВВП. Это очень немного. Если мы говорим о положительном влиянии туристской отрасли, то ее доля в ВВП должна быть от 10% и выше.

Для Москвы это тоже очень важно. Москва – огромный мегаполис с огромными возможностями, и мы боремся за свое место на международном рынке туристских услуг.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Вячеслав Сапожников / Hotelier.PRO: Как сегодня складываются отношения игроков на туристическом и гостиничном рынках? Какие сложности возникают в формировании турпродукта? Как вы планируете создавать коммуникацию, которая бы обеспечивала формирование легкого продукта и комфортной работы для всех внутри индустрии?

Константин Горяинов / Департамент спорта и туризма города Москвы: Самое важное – понимать, что все находятся в одной лодке.

Не бывает на этом рынке такого, что кто-то выигрывает, а кто-то проигрывает. Либо выигрывают все с незначительными колебаниями, в зависимости от продукта, сезона и т.д., либо проигрывают все. Поэтому все изначально заинтересованы в едином подходе к продвижению конкретного направления.

И когда я общаюсь с коллегами из индустрии, основная наша позиция заключается в том, что мы должны продвигать Москву. Если Москву будут знать, если в нее будут хотеть приехать бизнесмены, организованные и индивидуальные туристы, то будут выигрывать все – туроператоры, турагенты, гиды-переводчики, гостиницы – все отрасли, которые сопутствуют индустрии туризма и гостеприимства.

Диалог между участниками рынка есть всегда, и никто не заинтересован в том, чтобы что-то скрывать или каким-то образом подставлять подножку, потому что в итоге проигрывает тот, кто это делает. На мой взгляд, сегодня этот диалог существует в разных плоскостях: и в экономической, и в юридической. Задачи государства – скоординировать работу таким образом, чтобы весь тот продукт и все те инструменты, которые существуют, включая представителей бизнеса, работали максимально слаженно, для того чтобы приехало как можно больше туристов.

Вячеслав Сапожников / Hotelier.PRO: Последние два года активно продвигается тема China Friendly. Что Вы думаете по поводу китайского турпотока? Насколько он ценен? Как долго это будет продолжаться? И как Вы намерены регулировать этот сектор?

Константин Горяинов / Департамент спорта и туризма города Москвы: Китайский вопрос очень серьезный, причем не только в Российской Федерации. Это почти 2 миллиарда населения, колоссальный потенциал, последние несколько десятилетий экономика развивается достаточно успешно, у людей есть деньги, они хотят путешествовать. Почему бы им не путешествовать, например, в Москву? И Москва действительно заинтересована в том, чтобы приезжали гости из Китайской Народной Республики.

Межправительственное соглашение существует с 2000 года, но никто его не замечал до 2014-го, когда поездки и в Российскую Федерацию, и в Москву подешевели в два раза.

Китайский турист поехал в Россию по одной единственной причине – валютные колебания. Юань просел не так сильно, госрегулирование позволяет валюте оставаться в крепкой зоне, и ситуация с обменным курсом сейчас складывается в пользу китайской валюты. Соответственно, сейчас китайские туристы могут позволить себе приезжать в Москву – в город, который до 2008 года был одним из самых дорогих туристических направлений.

Не секрет, что китайского туриста в первую очередь привлекает "Красный маршрут" (Казань, Ульяновск, Москва, Санкт-Петербург), и в этом году, в котором отмечается столетие Октябрьской революции, мы ожидаем еще большее количество туристов из Китая.

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

Фокус – Москва и столичный регион

С одной стороны, за последние несколько лет в разы увеличилось количество китайских туристов, и это хорошо. С другой стороны, доход в бюджет не растет пропорционально тому, как растет количество туристов, приезжающих из КНР. Китайский туризм развивается во всем мире по одной схеме – схеме саморегулирования. Возникают компании, которые сами принимают и обслуживают туристов и сами зарабатывают деньги на возрастающем турпотоке, как это происходит, например, в Москве.

Как только поток начинает расти, как только он начинает приносить хорошие деньги, сразу возникают компании, которые могут его профессионально обслужить – к сожалению, в обход официально зарегистрированных и работающих туроператоров на территории Российской Федерации.

Как государство может регулировать в этой части поток из Китайской Народной Республики? Во-первых, туроператоры, которые работают с китайским турпотоком, должны быть честны сами с собой и определиться: как и кто принимает туристов из КНР, особенно организованные группы, которые едут в рамках межправительственного соглашения, будут ли операторы принимающие и существующие в реестре официально зарегистрированных туроператоров сами обслуживать или будут искать партнеров, которым проще отдать на откуп и обслужить китайских туристов не своими ресурсами.

Как только мы начинаем выходить за рамки своих полномочий и желания обслуживать эти туристические потоки, мы даем возможность заработать тем самым китайским туроператорам и компаниям, которые это сделают по-своему. Причем государство тут в первую очередь беспокоит качество предоставляемых услуг, потому что услуги, за которые платит китайский турист в Китайской Народной Республике, зачастую не соответствуют тому, что они получают в России.

Мы это видим, и мы в этом не заинтересованы, потому что туризм – это ведь еще и народная дипломатия. Если гости, которые приезжают сюда, уезжают и рассказывают, как тут было удобно, безопасно, комфортно, как все соответствовало их ожиданиям в цене и наборе тех услуг, которые им обещали, то обратная связь будет положительна, появится еще больше туристов, желающих приехать в Москву из Китайской Народной Республики.

У нас есть вопросы, связанные с экскурсионным обслуживанием, со стороны гидов-переводчиков. Есть мнение, что их не хватает. Однако существует и другое мнение, что проще работать с китайскими студентами, которые стоят дешевле, они доступны и могут работать с китайскими группами во время их пребывания в Москве.

Здесь пока никакого нарушения законодательства нет. Но заинтересовано ли государство в сохранении этого положения дел? Нет. Государство заинтересовано в том, чтобы этот турпоток не уходил в отдельное русло без дополнительного контроля со стороны государства. Речь идет о дополнительных доходах бюджета, на которые Москва вправе рассчитывать, раз уж ее инфраструктура используется для привлечения такого количества туристов.

Именно поэтому никакой эйфории по поводу роста числа туристов из Китайской Народной Республики быть не должно. Необходимо обратить внимание на то, как отрегулировать этот процесс, именно отрегулировать, а не забюрократизировать – ведь мы заинтересованы в том, чтобы турпоток из Китая продолжал расти.

Если мы говорим про цену, нам нужно понимать количество недорогих туристов из Китайской Народной Республики. Когда в 2015 году въездной туризм в нашей стране просел, а туристов с Запада стало приезжать меньше, рынок

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

Фокус – Москва и столичный регион

должен был как-то заполнить эту пустоту. И действительно, недорогой китайский гость, в каком-то смысле, даже спас некоторых туроператоров и гостиничные предприятия.

Но китайский туризм имеет своеобразную специфику, и его нельзя развивать бесконечно. Если сегодня мы говорим, что в Москву прибывает до полумиллиона туристов из Китайской Народной Республики, причем в основном в виде организованного туризма, то какой у нас предел? Миллион, два? Может быть, мы хотим принимать 10 миллионов? Наверное, нет.

Сейчас Москва начинает работать в связке с другими городами, чтобы решать эти проблемы сообща. Например, продан Санкт-Петербург, и какая-то туристическая группа туда уже не едет. Не только из Китайской Народной Республики. Она не просто не едет в Санкт-Петербург, она не едет в Россию. Мы теряем направление, которое называется Российская Федерация. Мы теряем часть бизнеса, который потенциально мог приехать и посетить Санкт-Петербург, Москву, города Золотого кольца, таким образом получить наиболее полное представление о нашей стране и дать возможность индустрии заработать на этом.

Понимают ли это чиновники? Да, очень хорошо понимают, они очень тесно общаются на эту тему. И здесь, по сути, хвалиться нечем, потому что где-то отели стоят полные, а где-то – пустые. Если вы стоите полным сейчас, то в какой-то момент вы тоже станете пустым, потому что туризм не сконцентрирован на данном конкретном городе.

Сейчас мы хотим создать такую систему, чтобы выигрывали все, и Москва стала бы центром притяжения туристской активности. Она должна стать наиболее привлекательной дестинацией как с точки зрения количества туристов, так и с точки зрения целей прибытия в Российскую Федерацию.

Наш город должен стать своеобразным локомотивом туризма, узловым центром, откуда турпотоки будут распространяться в другие туристические кластеры страны.

Дешевый туризм регулируется рынком. Если сегодня нужно принимать китайских туристов за 2 тысячи рублей, значит их будут принимать. Если завтра рынок поймет, что турист за 2 тысячи рублей в городе уже не актуален, значит будут приезжать туристы за 5-10 тысяч рублей. Другое дело – надо не перегибать палку. Отпугнуть туриста легко. Гораздо тяжелее сохранить стабильный турпоток, который формирует отрасль 365 дней в году.

Вячеслав Сапожников / Hotelier.PRO: Получается, что Москве нужно влиять на какие-то другие города. Как вы планируете это делать?

Константин Горянов / Департамент спорта и туризма города Москвы: Любой рынок, любая индустрия, в том числе в плане понимания их государственной важности, со временем становятся более цивилизованными.

Существует межрегиональное соглашение о поддержке и развитии туризма, и все это работает, и будет развиваться. Я проведу параллель с развитыми европейскими городами, которые работают в сфере торговли и услуг с магазинами и ресторанами. Когда мы туда приезжаем, то очень удивляемся, почему после 5 часов дня невозможно попасть, например, в магазин или почему многие рестораны просто закрыты. У нас все в это время работает, люди зарабатывают деньги, а у них все закрыто. Просто это следующий этап развития.

Мы сейчас всего-навсего в 25 годах от 1991 года, когда людям дали возможность попасть в рыночную экономику и начать зарабатывать деньги. Вот мы сейчас все еще зарабатываем деньги, но на каком-то этапе мы поймем, что наша жизнь упирается не только в деньги, что нужно правильно комбинировать

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

Фокус – Москва и столичный регион

работу, семью, интересы, хобби и так далее. Вот тогда мы начнем понимать, в том числе и в сфере туризма, что не надо только "хапать". Мы будем бороться за качество туристского потребления.

Вячеслав Сапожников / Hotelier.PRO: Каково понимание дальнейшего развития гостиничного девелопмента в Москве? Достаточно ли большой у нас номерной фонд? Насколько он сбалансирован? Что нужно менять? И есть ли у нас возможности для строительства новых отелей?

Константин Горяинов / Департамент спорта и туризма города Москвы: Загрузка отелей за 2016 год в среднем составляла 67%. Средняя цена по Москве была порядка 5600 рублей. Относительно 2015 года рост был – и в загрузке, и в средней цене. И это хорошо, потому что в Москве есть спрос на гостиничные услуги.

Факторы влияния на турпотоки известны, сейчас о них говорить не будем. Цифры тоже были озвучены – 17,5 миллионов туристов было в Москве, причем половина из них оставалась не в коллективных средствах размещения, а в частном секторе (у друзей, родственников) – это тоже специфика нашего бизнеса.

У нас до сих пор в массовом сознании считается дурным тоном встретить родственника и разместить его не на раскладушке на кухне, а в гостинице – зачем это делать за деньги, когда у меня есть жилплощадь в Москве? Собственно, та же картина и в других городах. И пока эта специфика существует, ее надо учитывать. Однако и это тоже туристы, потому что, согласно закону "Об основах туристской деятельности", турист – это тот, кто проживает на территории чужой страны как минимум 24 часа и не больше 6 месяцев не с целью заработка.

67% – это много или мало? Все говорят про летний период в Москве, который был рекордным. С июня по сентябрь большинство гостиниц стояли с максимально высокой загрузкой, а некоторые гостиницы впервые в истории Москвы показывали загрузку 100% каждый день! Я на своем веку такого не видел. Это очень достойное достижение для любого города, Москва может этим гордиться. В связи с этим вопрос: нужны ли новые гостиницы, и если нужны, то сколько?

Например, в Нью-Йорке количество приезжающих туристов предварительно за 2016 год – 60 миллионов. Можем ли мы сравняться с Нью-Йорком? Теоретически – да. Москва – огромный мегаполис, имеющий многомиллионное население. Есть разные виды туризма: медицинский, этно-, религиозный – их тоже нужно развивать, а не только бизнес-туризм, который в Москве традиционно доминировал.

В плане той статистики, которая ежегодно ложилась нам на стол, мы понимали, что Москва – бизнес-центр. Но ситуация меняется. И летний период – тому подтверждение. В Москву едут и с культурно-познавательными целями. Таких туристов с каждым годом все больше, и Москва должна на это реагировать. Как известно, турист, который платит из своего кармана, все-таки ищет бюджетные отели, а не люкс. Есть конечно и предпочитающие люксовые отели – я изучал этот вопрос – это максимум 10 тысяч туристов в год. И здесь тоже есть над чем работать.

В Москву действительно стоит приехать и потратить деньги, люкс-турист абсолютно точно не останется разочарованным. Но тем не менее, основной турист – это турист, который приезжает с культурно-познавательными целями.

Что касается новых отелей, то в Москве проводились такие исследования, в том числе по районам. В некоторых районах есть гостиницы, которые полностью закрывают потребности туристов. К тому же в центре Москвы не так просто найти

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

Фокус – Москва и столичный регион

площадку для застройки. Я думаю, что в Центральном административном округе значительных изменений в плане дополнительного номерного фонда быть не может. Есть Новая Москва, есть районы в границах Третьего кольца.

Как мы знаем, в Москве действует налогообложение, которое стимулирует потенциального инвестора в том, чтобы действительно выйти на стройплощадку, завершить объект, сделать его успешным и получить в обозримом будущем возвратные инвестиции.

Есть вопрос, связанный с хостелами. Несколько лет назад его очень активно поднимал наш департамент. Тут, с одной стороны, мы должны идти по пути развития и создания правильных, качественных услуг, которые предоставляют хостелы. С другой стороны, законодательство на сегодняшний день хостел как таковой вообще не определяет. Есть ГОСТы, а законодательной базы под хостел не существует. И Москва очень неоднозначно относится к тому, что хостелами начинают называть себя квартиры, апартаменты, в которых просто ставят дополнительные кровати и начинают размещать гостей.

Мы считаем, что хостелы должны размещаться в нежилом фонде с отдельным входом и с минимальным количеством возможных соприкосновений с жителями, которые, уверяю вас, очень серьезно жалуются на хостелы такого рода.

Хотя, конечно, есть и очень достойные варианты. Все это больше вопрос системы: либо она работает, либо нет. Будет ли развиваться это направление? Да, будет, и такой спрос есть. Но если мы говорим про хостелы, которые с большой скоростью появляются в жилых зданиях, то тут мы попадаем в сферу деятельности вопросов, связанных с безопасностью в плане регистрации гостей, элементарными требованиями Роспотребнадзора и санитарных служб, которые, к сожалению, не соблюдаются.

Государство обязательноотрегулирует все эти вопросы, и хостелы не смогут бесконтрольно плодиться, предоставляя услуги, которые, может быть, на сегодняшний день востребованы и доступны, но тем не менее не соответствуют государственным стандартам качества.

Хостелы обязательно нужно приводить в порядок. То, что сейчас происходит на рынке, не запрещено законом. Оно действует по принципу "что не запрещено, то разрешено". Но мы же развиваемся цивилизованным путем, мы понимаем – то, что сегодня не запрещено, завтра будет отрегулировано. Это не значит, что государство не заинтересовано в развитии хостелов как гостиничных предприятий. Очень заинтересовано. И очень заинтересовано в бюджетном туризме, но это должна быть качественная услуга, а не просто ночлежка.

Вячеслав Сапожников / Hotelier.PRO: Да, сегодня это абсолютно дикий рынок, я согласен. Но как будет выходить из этой ситуации Санкт-Петербург? У них до 40% номерного фонда – это вот такие "ночлежки", с арендой ИП и полностью в черной зоне как в плане налогов, так и в плане контроля качества сервиса...

Константин Горяинов / Департамент спорта и туризма города Москвы: У каждого города своя специфика. Санкт-Петербург развивался по принципу создания хостелов, апартаментов, которые в Москве тогда не были востребованы, потому что Питер в развитии туризма всегда занимал особую нишу. На него туристы обращали больше внимания еще в советские времена, когда он был Ленинградом. У них по-другому развивалась инфраструктура и вообще работа с туризмом, в том числе с круизным, который у нас существует, но его невозможно сравнить с тем, что существует в Санкт-Петербурге.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Наша позиция такая: эти вопросы должны быть отданы на уровень субъектов Федерации. Потому что, например, Краснодарский край заинтересован в том, чтобы брать курортный сбор, а какой курортный сбор мы можем брать в Москве? Мы не можем этого сделать. В Краснодарском крае можно сдать даже веранду, и это окупится. В Москве такую историю провести невозможно, и потом Москва – мегаполис, со своей спецификой застройки и жилого фонда.

Вячеслав Сапожников / Hotelier.PRO: В прошлом году столичные власти опубликовали событийный календарь. Не секрет, что в Москве при поддержке властей проводится значительная часть деловых мероприятий. Есть какое-то понимание того, как будет регулироваться событийный туризм, чтобы помочь отелям распределять свою загрузку более равномерно?

Константин Горяинов / Департамент спорта и туризма города Москвы: Наш событийный календарь – это действительно прорыв, потому что в Москве всегда происходило очень много мероприятий.

Москва стала работать над событийным календарем. На сегодняшний день это порядка 500 мероприятий, хотя их проходит гораздо больше, но, возможно, с точки зрения туризма, они не имеют такого значения, как для москвичей или тех семей, которые его посещают в силу определенной специфики.

Посмотрите, как успешно уже который год проходит "Путешествие в Рождество". Действительно, Москва оформлена хорошо. Это отмечается туристами из многих стран, которые повидали разные города, но Москва в Рождество – это потрясающая картина, потрясающая тематика, причем она соблюдается абсолютно на всех площадках во всех районах города. И для москвичей, и для гостей – это возможность посетить абсолютно разные мероприятия индивидуально и с детьми, в помещениях и на открытых площадках.

И мы видим, что в этом году число туристов на 33% выше, чем в аналогичный период прошлого года. Это действительно очень серьезный вклад в экономику города. Помните, еще буквально 5-7 лет назад Москва в Новый Год была пустая, гостиницы стояли пустые. Кто-то уезжал за границу, кто-то на дачу, кто-то сидел дома, и праздник проходил незаметно. А сейчас гостиницы уже третий год подряд, особенно в центральной части Москвы, стоят со 100% загрузкой. Это мы видим всю неделю, с конца декабря до Православного Рождества.

Вячеслав Сапожников / Hotelier.PRO: Планируете ли вы создать некую аналитику, помогающую бизнесу планировать свои мероприятия с учетом событийного календаря?

Константин Горяинов / Департамент спорта и туризма города Москвы: Если мы сейчас говорим про MICE-туризм, то есть про какие-то конгрессы, выставки, которые могут проходить и проходят в Москве. Можно ли их двигать? Конечно, можно.

Зачастую, правда, бизнес сам определяет, когда ему было бы удобно провести то или иное мероприятие. Есть ли диалог между властями и бизнесом с точки зрения определения этих дат? Мы в начале пути. Он существует. Действительно, почему бы и нет, если мы можем подвинуть деловое мероприятие, и для города это будет выгоднее, а бизнесу по большому счету все равно, проводить это мероприятие на неделю раньше или на неделю позже.

Развитые рынки так и работают. Прежде такого диалога не было. Я думаю, что он будет не просто формальным, с учетом тех желаний, которые существуют в

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

Фокус – Москва и столичный регион

городе, но и с учетом интересов бизнес-структуры – для достижения максимального результата.

http://hotelier.pro/index.php?option=com_k2&view=item&id=2372:goryainov&Itemid=396

Депутат ГД Александр Сидякин подготовил поправки в Жилищный кодекс о легализации хостелов в жилых домах

Депутат Госдумы от Татарстана Александр Сидякин вместе с депутатом Павлом Качкаевым разработали поправки в Жилищный кодекс, которые регламентируют деятельность хостелов и мини-отелей, расположенных в жилых домах. Об этом Сидякин рассказал «Известиям».

В поправках, в частности, указывается, что использование жилого помещения допускается «для осуществления предпринимательской деятельности по оказанию гостиничных услуг, иных услуг размещения при соблюдении правил, установленных правительством Российской Федерации».

«Мы ожидаем, что наши поправки позволят соблюсти баланс разумного и достаточного. Уверен, что ночлежки для асоциальных элементов исчезнут из домов, но мы не задушим добросовестный малый бизнес хостелов, который развивается по всему миру», – рассказал Сидякин. Он отметил, что в Казани спрос на малые средства размещения значительно вырос после Универсиады 2013 года. «Об этом говорил мне и президент Татарстана Рустам Минниханов, поскольку Казань за последние годы сильно прибавила в своей туристической привлекательности, – подчеркнул депутат. – Впереди чемпионат мира по футболу, и нужно быть готовыми к новому наплыву туристов и показать, что такое российское гостеприимство».

Законопроект предполагает несколько изменений. Во-первых, открытие хостела в жилом доме должно получить поддержку большинства жильцов (при этом право вето имеют жильцы квартир, имеющих общие стены с будущим хостелом). Во-вторых, мини-гостиницы в домах уже не должны будут иметь отдельный вход, так как не будут являться общественными местами. В-третьих, для решения вопроса оплаты коммунальных услуг в таких гостиницах необходимо будет установить счетчики электроэнергии и воды, но если это невозможно по техническим причинам, то надо будет платить по нормативам с каждого спального места вне зависимости от реального количества постояльцев.

В случае если законопроект в текущей редакции будет принят Госдумой, то после его вступления в силу хостелам дадут годовой переходный период, чтобы выполнить все требования.

Отметим, что в декабре прошлого года бизнес-омбудсмен РТ Тимур Нагуманов заявил, что в случае, если поправки в Жилищный кодекс, запрещающие размещать мини-гостиницы в многоквартирных домах, будут приняты, практически половина из всех существующих в Казани хостелов может закрыться. Нагуманов отметил, что члены проектной группы обратились к депутату Госдумы РФ Сидякину с просьбой принять участие в работе совета по предпринимательству и совместно найти решение. Ожидалось, что такие поправки в начале 2017 года будут внесены на рассмотрение профильного комитета и затем выйдут на голосование нижней палаты парламента. По словам бизнес-омбудсмена, эта проблема касается 45 тыс. компаний по всей России.

<https://www.business-gazeta.ru/news/338801>

Хостелы в жилых домах: запрещать или договариваться?

В середине февраля прокуратура Санкт-Петербурга заявила о закрытии очередного хостела на Невском проспекте. За последние полгода этот случай в городе не единичный. При этом Федеральный закон о внесении изменения в статью 17 Жилищного кодекса РФ, запрещающий деятельность хостелов в жилых помещениях, Госдумой до сих пор не принят. «Диалог» разобрался в основаниях для прокурорских проверок и поговорил с экспертами о настоящем и будущем мини-отелей.

Основания для прекращения деятельности хостелов у прокуратуры почти всегда одни и те же: они размещены в жилых помещениях, мешают другим жильцам многоквартирного дома, часто не соответствуют требованиям пожарной безопасности или санитарно-эпидемиологическим нормам. В решении данных вопросов ведомство в настоящее время может руководствоваться двумя нормами: статьёй 288 Гражданского кодекса РФ и статьёй 17 Жилищного кодекса.

Первая отмечает, что собственник может использовать жильё как для личного проживания, так и сдачи его в аренду на основании договора. Размещение в жилом помещении предприятий, учреждений, организаций допускается только после перевода такого помещения в нежилое.

Во второй говорится о том, что жилое помещение предназначается для проживания граждан, его можно использовать для осуществления профессиональной деятельности или индивидуальной предпринимательской деятельности, если это не нарушает права других граждан. Жильё должно использоваться в соответствии с требованиями пожарной безопасности, санитарно-гигиенических, экологических и других норм. При этом не допускается размещение в жилых помещениях промышленных производств и осуществление миссионерской деятельности. Именно в эту статью парламентарии хотят внести изменение, дополнив ее словами «а также гостиниц и иных средств размещения, оказание гостиничных услуг и иных услуг размещения». Таким образом, закон запретит использовать жилые помещения в качестве гостиницы или иного средства временного размещения. Согласно пояснительной записке к законопроекту, это позволит не нарушать права жителей домов, проживающих в смежных с «хостелами» жилых помещениях. «Не меньший ущерб так называемые хостелы представляют домам, которые, в установленном законом порядке, были признаны объектами культурного наследия», — говорится в документе.

Парламентарии также указывают на ГОСТ Р 56184-2014 «Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам», которым установлены общие требования к хостелам. В нарушение пункта 3 статьи 288 Гражданского кодекса Российской Федерации ГОСТ позволяет организовывать хостел в жилом помещении. «Хостелы, расположенные в квартирах многоквартирных жилых домов, как правило, мини-хостелы и малые хостелы, могут иметь вход через общий подъезд с соседями (собственниками или нанимателями других квартир, расположенных в том же подъезде), при условии соблюдения требований», — сказано в ГОСТе.

Основания есть?

В прокуратуре Санкт-Петербурга «Диалогу» рассказали, что основания для проверок хостелов — самые разные. «Жалобы всегда поступают от соседей, жильцов многоквартирных домов, в которых располагаются хостелы. Если права соседей действительно нарушаются, мы обращаемся в суд. Причинами может быть и перепланировка, которая мешает жильцам, и шум, и несправедливые

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

Фокус – Москва и столичный регион

коммунальные платежи из-за нахождения в доме хостела. Часто нарушены противопожарные нормы, что может также угрожать жильцам. В суд мы идём, только когда есть основания для этого, когда мы в ходе проверки убеждаемся, что права проживающих в помещении действительно ущемлены», — пояснили в ведомстве.

В прокуратуре уточнили, что в некоторых случаях в ходе проверки выясняется, что никаких нарушений нет. Количество проверок за последние полгода не увеличилось. «Это регулярные и не очень частые случаи, о массовости речь не идёт», — отметил собеседник агентства. Он добавил, что пока рано говорить о том, как может повлиять на работу ведомства относительно хостелов новый, рассматриваемый в Госдуме, закон. «Когда он будет утверждён, мы получим его конкретное издание, будем разбираться, как нам с ним работать», — подчеркнули в прокуратуре.

Президент ассоциации «Межрегиональное объединение развития индустрии хостелов» Яна Окунева объяснила «Диалогу», что законопроект, рассматриваемый в Госдуме, не является «законопроектом о хостелах». Он запрещает использование любых жилых помещений, включая индивидуальные жилые дома, для оказания гостиничных услуг. «Формально любая квартира или сельский жилой дом, используемые для временного проживания, подпадают под запрет. Почему-то про это все предпочитают умалчивать», — сказала она.

По её словам, отзыв правительства на данный законопроект так и не был получен, кроме того, оно рассматривало альтернативный законопроект, который предусматривал не запрет, а регулирование деятельности средств размещения в жилом фонде, с учётом мнения соседей.

При обсуждении законопроекта на заседании в Госдуме постоянно делался упор на том, что запрет якобы уже содержится в нормах ГК РФ и ЖК РФ, и этот законопроект просто устраняет неточности толкования. В действительности, по мнению Окуневой, такой запрет отсутствует, что подтверждается, например, решением Верховного суда РФ от 3 марта 2016 года (дело №АКПИ15-1535). Предметом рассмотрения Верховного суда России был пункт 4.1 ГОСТ Р 56184-2014 в части, допускающей размещать хостел в квартире или нескольких квартирах одного здания и иметь общий подъезд с соседями. Высшая судебная инстанция в своем итоговом акте указала, что «у суда не имеется оснований полагать, что оспариваемые положения национальных стандартов противоречат нормативным правовым актам и иным нормативным документам, имеющим большую юридическую силу», а также что «действующее законодательство не содержит императивных норм, запрещающих размещение хостелов в жилых многоквартирных домах».

Яна Окунева утверждает, что большинство жалоб соседей касаются борделей и псевдо-хостелов. «Вот и нужно вводить механизмы, в результате которых жители будут избавлены от подобных явлений. Кроме того, анализ показывает, что есть жалобы, которые устранимы, если наладить нормальный диалог. Надо мотивировать владельцев МСР (малых средств размещения — ИА «Диалог») к такому диалогу. По нашим данным, в отношении 75% легально работающих хостелов и мини-отелей жалобы вообще отсутствуют, уничтожение этого сегмента несправедливо и незаконно», — добавила президент ассоциации.

«В целом мы полагаем, что законопроект, если будет принят в таком виде, не решит никаких проблем и создаст новые. Рынку МСР нужны системные меры с целью правильного регулирования, но никак не запретные. Запретные меры никогда ничего не решают и приведут рынок к уходу в теневой сектор экономики и развитию коррупции. К сожалению, без МСР не возможно будет разместить

всех гостей города в рамках чемпионата мира по футболу», — заявила Яна Окунева.

Упомянутые статьи Жилищного и Гражданского кодексов, по её мнению, никак не запрещают размещение хостелов в жилых помещениях. «В части 2 ст. 30 ЖК РФ прямо указано, что собственник жилого помещения вправе предоставить во владение и (или) в пользование принадлежащее ему на праве собственности жилое помещение гражданину на основании договора найма, договора безвозмездного пользования или на ином законном основании, а также юридическому лицу. Деятельность любого средства размещения, независимо от его вида, заключается именно в организации временного проживания граждан на основании договора, поэтому использование жилого помещения для организации, например, хостела соответствует назначению жилых помещений, как это определено в части 1 и части 2 ст. 288 ГК РФ», — объяснила президент ассоциации.

Кроме того, уверена она, требование о переводе квартир в нежилые помещения для использования в качестве средств размещения противоречат санитарному законодательству. Согласно части 2 статьи 23 ФЗ РФ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», «предоставление гражданам для постоянного или временного проживания нежилых помещений не допускается».

«Следует также отметить, что ни с точки зрения защиты прав соседей, ни с точки зрения санитарных требований или требований пожарной безопасности, не имеет значения, каким договором опосредуются правоотношения между владельцем жилого помещения и проживающими в этой квартире гражданами. Кроме того, и санитарные требования, и технические требования (в том числе требования пожарной безопасности) должны быть одинаковыми в любом случае: и при вселении в квартиру жильцов по договорам найма (как краткосрочным, так и долгосрочным), и при использовании квартиры собственниками, и в том случае, если в квартире проживают жильцы при отсутствии каких-либо возмездных сделок (члены семьи или гости собственника квартиры), и в любом ином случае», — сказала Яна Окунева.

Есть предложения

Президент ассоциации хостельеров также подчеркнула, что объединения хостелов заинтересованы в том, чтобы в деятельности квартирных средств размещения не допускалось нарушения прав соседей. В настоящее время ими выдвинуты несколько инициатив. Среди них обращение в Роспотребнадзор с просьбой о составлении списка санитарных требований к деятельности хостелов в квартирах, введение Реестра квартирных средств размещения, определение перечня технических требований к ним. Также, по мнению представителей отрасли, на собственника и арендатора стоит возложить ответственность за соблюдение всех норм безопасности и прав соседей.

В петербургском комитете по развитию туризма считают, что запрет хостелов — это слишком категоричное решение. «Если мы закроем все хостелы, то куда пойдут болельщики во время чемпионата мира по футболу? На данный момент это сегмент, который необходим городу, но город делает многое для того, чтобы хостелы строились в отдельных помещениях. Вопрос нужно рассматривать в правовом поле и учитывать всегда мнение жильцов, но просто всё закрыть нельзя», — сказал собеседник «Диалога».

По официальным данным комитета, в настоящее время в Петербурге 340 хостелов, большинство из них расположены в жилых домах. Кроме того, комитет нашёл 41 помещение для потенциального размещения в них хостелов и готов

отдать их инвесторам. Дома располагаются как в центральных районах города, так и спальных, несколько домов — на Невском проспекте. По оценкам ведомства, на оборудование помещений под мини-отели понадобится около 5-8 месяцев. Эта программа рассчитана в том числе и на тот случай, если закон о запрете всё же будет принят.

Глава общественного совета по развитию малого предпринимательства при губернаторе Санкт-Петербурга Елена Церетели рассказала, что совет выступал инициатором легитимизации малых отелей ещё 5 лет назад. «Мы уже тогда понимали, хотя хостелов почти не было, что они по сути не легитимны и очень уязвимы. Потом появилась госпожа [Галина] Хованская (депутат Госдумы, которая инициировала законопроект о запрете хостелов в жилых помещениях — примечание ИА «Диалог»), которая рассудила, что все хостелы — это притоны. У нас же есть свои предложения по урегулированию вопроса, мы получили поддержку губернатора и премьер-министра. У Хованской много профессиональных заместителей, которые провели совещание, и наши предложения были рассмотрены», — отметила она.

Совет предлагает разрешить использование жилого помещения в многоквартирном доме для оказания гостиничных услуг при наличии положительного решения, принятого двумя третями голосов от числа голосов собственников всех помещений многоквартирного жилого дома. Кроме того, владелец такого средства размещения должен будет оснастить жильё приборами учёта используемых коммунальных ресурсов. Органы жилищного надзора, по замыслу совета, должны иметь полномочия контролировать соблюдение требований и норм хозяевами хостелов. Субъекту федерации, считают в общественном совете, стоит предоставить право самостоятельно устанавливать дополнительные требования в отношении владельцев хостелов. В частности, их предлагается обязать возмещать дополнительные затраты по содержанию общего имущества многоквартирного дома и согласовывать с собственниками помещений подъезда многоквартирного жилого дома режим работы.

Доктор экономических наук, профессор кафедры европейских исследований факультета международных отношений СПбГУ Николай Межевич высказал «Диалогу» мнение, что меры административного регулирования хостелов не обязательно должны быть приняты на федеральном уровне. «У нас федеративное государство, сомневаюсь, что проблемы хостелов актуальны, например, в Магадане, а вот для Петербурга, Москвы, Калининградской области — да. Соответственно административные меры могут быть введены на уровне отдельных субъектов федерации. Наказать рублем — всегда очень эффективно в наше время. Нельзя забывать и про зарубежный опыт. Европейский хостел часто организуется в местах, удалённых от жилой застройки. Когда же хостел втыкается в городские квартиры, это не может не вызывать вопросов. В хостелах в основном проживает молодёжь со своим особым образом жизни, который не всегда совпадает с образом жизни других жильцов», — отметил экономист.

Профессор добавил, что не стоит вводить категорические запреты в отношении хостелов. «Нужны процедуры согласования. Каждый случай надо рассматривать отдельно. Например, если это старый дом с толстыми екатерининскими стенами, где всего две квартиры на площадке, вряд ли хостел кому-то помешает», — сказал Межевич. По его мнению, если закон о запрете хостелов в жилых помещениях и примут, то до чемпионата футбола 2018 года он вряд ли будет внедрён и реализован на практике. «На размещении болельщиков это никак не отразится, большие гостиницы справятся. Кроме того, сами болельщики изменились: это не всегда молодёжь, часто это обеспеченные люди,

которые приезжают семьями, и когда они пересекли Атлантику, им уже не так важно, сколько долларов потратить на отель», — сказал он.

Законопроект, который, без сомнения, сыграет важную роль в судьбе хостелов, был рассмотрен во втором чтении Государственной Думой в октябре 2016 года. В протоколе заседания указано, что дальнейшее рассмотрение переносится на более поздний срок. В комитете по развитию туризма «Диалогу» сообщили, что в ближайшее время депутат Галина Хованская приедет в Санкт-Петербург обсуждать предложения по проблеме хостелов.

<http://topdialog.ru/2017/03/07/hostels/>

Советник главы Ростуризма Евгений Куделя подтвердил обыск, но не задержание

Советник главы Ростуризма Олега Сафонова, бывший министр курортов и туризма Краснодарского края. Евгений Куделя, сообщил “Ъ”, что появившаяся в СМИ информация о его административном задержании на 15 суток не соответствует действительности. Однако он подтвердил факт обыска в его служебном кабинете в Ростуризме.

По словам Евгения Кудели, 14 февраля в его служебном кабинете прошел обыск, в ходе которого оперативники искали документы, относящиеся к деятельности коммерческих предприятий в период с 2012 по 2013 год, когда Евгений Куделя занимал должность министра курортов и туризма Краснодарского края. Советник главы Ростуризма уточнил, что он не является ни подозреваемым, ни обвиняемым по уголовному делу.

"По мнению правоохранительных органов, имели место нарушения в деятельности ряда хозяйствующих субъектов", — уточнил собеседник “Ъ”. На вопрос о том, какое отношение господин Куделя имеет к этим коммерческим структурам и почему документы искали именно у него, экс-министр отвечать не стал. Адвокат Сергей Торбин, представляющий интересы Евгения Кудели, сообщил “Ъ”, что, по его мнению, у следствия не было оснований полагать, что в служебном кабинете советника главы Ростуризма могут быть документы, относящиеся к событиям 2012-2013 годов. Другие подробности расследования не разглашаются, адвокат не стал уточнять, возбуждено ли уголовное дело.

По словам Евгения Кудели, в ходе обыска произошел некий инцидент, связанный с незаконными, по его мнению, действиями силовиков, однако задержан он не был. При этом, по данным “Ъ”, административный протокол по факту инцидента все же составлялся, но Евгений Куделя не был арестован и на следующий день вышел на работу. В следственном комитете СКР по Краснодарскому краю и краевом управлении ФСБ России ситуацию не комментируют.

<https://golos-kubani.ru/eks-ministr-kurortov-kubani-otricaet-svoe-zaderzhanie/>

2. Актуальные вопросы классификации средств размещения

Российские гостиницы без звёзд не обойдутся

С 2018 года вводится обязательная классификация отелей. Завысившим уровень запретят принимать постояльцев. Единые стандарты для гостиничного бизнеса позволят России на достойном уровне провести в 2018 году чемпионат мира по футболу, а также будет способствовать развитию внутреннего туризма, — убеждены эксперты. Законопроект собираются принять во втором чтении в ближайшее время.

Когда вместо пяти звезд — три

По данным Росстата, в стране около 10 тысяч гостиниц. Полторы сотни из них находятся под управлением международных операторов и в большинстве случаев отвечают необходимым требованиям. А вот в остальных уровень обслуживания нередко не соответствует заявленной категории. Постоялец, к примеру, выбирает 4-звездочный отель, рассчитывая на набор дополнительных услуг, а уровень сервиса в гостинице хуже, чем в 3-звездочном «экономе».

«В 90-е годы, когда я возглавлял туристско-гостиничный комплекс «Измайлово», можно было очень легко «нарисовать» себе звезды, — вспоминает председатель Комитета Совета Федерации по социальной политике Валерий Рязанский. — В то время вообще мало кого заботило, соответствует им гостиница или нет. На рынке царил «разгул самостийности».

Впрочем, такая ситуация характерна не только для российской гостиничной индустрии. Отели многих популярных у россиян южных стран, особенно Туниса и Египта, тоже далеко не всегда соответствуют обозначенному в рекламном проспекте уровню. Но турист, как правило, осознает это уже тогда, когда ничего нельзя поменять.

«Чтобы исключить такие случаи, все операторы гостиничного бизнеса должны говорить на одном языке», — убежден профессор кафедры гостиничного и туристического бизнеса Российского экономического университета имени Г. В. Плеханова Михаил Морозов. — Именно поэтому и нужна единая сертификация, отвечающая нормам международных стандартов». Изменения, по его мнению, направлены на то, чтобы достоверно информировать посетителя, на стоимости услуг они отразиться не должны.

В 2015 году, по итогам заседания президиума Госсовета, Президент России дал поручение разработать меры правового регулирования отрасли. В конце 2016 года Минкультуры подготовило законопроект, где не только предлагается новая классификация гостиниц, но и вводятся понятия, которых не было ранее, например, «гостиничные услуги». «Речь идёт о наличии исполнительных сервисов, которые позволяют оказывать определенные услуги: например, трансфер туристов, организация конференций, предоставление гида-переводчика и так далее», — поясняет сенатор Рязанский.

Сертифицировать будут поэтапно

Согласно новому законопроекту, каждая гостиница туристского направления должна соответствовать одной из пяти категорий (от одной до пяти звезд). Соответствие заявленному уровню подтверждает уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, он же и выдаёт отелю аккредитацию на три года. Кроме гостиниц, сертификации теперь подлежат и горнолыжные курорты, пляжи и кемпинги.

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

К 1 января 2018 года привести услуги в соответствие с утвержденными нормами должны будут крупные отели (с номерным фондом более 50 номеров). В 2019 году обязательная классификация вводится для гостиниц с фондом более 15 номеров, а в 2020-м - для всех гостиниц и иных средств размещения. К таковым относятся паломнические гостиницы при монастырях, а также придорожные мотели и мини-отели. Поэтапное введение классификации, считают разработчики закона, позволит отельерам подготовить материальную базу и обучить персонал.

Если категория гостиницы не будет соответствовать заявленной в свидетельстве, отель закроют, а владельцев оштрафуют. Размер штрафов в отношении должностных лиц — от 7 до 20 тысяч рублей, для юридических лиц — от 40 до 500 тысяч рублей.

«Не исключено, что ко второму чтению законопроекта мы подготовим некоторые поправки, — предполагает Валерий Рязанский. — Но в целом концепция закона верна, и мы будем её поддерживать, тем более что скоро нашей стране предстоит принять Кубок конфедераций FIFA в 2017-м и чемпионата мира по футболу в 2018 году».

<https://www.pnp.ru/economics/2017/03/06/rossiyskie-gostinicy-bez-zvyozd-ne-oboydutsya.html>

Власть предлагает ужесточить контроль классификации отелей. Конфликт интересов или "подтяжка лица"?

Предложения по внесению изменения в российское законодательство, связанное с необходимостью ужесточить контроль при проведении классификации объектов на всей территории страны, направило в Москву Министерство курортов и туризма Республики Крым.

Как пояснил в эфире радио "Спутник в Крыму" глава ведомства Сергей Стрельбицкий, ужесточение контроля при классификации отелей связано с возникающими в данной сфере случаями мошенничества. По словам министра, не везде работа по классификации идет правильно – бывают случаи, когда отелям завышают "звезды", а это в свою очередь является такой же проблемой, как и не классифицированный отель.

"Если турист приезжает в отель и не знает, сколько там "звезд", то есть, какие услуги он представляет, это очень плохо, потому что здесь его можно обманывать. Точно так же обманывают и те, кто завышает "звезды". И когда человек приезжает в четырехзвездочный отель, а он, может быть, не тянет и на две звезды, это тоже своеобразный обман", – сказал крымский министр.

По словам Сергея Стрельбицкого, Минкурортов РК совместно с экспертами, которые работают в Крыму, подготовило свои предложения по этому вопросу и отправило в Москву. Они касаются ужесточения контроля при проведении классификации.

"Надеемся, что к нам прислушаются. Все-таки год тому назад Руслан Бальбек, который на тот момент курировал туристическую отрасль (бывший вице-премьер Крыма – ред.), а сегодня депутат Госдумы от Крыма, говорил о том, что необходимо усиливать контроль, потому что та модель, которая работает на территории всей Российской Федерации, мягко выражаясь, требует пересмотра", – отметил Сергей Стрельбицкий.

На сегодняшний день, Крым лидирует по количеству классифицированных отелей среди регионов РФ, где классификация проходит на добровольной основе.

В республике в настоящий момент получили "звезды" 72 отеля. Впрочем, именно здесь зафиксированы два случая отзыва уже присвоенной "звездности".

Напоминаем, что перечень российских отелей, категория которых была аннулирована или приостановлена, опубликован на сайте Федерального перечня туристских объектов. На сегодняшний день в перечне находятся два крымских отеля: гостиничный комплекс "Ялта-Интурист" и гостиничный комплекс "СПА-Отель Ливадийский".

Об ужесточении санкций в отношении отелей, оказывающих некачественные услуги, и в отношении организаций, необоснованно присвоивших гостиницам ту или иную категорию, говорят и федеральные власти. Как сообщила директор департамента туризма и региональной политики Министерства культуры РФ Ольга Ярилова на заседании Международного туристского форума в SIFT в Сочи, для решения этого вопроса при Министерстве культуры создана рабочая группа.

Проблемы "звездности" крымских отелей – частный случай более общей проблемы, связанной с качеством проведения мероприятий по классификации средств размещения. Столичные и региональные эксперты в неофициальных разговорах подтверждают тот факт, что часть аккредитованных организаций, работают как "конвейер по выдаче звезд", закрывая глаза на очевидные проблемы гостиничного сервиса. Истории с тем, что значительная часть мини-отелей, скажем, Санкт-Петербурга из года в год работают в черную, беря в аренду ИП с кассой и неживым фигурантом, не для кого не секрет. И так же из года в год эти сомнительные отели каким-то образом проходят повторную классификацию - очевидно у определенной категории "экспертов", которых кто-то наделил подобным правом. Кроме того, в России ни на законодательном, ни на этическом уровне, не действует принцип разделения функций эксперта по классификации и представителя гостиничного бизнеса.

В опубликованном на сайте Российской гостиничной ассоциации (РГА) перечне экспертов по классификации гостиниц и иных средств размещения просматривается, что значительная часть экспертов, призванных беспристрастно анализировать соответствие средств размещения той или иной категории, сами являются отельерами в ранге топ-менеджеров, либо тем или иным образом аффилированы с отелями. Налицо классический конфликт интересов, который скорее всего, рано или поздно придется урегулировать на уровне федерального законодательства. Представить подобный пробел в законах иных ведущих стран невозможно.

<http://hotelier.pro/news/item/2415-stars>

Отельеры Московской области активнее всех проходят добровольную классификацию

Каталог маркетинговой поддержки классифицированных отелей Lodging.ru определил рейтинг регионов по количеству классифицированных средств размещения. Рейтинг сформирован на основе данных по количеству классифицированных отелей в регионах, где пока классификация является добровольной.

Лидером среди «добровольцев» оказалась Московская область, в которой свои категории подтвердили 73 гостиницы. Почти такие же показатели в Республике Крым – здесь 71 объект получил Свидетельство о присвоении категории. В Ставропольском крае 21 отель прошел классификацию. Замыкают пятерку Ханты-Мансийский автономный округ и Ленинградская область – где классифицировано по 17 объектов.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Всего, по последним данным проекта поддержки классифицированных отелей Lodging.ru, 430 отелей «добровольно» подтвердили свой звездный статус в соответствии с действующей системой классификации. Вместе с регионами-FIFA, где классификация является обязательной, эта цифра составляет 8224 средства размещения.

Пока процесс классификации гостиниц идет медленными темпами, с начала этого года Свидетельства о присвоении категории получили всего 23 объекта: Красноярский край — 4 гостиницы, Республика Крым — 3, Воронежская область — 2, Московская область — 2, и по 1 гостинице прошли классификацию во Владимирской области, Приморском крае, Псковской области, Республика Алтай, Республике Бурятия, Сахалинской области, Ставропольском крае, Хабаровском крае, Ханты-Мансийском автономном округе, Ямало-Ненецком автономном округе, Ярославской области.

Напомним, что в первой половине марта будет рассмотрено принятие законопроекта, устанавливающего правила всеобщей и обязательной классификации российских гостиниц и иных средств размещения. Согласно законопроекту, с 1 января 2018 года работать со Свидетельством о прохождении обязательной классификации должны будут гостиницы и иные средства размещения с номерным фондом более 50 номеров. С 1 января 2019 — с номерным фондом более 15 номеров. С 1 января 2020 года все остальные средства размещения (мини-отели, гостевые дома и т.д.).

<http://prohotel.ru/news-220234/o/>

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

МФК с гостиницей построят в рамках ТПУ "Молодежная" в Москве

МОСКВА, 6 марта — РИА Недвижимость. Многофункциональный комплекс с гостиницей планируется построить в рамках проекта ТПУ "Молодежная" в Москве, говорится в сообщении на сайте Москомстройинвеста.

"Градостроительно-земельная комиссия города Москвы (ГЗК) на заседании 2 марта 2017 года одобрила проект планировки территории транспортно-пересадочного узла (ТПУ) "Молодежная" (ЗАО). Территория проекта планировки составляет 8,1 гектара, территория самого ТПУ "Молодежная" – 5,8 гектара", — отмечается в материалах.

В них уточняется, что в рамках реализации проекта запланировано строительство надземного пешеходного перехода площадью 500 квадратных метров и многофункционального комплекса площадью более 31,4 тысячи квадратных метров.

Как добавляется в сообщении, в состав МФК планируется включить гостиницу почти на 8 тысяч квадратных метров, торговый центр с общественно-деловой зоной – 10 тысяч квадратных метров и паркинг на 384 машино-мест площадью почти 13,45 тысячи квадратных метров.

http://riarealty.ru/news_cre/20170306/408408658.html

Работы по строительству гостиницы на 1-й Квесисской будут возобновлены

Будут возобновлены приостановленные два года назад работы по строительству гостиницы возле торгового комплекса «Бутырский» на 1-й Квесисской улице. Об этом в ходе встречи префекта Северного административного округа с жителями рассказал глава управы Савеловского района Евгений Щербачев.

– На этом месте должна быть построена гостиница. Работы начались, но из-за юридических проволочек были приостановлены. В ближайшее время строительство возобновится, – сообщил Евгений Щербачев.

Отметим, что префект САО Владислав Базанчук в ходе встречи с москвичами ответил на несколько десятков вопросов. Большая их часть касалась благоустройства территорий

<http://savelovskiy.mos.ru/presscenter/news/detail/5153326.html>

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

Петербург сдаст в аренду помещения для десятков хостелов

Помещения под будущие хостелы располагаются в объектах нежилого фонда Петербурга. Потенциальным инвесторам предлагают на выбор 20 адресов. В основном это центр города, но есть и бюджетные варианты в Петергофе и Пушкине.

Все помещения город будет сдавать инвесторам в аренду на 10 лет. Ее стоимость зависит от размера площадей и от места расположения здания.

Так, самым дорогим предложением является объект на Невском пр., 87 / 2, рядом с Московским вокзалом: начальная стоимость аренды на торгах – 6 млн рублей в год без учета НДС.

В 2 раза дешевле обойдется хостел на ул. Константина Заслонова, 8, – 3 млн рублей в год.

Инвесторами могут выступить не только туристические гиганты, но и средний и малый бизнес. К примеру, начальная стоимость аренды помещения на ул. Розенштейна, 33, составляет 560 тыс. рублей в год, в Апраксином пер., 3, – почти 599 тыс. рублей в год, на Приморском пр., 6, – 570 тыс. рублей в год.

Как сообщают в Комитете по развитию туризма Санкт-Петербурга, дата аукциона, план объекта и график осмотра будут опубликованы АО "Фонд имущества Санкт-Петербурга" в еженедельнике "Вестник Фонда имущества Санкт-Петербурга" или на интернет-портале: [купитьугородапросто.рф](http://kupituyugorodaproshto.rf).

Развитие такого направления гостиничного бизнеса, как хостелы, в нашем городе особенно актуально в связи с проведением в Петербурге матчей чемпионата мира по футболу в 2018 г. Эксперты считают, что инвесторы смогут реализовать проекты в течение 5-8 месяцев и большинство хостелов откроются к ЧМ.

Сегодня Петербург активно работает над открытием "одного окна" для инвесторов, которые хотят вложить средства в туристическую инфраструктуру нашего города. Сейчас инвесторы могут обращаться со своими проектами непосредственно в Комитет по развитию туризма СПб.

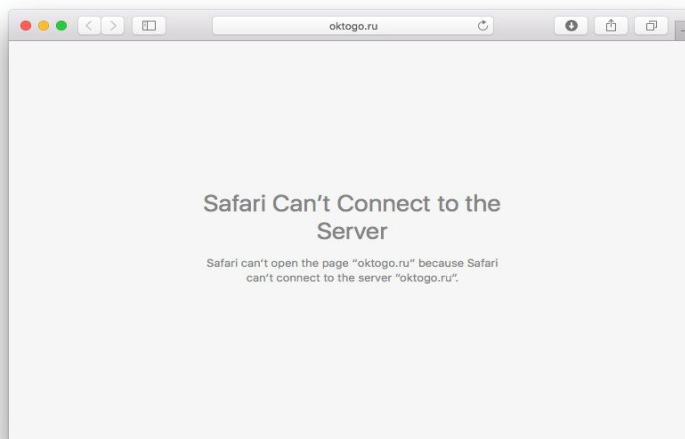
Хостелы и мини-отели составляют примерно 17% от всего номерного фонда Санкт-Петербурга.

<http://www.spbdnevnik.ru/news/2017-03-06/peterburg-sdast-v-arendu-pomeshcheniya-dlya-desyatkov-khostelov/>

Бронирования на российском сервисе Oktogo остановлены. Чем заканчивается кризис стартапа.

Сервис для онлайн-бронирования отелей Oktogo.ru прекратил свою работу. Все официальные каналы коммуникации с российским ОТА прерваны, бронирования остановлены. Судя по всему, кризис в который вошла компания в конце прошлого года, стремительно движется к финалу.

Сайт Oktogo.ru прекратил свою работу, в чем может убедиться любой желающий. Примечательно, что продолжает свою работу портал Oktogo.net, зарегистрированный на Кипре, причем, по сообщению некоторых пользователей, бронирования через него проходят.



Между тем, как сообщает портал vs.ru, телефон поддержки Oktogo перестал работать. Также оказались отключены почтовые аккаунты сотрудников и телефоны в головном офисе компании.

При попытке дозвониться по общему номеру поддержки клиентов сервиса (8 800 555-99-65) автоответчик сообщает о недоступности абонента. Редакция vs.ru не смогла связаться и с петербургским головным офисом Oktogo – номер компании больше не обслуживается.

Последние записи в официальных сообществах сервиса в Facebook и "ВКонтакте" опубликованы 9 января 2017 года. В комментариях к записям пользователи жалуются на то, что сотрудники компании перестали отвечать на звонки и письма. Основатель и совладелец Oktogo Марина Колесник не смогла оперативно ответить на запрос редакции vs.ru.

Как сообщалось ранее, в январе 2017 года основатель и совладелец Oktogo.ru Марина Колесник разослала сотрудникам письмо, в котором предупредила о возможной ликвидации компании из-за финансовых проблем.

В письме сотрудникам Колесник пишет, что сначала было достигнуто соглашение о сделке с сервисом для бронирования авиабилетов OneTwoTrip, но сделка не состоялась, так как стороны не договорились об условиях. В OneTwoTrip не стали комментировать эту информацию.

Летом 2016 года "Коммерсантъ" писал, что OneTwoTrip с февраля изучал возможность покупки Oktogo и оценивал его. С последним возникли проблемы, поскольку на бизнесе Oktogo негативно отразилась девальвация рубля в 2014 году. "До кризиса его оценивали в десятки миллионов долларов, а теперь в лучшем случае – в единицы миллионов", – говорил тогда источник издания.

"Теперь МСІ и ВЭБ, как главные акционеры и кредиторы, будут ликвидировать компанию в России и на Кипре", – говорится в письме Колесник сотрудникам. Информацию о том, что Oktogo готовится к ликвидации, подтвердил "Ведомостям" один из партнеров сервиса, перед которым у компании есть непогашенная задолженность.

Сложности начались одновременно с появлением в 2015 году польского инвестфонда МСІ, который сейчас является основным акционером Oktogo, говорится в письме. Как пишет Колесник, в начале 2016 года МСІ не поддержал инвестиций в компанию, приняв решение о продаже.



Гостиница Астерия в Санкт-Петербурге предлагает бесплатные ночи с 9 января по 20 марта 2017 года!

При проживании три ночи в отеле, третья ночь для участников программы Спасибо будет бесплатной.

Уютный отель расположен в сердце Петербурга, недалеко от Невского проспекта, театров и основных достопримечательностей. В отеле комфортные номера 8 различных категорий, в том числе номера для молодоженов и сьюты с джакузи. Приятными бонусами для гостей станут бесплатный завтрак в ресторане, круглосуточный ресепшен и room service 24 часа в сутки.

Для деловых гостей в отеле предусмотрен конференц-зал и бизнес предложения, для молодоженов – свадебные пакеты, а для гостей, приезжающих посмотреть город – экскурсии, путеводители, услуга трансфера.

Из большинства номеров открывается потрясающий вид на набережную реки Фонтанки!

Выбирайте отель «Астерия» и получайте бонусы СПАСИБО!

Забронировать номер можно по ссылке: <https://goo.gl/8ufnRh>



Отель Астерия 3 звезды Санкт-Петербург

goo.gl

Мне нравится 10

Поделиться

Пожаловаться

7 комментариев



Андрей Сарев

почему никто не отвечает на телефон кол центра, где подтверждение брони от отеля?!

18 янв в 13:53

1



Евгения Буркова ответила Андрею

Андрей, я тоже не могу дозвониться уже месяц, и на письма не отвечает

24 янв в 9:55

1



Катерина Печкурова

Здравствуйте! Не можем получить от вас ни какой обратной связи уже месяц! Как я вами связаться. Ваши операторы по 30 минут "заняты", дозвониться не представляется возможным. Вы вообще работаете?

24 янв в 13:28



Анна Михеева

Эта компания не оплачивает брони своим партнерам! До нашего отеля деньги так и не дошли! По телефону говорят, что в ближайшее время оплатят и так уже 5 месяцев!

24 янв в 15:41



Анна Михеева

Не бронируйте через эту компанию!!!

24 янв в 15:42

2



Татьяна Снегирёва

Обращаемся к сотрудникам компании oktoGo и travel, которые категорически игнорируют звонки, письма, а деньги снимают за отели. В отеле говорят, что деньги и бронь не дошли. Каким образом вернуть деньги, снятые с карты за бронь двух отелей?

24 янв в 16:15

2



Андрей Сарев

<http://htmedia.ru/news/oktoGo-na-grani-bankrotstva-b..>

25 янв в 2:01

1

Д

ионалов.
















Близкий к ВЭБ источник издания заверил, что что фонд госкорпорации "ВЭБ инновации" не планирует инициировать банкротство Oktoго. Партнер MCI Management Томаш Данис не ответил на вопросы "Ведомостей" о стратегии фонда в отношении Oktoго.

В 2015 году MCI вместе с партнерами инвестировал в Oktoго свыше \$5 млн, а в начале 2016 года сервис получил еще \$2 млн от MCI Capital, напоминает издание. Среди других акционеров сервиса – его основатели, Mangrove Capital, Ventech Capital и несколько физлиц, свидетельствуют данные кипрского реестра.

Со своей стороны, редакция Hotelier.PRO напоминает, что отельеры из нескольких российских регионов обвинили сервис в накоплении задолженностей перед средствами размещения.

Чтобы разобраться в ситуации 12 декабря 2016 года редакция Hotelier.PRO запустила онлайн-опрос представителей гостиничного бизнеса в Facebook-сообществе Russian Hotels Talks, управляемом НГА (Российским независимым гостиничным альянсом). Как показали его итоговые результаты, более 30 отельеров и представителей туристического бизнеса подтвердили факт имеющейся задолженности со стороны Oktoго.RU в различных размерах, в том числе и свыше ста тысяч рублей. Еще около десятка участника опроса подтвердили факт такой задолженности в прошлом.

Коллеги, в редакцию Профессионалы индустрии гостеприимства (Hotelier.PRO) поступили официальные запросы от отелей на предмет многомесячной задолженности по оплате OKTOGO.RU. Мы проводим исследование по этому вопросу, в связи с чем просим обозначить статус ваших отношений с OKTOGO.RU.

<input type="checkbox"/> Не работаем с ними	     +37
<input type="checkbox"/> задолженность есть до 50 тысяч рублей	  +18
<input type="checkbox"/> задолженность есть более 100 тысяч рублей	  +12
<input type="checkbox"/> задолженность была, но погашена	   +7
<input type="checkbox"/> задолженности нет	 +8
<input type="checkbox"/> есть договор, нет броней	+4
<input type="checkbox"/> периодически бывают задолженности до 50000, которые погашают после большого кол-ва напоминаний и перевода бронирований на nap	 +1
<input type="checkbox"/> задолженности есть до 100 тысяч рублей	+2
<input type="checkbox"/> Расторгли договор после информации о задолженностях	
<input type="checkbox"/> Задолжность погашена спустя 3 месяца и кучу скандалов	+1
<input type="checkbox"/> + Добавить вариант...	

Попытка редакции Hotelier.PRO получить от топ-менеджмента компании развернутый комментарий о ситуации в Oktoго.ru в декабре 2016 года, особого успеха не имела, хотя генеральный директор сервиса онлайн-бронирования отелей Oktoго.ru Нина Круговых и признала факт неплатежей. Одним из показателей тяжести ситуации в компании стали кадровые перемены, произошедшие еще в конце 2016 года. Вечером 13 декабря 2016 года директор по

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

Фокус – Москва и столичный регион

развитию систем онлайн-бронирования Oktogo.ru и Travel.ru Федор Тарасюк объявил о том, что покидает обе компании.

Судя по всему, происходящее – итог затяжного финансового кризиса Oktogo.ru. Вряд ли стоит подозревать собственников и управленцев компании в некоем злонамеренном нежелании выполнять свои обязательства перед отельерами. Впрочем, по неофициальным сведениям, основатель проекта бизнесвумен Марина Колесник, фактически, отошла от управления своим детищем. Вероятно, последним показателем того, что сервис Oktogo еще существует, является работа его "кипрского двойника" – Oktogo.net, однако, как предупреждала в своем письме Марина Колесник, работа сервиса может быть свернута и там.

Можно ли говорить о кризисе российских ОТА? Пока никаких фактов, указывающих на это, нет. Более того, устойчивость российского рынка онлайн-бронирования подтвердил в своем интервью старший маркетинговый менеджер Hotels.com ЕМЕА Михаил Коркия. По его мнению, проблемы Oktogo кроются в чрезмерно агрессивной политике компании в последние два года, которая привела к перерасходу средств.

http://hotelier.pro/index.php?option=com_k2&view=item&id=2383:oktogoend&Itemid=278

Названы лучшие отели страны по версии Russian Hospitality Awards 2016

20 февраля 2017 года в Lotte Hotel Moscow состоялось самое яркое и ожидаемое событие гостиничной индустрии – Третья ежегодная Церемония награждения премии Russian Hospitality Awards, где были названы лучшие отели России за 2016 год.

За первенство в 24 номинациях боролись 570 гостиниц из 80 городов России. Финалистами стали 117 отелей, а победителями - 23 гостиничных объекта и одна девелоперская компания. Победители Russian Hospitality Awards 2016 были удостоены почетной наград, которая была создана дизайнерами Lasvit, и за годы существования проекта стала весомым отличительным знаком качества в гостиничной индустрии.

Ведущими торжественного мероприятия стали Элеонора Любимова и Константин Бышевой. Открыли Церемонию награждения приветственным словом заместитель руководителя Федерального агентства по туризму Алексей Алексеевич Конюшков и руководитель Департамента спорта и туризма города Москвы Николай Алексеевич Гуляев.

Церемония прошла в роскошном зале Lotte Hotel Moscow, а дресс-код black tie подчеркнул торжественность и высокий статус гостей. Russian Hospitality Awards традиционно объединяет в одном бизнес-пространстве представителей государственных структур, ведущие компании сегмента HoReCa, девелоперов, генеральных менеджеров отелей и гостиничных сетей, а также ведущие профильные и бизнес медиа, которые освещали проект с самого старта заявочной кампании.

В этом году впервые была организована онлайн-трансляция торжественной Церемонии награждения на портале генерального туристического партнёра проекта Рамблер/Путешествия.

Победителями Третьей Всероссийской премии гостеприимства Russian Hospitality Awards 2016 стали:

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

Фокус – Москва и столичный регион

«Открытие года» - Бутик отель «ΠΑΡΑΔΟΧ»
«Лучший спорт-отель» - AZIMUT Hotel Sochi 3*
«Лучший medical отель» - Алтай Резорт
«Лучший апарт-отель» - Staybridge Suites St. Petersburg
«Лучший бизнес-отель 5*» - Radisson Royal Hotel, Moscow
«Лучший бизнес-отель 4*» - Hotel Indigo St.Petersburg - Tchaikovskogo
«Лучший бизнес-отель 3*» - Hampton by Hilton Nizhny Novgorod
«Лучший бутик-отель» - Villa Elena Hotel & Residences
«Лучший дизайн-отель» - Soul Kitchen Hostel
«Лучший отель класса люкс» - Лотте Отель Москва
«Лучший загородный отель» - M'ISTRA'L HOTEL & SPA
«Лучший исторический отель» - Официальная гостиница государственного музея Эрмитаж
«Лучший курортный отель» - Mriya Resort & Spa
«Лучший MICE-отель» - DoubleTree by Hilton Moscow - Marina
«Лучший хостел» - Kazanskoe Podvorye hostel
«Лучший ресторан в отеле» - OVO, Лотте Отель Москва
«Лучший СПА-отель» - Спа-отель LUCIANO
«Лучший отель эконом-класса» - Ibis Krasnoyarsk Center
«Лучший эко-отель» - Резиденция «Крымский Бриз»
«Лучший горнолыжный отель» - Radisson Hotel, Rosa Khutor
«Лучший этно-отель» - International Hotel Sayen
«Лучший мини-отель» - Купцовъ Дом
«Лучшая гостиничная маркетинговая кампания» - Swissôtel Красные

Холмы Москва

«Девелопер года» - ГК «Электроника», ООО «Орбита»

Официальный сайт: <http://www.hospitalityawards.ru/>

Официальная группа на Facebook:
<https://www.facebook.com/hospitalityawards.ru/?fref=ts>

Партнёры проекта 2016 года:

Независимый наблюдатель – «Делойт», СНГ.

Консультант – Cushman & Wakefield

Генеральный туристический партнёр – Рамблер/Путешествия

http://russiantourism.ru/events/events_21086.html

«Алтай Резорт» подтвердил звание лучшего медицинского отеля

Природно-оздоровительный комплекс «Алтай Резорт», второй год подряд признается победителем в номинации «Лучший медицинский отель» по итогам премии Russian Hospitality Awards.

Профессиональная премия Russian Hospitality Awards является знаком качества в гостиничной индустрии. Организационный комитет получил свыше 570 заявок от гостиниц из 80 городов России. Финалистами стали 117 отелей, а победителями – 23 гостиничных объекта и одна девелоперская компания. Лучшие отели определяются по результатам оценки пятнадцатью членами жюри,

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

Фокус – Москва и столичный регион

а также потребительской оценки в международных и национальных системах онлайн-бронирования.

«Когда высокая оценка гостей отеля совпадает с высокой оценкой профессионального жюри – это подтверждает правильность выбранного нами пути. Медицинский центр «Алтай Резорт» является подразделением Томского НИИ Курортологии и Физиотерапии Сибирского Федерального научно-клинического центра Федерального медико-биологического агентства России и поистине уникален. Могу с уверенностью сказать, что представленное профессиональное немецкое оборудование, квалифицированный медицинский персонал, оздоровительные программы центра – одни из лучших в стране на сегодняшний день. С каждым годом инфраструктура комплекса развивается. Так, за 2016 год мы открыли крупнейший в регионе детский досуговый центр, разработанный совместно с компанией «Детский мир», завершили строительство банного комплекса и готовим новинки для наших гостей в 2017 году», – комментирует получение награды в категории «Лучший медицинский отель» генеральный директор «Алтай Резорт» Александр Швейн.

Алтай Резорт» – это уникальный всесезонный курорт, расположенный вдали от крупных туристических центров в живописной долине недалеко от города Горно-Алтайск. Инфраструктура комплекса на территории 77 га поражает своим многообразием. Отдельно стоящие бревенчатые коттеджи из массива кедра и сосны располагают номерным фондом на 78 номеров различных категорий. Два ресторана «Адамант» и «Пилигрим» предлагают гостям блюда европейской и русской кухонь из экологически чистых продуктов, в том числе собственного фермерского производства. Конгресс-холл с киноконцертным залом позволяет провести в «Алтай Резорт» деловые мероприятия, стратегические сессии, круглые столы и конгрессы самого высокого уровня с организацией телемостов и синхронным переводом. Поддерживать себя в форме гости курорта могут, воспользовавшись спортивной и оздоровительной базой комплекса: бассейн (25 метров), теннисный корт, волейбольная, баскетбольная и футбольные площадки, тренажерный зал, сауна с гималайской солью, кедровая фитопаросауна, банный комплекс, джакузи, СПА-кабинеты и многое другое.

Одним из основных направлений работы «Алтай Резорт» является оздоровление. Здесь разработаны и проводятся медицинские программы, показавшие свою эффективность при заболеваниях опорно-двигательного аппарата, органов дыхания и сердечно-сосудистой системы, центральной и периферической нервной системы, нарушения обмена веществ. Авторские методики, уникальное немецкое оборудование в сочетании с традиционными подходами к оздоровлению приносят удивительные результаты. На территории комплекса расположено мараловодческое хозяйство, производящее собственную пантовую продукцию, которая давно и успешно используется в традиционной медицине в качестве эффективного средства от многих недугов, богатейшего источника бодрости, здоровья и долголетия.

Напомним, что «Алтай Резорт» стал первым объектом туристской индустрии в Республике Алтай, прошедшим классификацию и получившим свидетельство о присвоении категории «Пять звезд» в соответствии с государственными требованиями РФ в июне 2016 года.

<http://prohotel.ru/news-220243/o/>

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

В Узбекистане появится рейтинг ресторанов, гостиниц и музеев

В Узбекистане в течении ближайших нескольких месяцев планируется внедрить своеобразный рейтинг качества услуг, предоставляемых ресторанами, гостиницами и музеями.

Отвечать за это будут Госкомтуризма совместно с Министерством по делам культуры и спорта, Советом Министров Республики Каракалпакстан, хокимиятами областей и города Ташкента.

Рейтинг будет представлять собой систему по добровольной сертификации музеев, галерей, пунктов общественного питания и других объектов туристского показа и туристской инфраструктуры по системе Tourist Friendly.

Получение каким-либо заведением этого статуса будет означать, что оно соответствует санитарным нормам, требованиям о постоянном наличии горячей воды, резервных систем электроснабжения, систем видеонаблюдения и других мер безопасности, персонала, владеющего иностранными языками, различных платежных систем и многим другим критериям.

Напомним, что сегодня в республике действуют свыше 400 туристских организаций и 600 гостиниц и аналогичных средств размещения. Помимо этого, Узбекистан насчитывает огромное количество культурных и природных достопримечательностей, а также иных объектов туристского показа.

К ним, согласно статистическим данным, относятся 106 музеев, 52 театра, 187 парков культуры и отдыха, 1 цирк, 2 зоопарка, 7,3 тысяч памятников истории и культуры, 11 национальных природных парков и заповедников, 12 заказников. В республике в настоящее время действуют 3 музея-заповедника, которые играют важнейшую роль в формировании привлекательного образа Узбекистана за рубежом.

<http://prohotel.ru/news-220233/o/>

На Пхукете более 1000 нелегальных отелей решили пройти регистрацию

Чокчай Дечаморнтхан, являющийся главой администрации Пхукета, на днях поделился успехами кампании по регистрации нелегальных гостиниц. Администрация провинции под этим термином понимает сдачу жилья в аренду на срок до тридцати дней без оформления отельной лицензии.

Как заявил двадцать второго февраля Чокчай Дечаморнтхан, за проведения периода «отельной амнистии», завершившейся тридцать первого января, на получение лицензии заявки подали 1007 объектов. Они функционировали как отели, но не имели соответствующей регистрации. До февраля месяца у них была возможность сообщить о себе властям без риска наказания за нелегальную работу. «Всего одна тысяча семь объектов зарегистрировались в качестве желающих стать легальными гостиницами. Еще двести заявили, что они решили просто прекратить сдавать комнаты на срок менее тридцати дней», – сказал губернатор Пхукета на встрече с представителями местной прессой. Ранее в этом году он заявлял о том, что администрации известно о 860 нелегальных гостиницах. Однако портал Agoda показывает на Пхукете более двух тысяч мест, где можно легко снять комнату посуточно. «Если еще кто-то из операторов надумает легализовать свой бизнес, то им нужно будет подать заявление в индивидуальном порядке, поскольку

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

Фокус – Москва и столичный регион

каждое дело будет рассматриваться отдельно» – подчеркнул он. Чиновник отметил, что регистрация не будет моментальной. Эта процедура займет некоторое время. «Все заведения, которые подали заявления на получение легального статуса, должны пройти проверку, а на это потребуется время. Существует несколько типов гостиниц, а в процессе легализации задействованы несколько ведомств», – поясняет Чокчай Дечаморнтхан.

Губернатор сообщил, что представители власти хотят подстегнуть регистрацию гостиниц и для этого администрация провинции вводит четыре новых правила. Так, теперь все официальные мероприятия и конференции будут проходить только в зарегистрированных отелях. Во-вторых, только в них будут останавливаться официальные лица. В-третьих, нелегальные гостиницы могут больше не рассчитывать на какую-либо помощь и поддержку в продвижении от государственных кампаний. В четвертых, при подаче заявлений на какие-либо работы со зданием гостиницы (модернизация, расширение, масштабный ремонт и т. д.) оператору будет нужно предъявить документы о регистрации.

<http://prohotel.ru/news-220232/o/>

7. Для сведения отельеров

Кто заплатит НДС за услуги Booking.com? Что несет "налог на Google" отельерам. Комментарии экспертов.

С 1 января 2017 года вступил в силу так называемый "закон о налоге на Google" (№ 244-ФЗ от 3 июля 2016 года), обязывающий иностранные компании начислять НДС при реализации в России услуг по Интернету. Что делать отельерам, которые сотрудничают с популярным порталом Booking.com? Взимается ли НДС, если популярный ресурс не имеет представительства в России? Свое разъяснение дали эксперты "Системы Главбух" и специалисты Минфина.

Для того, чтобы наиболее наглядно проиллюстрировать суть вопросов, которые возникают у российских отельеров по применению нового законодательства приведем ответ экспертов на типичный запрос представителя гостиничного бизнеса.

Вопрос:

Добрый день. Скажите, пожалуйста, если существует данное соглашение, а между нашей организацией и Booking.com (Нидерланды) заключен договор в котором они продают проживание в наших отелях, должны ли мы платить за них НДС?

Еще прошу обратить внимание, что НДС облагаются товары, работы, услуги в том случае если реализация происходит на территории РФ и договор заключен с иностранной организацией, имеющей представительство на территории РФ.

В данном случае Booking.com не имеет представительство на территории РФ, т.е. как мы считаем, что свои услуги Booking.com оказывает на территории Нидерланды через веб сайт.

СОГЛАШЕНИЕ от 16 декабря 1996 года МЕЖДУ ПРАВИТЕЛЬСТВОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ И ПРАВИТЕЛЬСТВОМ КОРОЛЕВСТВА НИДЕРЛАНДОВ ОБ ИЗБЕЖАНИИ ДВОЙНОГО НАЛОГООБЛОЖЕНИЯ И ПРЕДОТВРАЩЕНИИ УКЛОНЕНИЯ ОТ НАЛОГООБЛОЖЕНИЯ В ОТНОШЕНИИ НАЛОГОВ НА ДОХОДЫ И ИМУЩЕСТВО.

И еще отправляю Вам материал, который мы нашли самостоятельно:

Вид работ (услуг) Работы (услуги) считаются реализованными в России, если: Работы (услуги) считаются реализованными за пределами России, если: Работы (услуги) в сфере культуры, искусства, образования (обучения), физической культуры, туризма, отдыха и спорта Посреднические услуги Посредник, оказывающий услуги, осуществляет деятельность на территории России. То есть посредником является российская организация, российский предприниматель или постоянное представительство иностранной организации, находящееся в России (подп. 5 п. 1 ст. 148 НК РФ, письма Минфина России от 18 марта 2013 г. № 03-08-05/8179, от 20 февраля 2013 г. № 03-07-08/4775, от 18 июля 2011 г. № 03-07-08/224

Посредник, оказывающий услуги, осуществляет деятельность на территории иностранного государства. То есть посредником является иностранная организация, не зарегистрированная и не имеющая постоянных представительств в России (подп. 5 п. 1 ст. 148 НК РФ, письма Минфина России от 10 ноября 2010 г. № 03-07-08/307, от 31 декабря 2009 г. № 03-07-08/280, от 16 июля 2009 г. № 03-07-08/154))

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

Фокус – Москва и столичный регион

Отвечает Александр Родионов, заместитель руководителя экспертной поддержки "Системы Главбух":

Вы считаете неверно.

Во-первых, международное соглашение об избежании двойного налогообложения не распространяется на НДС – в нем перечислены налоги, на которое оно распространяет действие (налог на прибыль, НДФЛ, налог на имущество).

Во-вторых, приведенные Вами письма в данной ситуации не применяются, так как с 1 января 2017 года произошли изменения в НК РФ.

С 1 января 2017 года согласно изменениям, внесенным в статью 148 и появлению новой статьи 174.2 НК РФ, по НДС Вы являетесь налоговым агентом, так как местом реализации электронных услуг, к которым относится и онлайн бронирование, является территория РФ.

Аналогичная ситуация рассмотрена ниже в отношении онлайн-заказов через приложения такси.

Если договором удержание НДС не предусмотрено, то придется уплачивать за свой счет, доначислив 18%, ниже пример. НДС нужно перечислить в момент выплаты вознаграждения.

Обоснование

(Цветом выделена информация, которая поможет Вам принять правильное решение)

Из рекомендации Ольги Цибизовой, заместителя директора департамента налоговой и таможенной политики Минфина России

Кто должен выполнять обязанности налогового агента по НДС

Кого признают налоговым агентом

Российская организация выступает налоговым агентом по НДС, если:

- приобретает или безвозмездно получает товары (работы, услуги, в т. ч. электронные услуги) у иностранных организаций и предпринимателей, не состоящих в России на налоговом учете (п. 1 ст. 161 НК РФ, письмо Минфина России от 15 июня 2015 г. № 03-07-08/34227). При этом сама организация должна состоять на учете в налоговой инспекции (п. 2 ст. 161, п. 9 ст. 174.2 НК РФ), а местом реализации товаров (работ, услуг) должна быть территория России (п. 1 ст. 161, ст. 147, 148 НК РФ). Приобретая товары (работы, услуг) у иностранных граждан, не зарегистрированных в России или за рубежом в качестве предпринимателей, российская организация налоговым агентом не признается (письма Минфина России от 27 декабря 2012 г. № 03-07-08/350, от 6 июня 2011 г. № 03-07-08/166 и от 5 марта 2010 г. № 03-07-08/62);

<...>

Как платить НДС при покупке услуг мобильного приложения для заказа такси. Сервисом владеет иностранная организация, которая не состоит в России на налоговом учете

Если по договору покупатель услуг не удерживает НДС из доходов иностранной организации, начислите налог по расчетной ставке (18/118). Налоговая база – стоимость электронных услуг, увеличенная на 18 процентов. Налог заплатите в бюджет за счет собственных средств.

Расчет НДС

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

Фокус – Москва и столичный регион

При покупке электронных услуг у иностранных контрагентов, которые не состоят в России на налоговом учете, российские покупатели (организации и предприниматели) выступают налоговыми агентами. По общему правилу из доходов, выплаченных продавцу, они обязаны удержать НДС и перечислить его в бюджет. Это следует из пункта 9 статьи 174.2 Налогового кодекса РФ и писем Минфина России от 21 ноября 2016 № 03-07-15/68380, ФНС России от 14 декабря 2016 № СД-4-3/24043. Но поскольку в договоре не прописано удержание НДС, общее правило не действует. В данном случае налоговую базу нужно определять в особом порядке. Сначала возьмите контрактную стоимость электронной услуги и увеличьте ее на 18 процентов. После этого начислите налог по расчетной ставке (18/118). Такой порядок следует из пункта 1 статьи 161 Налогового кодекса РФ.

Уплата НДС

При покупке электронных услуг НДС нужно перечислить в бюджет одновременно с выплатой доходов продавцу (абз. 2 п. 4 ст. 174 НК РФ). Если договор с иностранной организацией предполагает денежные расчеты, налог должен быть уплачен в любом случае, в том числе и за счет российского покупателя. Например, договором может быть предусмотрено, что иностранный продавец самостоятельно списывает свое вознаграждение со специального счета покупателя без уплаты НДС. В этом случае в день списания денег в счет вознаграждения рассчитайте и заплатите НДС за счет собственных средств. В дальнейшем иностранный продавец может компенсировать уплаченный НДС. Но такую компенсацию нужно прописать в договоре. Такие разъяснения есть в письме Минфина России от 28 февраля 2008 № 03-07-08/47(доведено до сведения налоговых инспекций письмом ФНС России от 17 марта 2008 № 03-1-03/908).

Счет-фактура

В течение пяти календарных дней после того, как продавец спишет средства в счет своего вознаграждения, составьте счет-фактуру в одном экземпляре (абз. 1 п. 3 ст. 168 НК РФ, письмо ФНС России от 12 августа 2009 г. № ШС-22-3/634). Зарегистрируйте его в книге продаж.

Пример, как рассчитать и уплатить НДС при покупке услуг электронного сервиса у иностранной организации, которая не состоит в России на налоговом учете:

ООО "Альфа" заключило соглашение с иностранной организацией, которая не состоит в России на налоговом учете. По условиям договора иностранная организация предоставляет "Альфе" электронный сервис "Заказ-ТАКСИ". Стоимость электронной услуги – 25 процентов от стоимости каждой поездки на такси.

Договором установлен следующий порядок расчетов. Деньги от клиентов службы такси в полном объеме поступают на специальный корпоративный счет "Альфы", который открыла иностранная компания – владелец сервиса. В конце каждой поездки клиентов "Альфы" иностранная компания списывает свое вознаграждение с корпоративного счета. Размер вознаграждения – 25 процентов от стоимости поездки.

5 января клиент "Альфы" заказал такси. Стоимость поездки составила 1000 руб. Деньги поступили на корпоративный счет "Альфы". Иностранная организация сразу списала свое вознаграждение в сумме 250 руб. (1000 руб. × 25%).

В этот же день бухгалтер "Альфы" рассчитал сумму НДС, которую "Альфа" как налоговый агент должна перечислить в бюджет. Сумма налога составила:

– 45 руб. (250 руб. × 1,18 × 18/118).

Бухгалтер составил счет-фактуру в одном экземпляре, в котором указал:

- по строке 2 "Продавец" – наименование иностранной организации – продавца электронной услуги;

- по строке 6 "Покупатель" – ООО "Альфа";

- в графе 8 – 45 руб.

5 января "Альфа" перечислила в бюджет НДС в сумме 45 руб.

<http://hotelier.pro/management/item/2375-booking/2375-booking>

Booking.com и Airbnb встали на налоговый учет в России. Вопрос о том, кто заплатит НДС, закрыт.

С 1 по 31 января 74 иностранные интернет-компании представили заявления о постановке на учет в качестве плательщиков НДС на территории Российской Федерации. Среди них Booking.com и Airbnb. Напоминаем, что речь идет о так называемом налоге на Google", который вступил в силу с 1 января 2017 года и вокруг которого до сих пор велось много дискуссий.

Тот факт, что Booking.com зарегистрировался в России, закрывает вопрос о том, кто именно будет уплачивать налог за услуги по бронированию номеров в российских отелях. Так как ранее Booking.com не стоял на учете в ФНС, эксперты делали вывод о том, что налоговым агентом должны выступать сами отели. Соответственно снимается аналогичный вопрос о том, не придется ли владельцам квартиры, сдаваемым на Airbnb, самостоятельно уплачивать НДС.

На скриншоте с сайта ФНС Booking.com и Airbnb зарегистрированы в разделе "реклама и торговые площадки".

Также на налоговый учет встали такие гиганты интернет-бизнеса, как Apple, Google, Microsoft, Netflix, Samsung, Bloomberg, Wargaming Group, Amazon, Oxford University, eBay, Valve Corporation, Nintendo, Avangate, Netors, Formula One, Badoo, Alibaba и другие. К настоящему моменту 28 иностранных компаний-поставщиков электронных услуг уже зарегистрированы в качестве плательщиков НДС на территории РФ. Заявления остальных компаний сейчас находятся в процессе обработки – по закону у налогового органа есть 30 рабочих дней для принятия решения о постановке на учет. Зарегистрированным компаниям уже направлены соответствующие уведомления на адреса электронной почты и открыт доступ в индивидуальный личный кабинет на сайте ФНС России. Список компаний, поставленных на учет, в ближайшее время можно будет увидеть в электронном сервисе "НДС-офис интернет-компаний".

В соответствии с Федеральным законом от 3 июля 2016 года № 244-ФЗ иностранные компании, которые продают электронные услуги и контент российским пользователям, должны уплачивать НДС на территории РФ с 1 января 2017 года.

Для этого необходимо зарегистрироваться в российских налоговых органах. Далее зарегистрированные компании смогут сдавать отчетность через личный кабинет и взаимодействовать с налоговым органом в режиме онлайн. В первый раз сдать налоговую декларацию и уплатить НДС необходимо до 25 апреля 2017 года.

<http://hotelier.pro/news/item/2395-booking>

Как привлечь туристов из Китая?

Эксперты из России и Китая поделятся знаниями и опытом продвижения турпродуктов на китайский рынок в рамках V Российско-Китайского туристического форума

О тонкостях работы с туристами из Поднебесной расскажут на V Российско-Китайском туристическом форуме, который состоится 10 марта 2017 года в Москве на площадке Lotte Hotel.

В 2016 году за время зарубежных поездок граждане КНР потратили более \$109,8 млрд., по данным Strip. Россия вошла в топ самых популярных направлений поездок для китайских туристов. Как наладить отношения с китайскими партнерами, привлечь туристов из КНР и повысить чек гостей из Поднебесной расскажут международные эксперты Российско-Китайского туристического форума (полный список спикеров представлен на сайте www.forum-tourism.com)

Среди спикеров форума – представители крупнейшего сервиса бронирований КНР Strip, самой популярной в Китае соцсети Weibo, одного из лидеров туристического рынка Поднебесной Shanghai Wanda International Travel Service и эксклюзивного агента Международной федерации футбола ФИФА в Китае (включая Тайвань, Гонконг и Макао) компании Shankai Sports International.

В 2017 году главной темой форума станет продвижение туристических продуктов и услуг для туристов из Китая. В рамках мероприятия пройдут шесть сессий, посвященных изучению портрета современного китайского туриста, успешного опыта продвижения турпродуктов и услуг для туристов из Китая, маркетингу в сети Интернет и социальных сетях Китая, новейшим технологиям и IT-инструментам в туризме, а также продвижению туристических дестинаций. Эксперты форума обсудят также привлечение туристов-болельщиков в Россию.

Организатором форума выступает Туристическая ассоциация «Мир без границ». Мероприятие пройдет под патронатом Российско-Китайского Комитета дружбы, мира и развития при поддержке Ростуризма и Государственного управления по делам туризма КНР.

Примите участие в V Российско-Китайском туристическом форуме и узнайте, как эффективно продвигать турпродукты и услуги в Китае!

www.forum-tourism.com

5 стратегий для аэроотелей.

Самое последнее, что хочется пассажиру отмененного авиарейса – это испытывать очередной стресс, теперь уже в поисках места, где он мог бы спокойно дожидаться возможности вылететь к месту назначения. Отельные, управляющие гостиницами при аэропортах, очень хорошо знакомы с такими ситуациями, и делают все возможное, чтобы их неожиданные гости почувствовали заботу и комфорт.

Не секрет, что погода в конце зимы и начале весны крайне капризна и неустойчива. Именно на это время в аэропортах приходится самое большое количество отмененных полетов. Ниже мы приводим несколько рекомендаций, которые помогут избавить пассажиров отмененных рейсов от волнений и неудобств на время ожидания.

Наблюдайте погоду

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

Фокус – Москва и столичный регион

Это абсолютно очевидно, но повторить все-таки стоит: наблюдение за погодой является совершенно необходимым для любого отеля при аэропорте. К примеру, местность, где располагается тexasский аэропорт Даллас/Форт-Уэрт, печально известна своими торнадо, сильными ветрами и ледяными штормами. Все эти погодные явления слабо предсказуемы.

Однако, как говорит Мишель Стронг, генеральный директор аэротеля Courtyard by Marriott and TownePlace Suites by Marriott Dallas, они в любом случае не станут такой уж большой неожиданностью, если вовремя получать не только локальные, но и общие метеосводки. По ее словам, "если у вас гостиница в крупном аэропорту, вы просто обязаны знать погоду по всей стране, чтобы предвидеть погоду у себя дома".

Устанавливайте связи

Рутинная работа аэротеля в хорошую погоду должна включать в себя поддержание постоянных отношений со службами аэропорта. В этом случае, подчеркивает Мэтью Вудрафф, старший вице-президент по совершенствованию бренда Hospitality Ventures Management Group, ваша гостиница будет в числе первых, которые рекомендуются пассажирам отмененных рейсов. Аэропорт должен быть всегда в курсе о наличии в отеле свободных мест.

При плохой же погоде значение налаженных коммуникаций возрастает стократно. Отель должен все время поддерживать связь с авиакомпаниями и следить за их действиями, по факту, работая на опережение. "Если мы знаем, что погода меняется, вся наша команда приводится в состояние боевой готовности", – добавляет Мишель Стронг.

Настраивайте персонал

Во время ненастья, по убеждению Мэтью Вудраффа, хороший управляющий аэротеля всегда должен иметь резервных сотрудников, которые смогут приступить к работе при первой же необходимости, чтобы помочь справиться с возросшим потоком гостей. "Если вы нанимаете правильных людей, настроенных на работу в подобных условиях, вам будет гораздо легче и проще реагировать на любую чрезвычайную ситуацию", – утверждает он.

Мишель Стронг, в свою очередь, говорит, что найти подобных людей – сам по себе серьезный вызов. Затем их необходимо обучить всему, что требуется знать и уметь в таких случаях. Однако главное при этом даже не действия персонала, а его сочувственная реакция и отношение к пассажирам отмененных рейсов. То, чему никакой тренер и менеджер научить не сможет. "Именно поэтому сотрудники аэротелей должны быть изначально настроены на готовность помочь, – говорит она. – Иначе вы рискуете перейти точку кипения в отношениях с гостями".

Будьте гостеприимны

Пассажиры отмененных или отложенных рейсов в массе своей уже настроены достаточно негативно. Поэтому главной задачей принимающего их отеля, как отмечает Мэтью Вудрафф, должно стать отвлечение гостей от происходящего и снижение градуса напряженности: "Они заходят к вам уже исполненные недовольства. Так что вы обязаны изрядно потрудиться, чтобы изменить их настрой и предоставить гостям все, что им требуется".

А для этого необходимо проявление сочувствия к пассажирам, понимание ситуации, в которой они оказались, и постоянная готовность предоставить наилучший сервис. Например, когда отели получают сигнал, что вскоре придут

новые гости, чьи рейсы были отменены, персонал должен немедленно подготовиться. И сразу по их прибытию начать распределение, чтобы никому не пришлось ждать слишком долго. В особых же случаях сотрудники отеля могут начать встречать гостей уже в шаттле.

Также будет неплохо занять чем-нибудь ожидающих пассажиров в лобби отеля, считает Хичем Джеддуд, управляющий Hotel Indigo Atlanta Airport College Park. Пока идет регистрация, им можно предложить закуски, воду и пледы. Тех же, кого пугает штормовая погода и возможные отключения электричества, персонал может обеспечить фонариками, которые гости могут взять с собой в номера.

“Мы требуем, чтобы менеджеры постоянно находились в лобби вместе с гостями и были "на подхвате", – говорит Джеддуд. – Пассажиры должны быть уверены, что находятся в надежных руках. Кроме того, наш отель предоставляет гостям бесплатный Wi-Fi и, по необходимости, компьютеры, чтобы они могли следить за метеосводками, связываться с семьей и проверять рейсы”.

Проверяйте свои возможности

Управляющим аэротелей необходимо всегда быть уверенными, что у них есть все необходимое, для того чтобы обслужить скачкообразный приток гостей – от полотенец до запасов еды на кухне.

По мнению Мишель Стронг, запасы отеля должны минимум вдвое превышать то, что расходуется на гостей в обычное время. При этом расчет строится исходя из стандарта семьи из четырех человек, которые прибывают в отель без каких-либо личных принадлежностей и которым нужны хотя бы на первое время наборы, включающие зубную пасту, щетку и дезодорант.

“Конечно, у каждого отеля существует максимальная вместимость, – говорит Хичем Джеддуд. – Но при внештатных ситуациях вы должны использовать все свои возможности. В отеле должно присутствовать достаточное количество работников, а еды необходимо столько, чтобы накормить и гостей и персонал”.

Принимать неожиданных гостей, по его убеждению, надо до последнего свободного места. А после того как все будет занято, главной задачей сотрудников гостиницы становится коммуникация с другими отелями – с целью найти, куда еще можно распределить оставшихся пассажиров.

Геревод и адаптация Hotelier.PRO

www.HotelNewsNow.com/

Рекомендации Вново Университет

На состоявшемся в феврале образовательном «workshope» компании Вново разбирались некоторые актуальные темы гостиничной индустрии:

- «Как получить больше прямых бронирований»
- «Лояльность»
- «Нематериальная мотивация персонала и корпоративная культура»

Валентин Микляев, создатель и генеральный директор Вново, провел свой анализ: каким образом выстроить работу с ОТА и как стимулировать гостей на прямую покупку с сайта отеля. По мнению эксперта, связка из 5 ОТА и модуля бронирования на собственном сайте позволит значительно увеличить количество прямых бронирований. Это связано с эффектом “Биллборда” - количество

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

Фокус – Москва и столичный регион

прямых бронирований увеличивается при публикации отеля на большем числе площадок.

Рекомендации о повышении конкурентоспособности сайта отеля:

- Регистрировать отель в Яндекс.Справочнике и Google My business
- Проводить SEO-аудит сайта отеля не реже 1 раза в 6 месяцев
- Создать удобную мобильную версию сайта
- Использовать модуль онлайн-бронирования и дополнительные опции, такие как пакетные предложения, тендеры, промокоды и т.д.

В контексте увеличения прямых продаж, было обращено внимание на работу с отзывами:

83% туристов читают отзывы, прежде чем забронировать отель, а 53% признались, что мнение других людей влияет на их выбор. Поэтому работа с отзывами имеет огромное значение не только в метапоисковиках и OTA, но и в социальных сетях. Очень важно проводить мониторинг отзывов с помощью специальных инструментов, таких как Vnovo Scan.

Несколько интересных идей:

1) Для увеличения доли дохода от других сегментов, кроме OTA:

- Можно использовать взаимный promotion. Например, отель рекомендует экскурсионное бюро, а бюро рекомендует отель.
- Для хостелов и мини-отелей работают прямые бронирования через социальные сети.
- Заключение большего числа корпоративных договоров.
- Качественный сервис. Внимание и забота о каждом госте, делать все возможное для того, чтобы он хотел вернуться.

2) Для привлечения гостей от OTA напрямую:

- Мобильное приложение для отеля, через которое гости могут бронировать отель и дополнительные услуги напрямую.
- Скидка при прямом бронировании.
- Давать промо-код гостям при выезде.
- Для отелей с большим номерным фондом можно ввести должность Guest relation manager, специалиста, который будет работать напрямую с различными сегментами клиентов - решать их вопросы (на различных языках).
- Давать гостям визитки отеля (с промо кодом) - Казалось бы банальное решение, но оно работает!

3) “Фишки” для повышения конкурентоспособности сайта отеля:

- Создать всплывающее окошко, которая будет появляться при уходе с сайта
- Упростить процесса бронирования до пары кликов.
- При выезде говорить гостю о преимуществах бронирования напрямую через сайт отеля.

4) Для повышения эффективности SEO:

- Отработать низкочастотные запросы (более конкретные). Например, гостиницы на улице... , гостиницы у метро

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

Фокус – Москва и столичный регион

5) Для работы с отзывами:

- Публиковать отзывы из других систем (Bookng.com и др.) на сайте. Это можно сделать с помощью агрегаторов отзывов.

Был представлен Bnovo Консьерж - мобильное приложение для гостей отеля, благодаря которому гость может легко забронировать номер напрямую или заказать дополнительные услуги, не обращаясь на ресепшн! При установке в мобильный телефон приложения Bnovo Консьерж в Bnovo PMS появляется личный кабинет Bnovo Консьерж, в него заносится вся информация об отеле - номера, стоимость, фотографии, дополнительные услуги, есть возможность загрузить карту, где указать ближайшие достопримечательности и инфраструктуру - парковки, магазины, детские площадки и пр. Вся информация из личного кабинета будет отправляться в мобильное приложение, и гость легко сможет ей воспользоваться. Многие участники Bnovo Университет стали первыми пользователями Bnovo Консьерж в рамках beta-тестирования инструмента. После успешного прохождения теста, Bnovo Консьерж будет запущен к началу туристического сезона.

Светлана Солдатова, основатель и генеральный директор компании «Солдатова и Партнеры», определил лояльность, как специфическую форму отношений, которой нужно управлять. Если отель не берет инициативу в свои руки, то лояльностью будет управлять гость в том направлении, которое будет удобно и выгодно ему. Главная цель развития лояльности - это вернуть гостя обратно в отель.

В современных условиях глобальной конкуренции гость может быть доволен гостиничными услугами и оставить положительные отзывы, но это не гарантирует, что он вернется в этот отель, потому что он хочет посетить другие страны и города, испытать новые эмоции и получить новый опыт. Поэтому важно искать новые технологии взаимодействия, искать альтернативные пути организации лучшего сервиса чтобы радовать гостя и дарить ему новый опыт.

Выделяются 4 ключевых фактора для стимуляции возвращения гостей:

- лояльность;
- тарифы;
- местоположение;
- отзывы.

На них нужно обращать особое внимание и управлять ими. Из этих факторов самым первостепенным для гостя является местоположение, но для построения долгосрочных отношений, лояльность персонала и выгодные тарифы также дадут отличный эффект.

Гостю важен его статус в рамках отеля, поэтому программы лояльность должны быть ступенчатыми, то есть по принципу восхождения на престол. Это стимулирует гостя “добраться до вершины”. Рекомендуются использовать от 3 до 5 ступеней. Статус заставляет гостя соответствовать, а от этого растут продажи.

Важно чтобы программа лояльности была щедрой. Лучше не иметь никакой программы, чем очень скромную, так как она может дать и обратный эффект.

Также Светлана рассказала о работе с отзывами. По мнению эксперта, отзывы - необходимый элемент для гостя, чтобы рассказать о своем отдыхе, командировке и т.д.. Важен выбор площадки для отзывов, если отель не выберет

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

Фокус – Москва и столичный регион

площадку, то гость выбирает ее сам. Большинство площадок с отзывами являются модерлируемыми, но неуправляемыми, поэтому лучше направлять гостей на управляемые площадки.

Территории отзывов:

- Собственная - сайт, соц сети.
- Нейтральные - ОТА, метапоисковики и т.д.

Не нужно бояться негативных отзывов, так как это тоже отзывы и на них нужно отвечать. Отзывы - это бесплатный "тайный гость", благодаря которому отель может узнать, где у него слабые стороны, над которыми нужно работать.

Светлана обозначила основные принципы работы с отзывами:

- Вежливость.
- Благодарность.
- Позитив.
- Не удалять отзывы, а отрабатывать их.
- Отчитываться о проделанной работе.
- Поощрять за написание отзывов.

Промо-коды позволяют управлять отношениями с гостями и стимулировать забронировать услуги в определенный промежуток времени. Для гостиничной индустрии плохо работают промо-коды действующие 1 день и более 7 дней, поэтому лучше всего использовать период их активности от 2 до 6 дней.

Касаясь темы корпоративной культуры и нематериальной мотивации персонала, эксперты подчеркнули важность отбора правильных людей и «не мешать им качественно выполнять свою работу».

Второй важный момент: любая совместная работа, направленная на нематериальные результаты, формирует прочное сообщество с социальными отношениями. Большую роль в формировании команды играет лидер, который подает пример трудолюбия, а также может достаточно точно прогнозировать ситуацию на рынке.

Неразрывно связаны между собой ценности бизнеса и ценности самой команды, ценности каждого её сотрудника и ценности потребителей. Поэтому команда мечты — это команда, которая разделяет ценности своих потребителей.

После выступления, участникам были заданы вопросы и в процессе их обсуждения, ими было озвучено множество интересных идей. Некоторые из них:

1) Мотивации персонала без увеличения расходов на ФОТ

- Все сотрудники должны быть вовлечены в процесс работы и принятия решений - это формирует сильный коллектив.
- Если сотрудники любят чем-то заниматься, то они могут это проявить. Например, декорировать мебель, фотографировать.
- Коллектива должен принимать участие в благотворительности (бюджет берется от прибыли отеля).
- Доска почета
- Бренд отеля - уже как достижение для сотрудников

- Возвращать и развивать своих сотрудников, которые в дальнейшем растут по карьерной лестнице.

2) Выстраивания отношений с гостями благодаря корпоративной культуре:

- Необходимо определить концепцию отеля, и отталкиваться от нее при выстраивании отношений с гостями. Например, если концепция хостела направлена на молодежь и студентов, то персоналу будет проще взаимодействовать с гостями, если они будут одеты также (джинсы и футболки).

- Создание стандартов, по которым выстраиваются отношения гостя и персонала.

- Должен быть дресс-код, так как это позволит гостю отличать персонал, который может ему помочь, от других гостей. Степень строгости дресс-кода может варьироваться: в отеле - строже, в хостеле - проще.

- Прописать и проговорить должностные инструкции, после этого провести тренинг для закрепления навыков.

<http://bnovo.ru/univer4/>