



Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 0303-0401-2017

С 26 марта по 10 апреля 2017 года

1. Актуальные вопросы классификации средств размещения

Российские отели могут не успеть сертифицироваться

«Звездную» классификацию прошли только восемь северокавказских отелей

Челябинские отели получают звезды: классификация гостиниц станет обязательной

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

ВТБ продает гостиницы "Саяны" и "Кузьминки". Распродажа "Гостиничной компании" продолжается.

Согласован проект первого в Москве отеля Vulgarі за \$200 млн.

Москва объявила конкурс для гостиничных девелоперов.

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

Гостиничный рынок России показал ощутимый рост

Спрос на отдых в России растет медленнее, чем на отдых за рубежом

Четыре "Хилтона" за один Сбербанк. Отели станут компенсацией за уход «Сбербанка» из Украины

Фонд «ВЭБ Инвестиции» отсудил у Oktoyo 41,5 млн. рублей

Ресторанный холдинг Ginza Project возьмёт в управление 3 отеля

4. Гостиницы для ЧМ-2018 и Кубка Конфедерации

274 отеля к мундиалю. Актуальный список гостиниц, одобренных Match Accommodation. 100%-ное бронирование.

5. Безопасность средств размещения

В Нальчике потушили «пожар» в гостинице

В Барнауле оцепляли гостиницу из-за подозрительного предмета

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

Турецкий суд распорядился ограничить доступ к сервису Booking.com

Отельеры Турции начнут судебное разбирательство в связи с приостановкой деятельности сервиса Booking.com

Отели Киева подняли цены в два раза на период проведения «Евровидения»

Отельеры Турции назвали снижение цен на гостиницы в Стамбуле критическим

Тематические отели набирают популярность

Капсулы для сна от Hotels.com. Для отелей, железнодорожных вокзалов и не только.

7. Для сведения отельеров

Как попасть на работу в пятизвездочный отель. От ночного хаузмена до менеджера.

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

1. Актуальные вопросы классификации средств размещения

Российские отели могут не успеть сертифицироваться

Не все гостиницы России, «подвергнутые» обязательной классификации, успеют пройти ее в установленные сроки. Такую оценку ситуации озвучил президент Российского союза туриндустрии (РСТ) Сергей Шпилько. Отметим, что сроки, обозначенные в законопроекте, серьезно «сжаты» - согласно принятому Госдумой законопроекту, с 1 января 2018 года ввести классификацию в отношении гостиниц с номерным фондом более 50 номеров, с 1 января 2019 года - в отношении объектов с номерным фондом более 15 номеров, а с 1 января 2020 года - в отношении всех гостиниц и средств размещения.

Эксперт усомнился, что обозначенный срок реально выполним. «Как чиновник, несколько лет отвечавший за классификацию столичных отелей, могу с уверенностью сказать, что для этого недостаточно ни полугодя, ни года», - прокомментировал эту инициативу Сергей Шпилько. При этом, по его словам, «редактировать» эти сроки в законопроекте реально к его второму чтению. При этом проявить законодательную инициативу Сергей Шпилько рекомендует властям субъектов России.

Отметим, что согласно законопроекту, без свидетельства о прохождении классификации и присвоении категории, на деятельность гостиницы может быть наложен запрет вплоть до административной ответственности.

<http://www.tourprom.ru/news/35419/>

«Звездную» классификацию прошли только восемь сева­сто­польских отелей

СЕВАСТОПОЛЬ, 10 апреля, РИА ФедералПресс. Из ста двадцати сева­сто­польских гостиниц лишь восемь сева­сто­польских отелей прошли классификацию. Об этом 10 апреля на аппаратном совещании в городском правительстве сообщила и.о. начальника Главного управления культуры Лариса Дудкина. «Из восьми: «без звезд» – подтвердили два объекта, «3 звезды» – у трех отелей, категорию «четыре звезды» получили два объекта, «5 звезд» у одного объекта», – сказала Дудкина.

«Из восьми: «без звезд» – подтвердили два объекта, «3 звезды» – у трех отелей, категорию «четыре звезды» получили два объекта, «5 звезд» у одного объекта», – сказала Дудкина.

По ее словам, зачастую, сложность отельерам представляет не столько процесс оформления документов и финансовые затраты на процедуру классификации, сколько приведение объекта в соответствие с требованиями.

«Несмотря на то, что система классификации в настоящее время носит добровольный характер, мы будем проводить работу чтобы не менее 10 средств размещения, до конца сезона присоединились к данной системе», – сказала она.

По ее словам, по типу объектов размещения, подавляющее большинство гостиниц – менее 50 номеров.

«У данных средств размещения основная проблема при прохождении классификации – это категория разрешенного использования земли. К сожалению, на текущем этапе они не могут привести в соответствие необходимые документы. Для этого требуется принятие ряда региональных нормативно-правовых актов», – отметила и.о. начальника Главного управления культуры.

По ее данным, в Севастополе официально работает 120 коллективных средств размещения. Дудкина сочла некорректным вопрос «ФедералПресс»: сколько отелей в регионе работает «в тени», но признала – часть мини-гостиниц на территории садовых товариществ не имеют документов на ведение такого рода деятельности.

«Я бы не стала называть цифру «в тени» – это некорректно. Обвинить кого-то мы можем только по итогу каких-либо мероприятий. Должна быть активизирована работа по осмотру тех средств размещения, которые предлагают такого рода услуги», – сказала чиновница.+

<http://fedpress.ru/news/92/society/1770433>

Челябинские отели получат звезды: классификация гостиниц станет обязательной

Всем челябинским гостиницам в ближайшие годы придется пройти классификацию с присвоением категории от нуля до пяти звезд. Госдума приняла в первом чтении проект закона, который сделает эту процедуру обязательной во всех регионах. Как оказалось, сейчас в Челябинской области свидетельства о наличии звезд имеют всего шесть объектов, в том числе четыре – в областном центре.

Законопроект об обязательной классификации гостиниц разработал Минкульт РФ по поручению президента Владимира Путина. Как пишет «Парламентская газета», согласно этому документу, предоставление гостиничных услуг в России будет возможным только при наличии свидетельства о состоянии гостиницы в какой-либо категории звездности.

– Когда на гостиницу с уровнем сервиса максимум две звезды вешают четыре звезды, это дискредитирует наш туристический рынок и нашу страну, в результате возникают проблемы у всех, – цитирует издание заместителя министра культуры Александра Журавского. Чиновник отметил, что большинство гостиниц увешано звездами, которые не имеют документального подтверждения, что создает неблагоприятный инвестиционный климат.

Предполагается, что обязательная классификация пройдет в три этапа: в 2018 году новые правила начнут действовать для больших гостиниц с номерным фондом более 50 номеров, с 2019 года – для отелей с 15–50 номерами, с 2020 года – для всех остальных. За оказание услуг без свидетельств о присвоении категории и работу с неофициальными звездами введут административную ответственность.

Сейчас обязательная классификация гостиниц действует только в тех регионах, которые в 2018 году будут принимать чемпионат мира по футболу. Во всех остальных субъектах РФ она носит добровольный характер. По данным Минкульта, на сегодняшний день из 65 тысяч российских гостиниц сертификацию прошло менее девяти тысяч, из которых всего 500 сделали это добровольно.

В Челябинской области, согласно Федеральному перечню туристских объектов Министерства культуры РФ, лишь шесть объектов в категории «гостиницы и иные средства размещения» имеют официальные подтверждения своих звезд. Четыре из них работают в Челябинске – это гранд-отель «Видгоф» на проспекте Ленина (пять звезд), Lynx Club Business & Beauty на проспекте Победы (четыре звезды), «Сфера ЧМС» в Металлургическом районе на улице 50 лет ВЛКСМ (три звезды) и гостевой дом «Сибирский» на улице Труда (четыре звезды).

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

Фокус – Москва и столичный регион

Кроме того, актуальные свидетельства о прохождении классификации есть у миасского спа-отеля «ФонГрад» (три звезды) и санатория «Урал», расположенного в Увельском районе. Срок действия свидетельства челябинской гостиницы «Виктория», по данным, указанным на сайте Минкульта, истек 15 января 2017 года.

Между тем, по данным аналитиков риелторской компании «Служба недвижимости», в Челябинске работает 41 гостиница, в том числе 12 мини-отелей. Общий номерной фонд составляет 2,5 тысячи номеров. При этом два отеля («Видгоф» и «Березка») позиционируют себя как пятизвездочные, восемь – как четырехзвездочные, семь ориентируются на три звезды.

http://chel.74.ru/text/business_news/281213118218240.html

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

ВТБ продает гостиницы "Саяны" и "Кузьминки". Распродажа "Гостиничной компании" продолжается.

ООО "БМ Проект" входящее в Группу ВТБ, выставило на продажу две гостиницы, управляемые УК "Гостиничная компания", – "Кузьминки" и "Саяны". Как следует из материалов, размещенных на сайте Единой электронной торговой площадки, речь идет о продаже 100%-ных пакетов акций акционерных обществ, на балансе которых находятся отели.

Начальная цена контракта для "Кузьминок" установлена в размере 720 млн рублей, для "Саян" – 1,14 млрд рублей. Заявки по обоим лотам принимаются до 2 мая, итоги конкурса будут подведены 11 мая, говорится в документации.

Согласно официальному сайту управляющей компании гостиниц, гостиница "Кузьминки" расположена на юго-востоке Москвы по адресу: Волжский бульвар, дом 114А, корпус 9 в шаговой доступности от станций метро "Кузьминки" и "Волжская". Гостиница "Саяны" расположена в Северо-Восточном округе Москвы по адресу: Ярославское шоссе, дом 116, корпус 2.

Два этих отеля входят в сеть гостиниц, которыми управляет "Гостиничная компания", входящая в группу ВТБ. Согласно официальному сайту управляющей компании, на сегодняшний день в ее портфеле находится 10 объектов:

- Гостиница Алтай
- Гостиница Восход
- Гостиница Турист
- Гостиница Бизнес Турист
- Гостиница Останкино
- Гостиница Саяны
- Гостиница Кузьминки
- Гостиница Орехово
- Апарт – отель Владыкино
- Апарт – отель Царицыно

Ранее в числе этих объектов фигурировала гостиница "Золотой колос", расположенная в Москве по адресу ул. Ярославская, д.10. Не исключено, что эта гостиница уже сменила своих собственников.

Напоминаем, что о распродаже гостиниц, принадлежащих ВТБ, говорят давно. Последний раз информация о намерении группы продать 11 отелей "Гостиничной компании" появилась в октябре 2016 года. Сведения о выставленном на продажу имуществе опубликованы на сайте АО "БМ-Банк" – банка, образовавшегося в ходе реорганизации ОАО "Банк Москвы". В 2014 году банк ВТБ получил 84% акций ОАО вместе со 100% "Мосгорломбарда" от правительства Москвы в обмен на принадлежавшую тогда банку компанию "Энергокомплекс". Теперь группа ВТБ приняла решение избавиться от непрофильных активов.

В октябре 2016 года СМИ также сообщили, что гостиницы "Орехово" и "Царицыно" были проданы. Их владельцем стала ИК "Платформа", основанная владельцем "Мортон" Сергеем Гордеевым. Сумма сделки, по мнению экспертов, не превысила \$50 млн.

Как полагает заместитель гендиректора по развитию индустрии гостеприимства CBRE Станислав Ивашкевич, весьма вероятно, что вместо объектов, которые продает ВТБ, появится жилье. Формально Москва теряет гостиничные номера, но вряд ли стоит о них жалеть, так как речь идет об устаревшем номерном фонде.

Похоже же, что группа ВТБ намерена избавиться от всех гостиничных активов в своем портфеле. Напоминаем, что весной 2016 года в собственность группы ВТБ перешел строящийся в Ростове-на-Дону отель Sheraton Rostov-on-Don Hotel & Business Center. Компания "Галс-Девелопмент", входящая в группу, объявила о намерении достроить отель к чемпионату мира по футболу. Однако в октябре 2016 года после неудачной попытки реализовать недостроенный объект через аукцион, группа ВТБ продала права на недостроенный отель малоизвестной самарской компании "ПФО "Траст". Конечным владельцем недостроенного отеля в итоге стал совладелец и председатель правления АктивКапитал Банка (Самара) Григорий Оганесян.

К продаже готовится и бывший отель Courtyard by Marriott Kazan Kremlin в столице Татарстана, который со скандалом перешел под контроль группы ВТБ в конце 2016 года. После отказа Marriott International от сотрудничества с новой управляющей командой отеля, он открылся в феврале 2017 года под брендом Center Hotel Kazan Kremlin.

http://hotelier.pro/index.php?option=com_k2&view=item&id=2534:gk&Itemid=278

Согласован проект первого в Москве отеля Bulgari за \$200 млн.

Москомархитектура утвердила архитектурно-градостроительное решение проекта реконструкции комплекса зданий на Б. Никитской улице, 9/15 под многофункциональный жилой комплекс с отелем Bulgari и подземной автостоянкой. В отель будет вложено порядка \$200 млн, его открытие ожидается в середине 2019 года.

Комплекс зданий расположен в квартале между Большой Никитской ул., Большим Кисловским, Средним Кисловским и Малым Кисловским переулками и соседствует с комплексом московской консерватории.

В проекте предполагается сохранить историческую периметральную планировочную структуру квартала, частично перекрыв двор на уровне 1 этажа и надстроив здание по Большому Кисловскому переулку.

На основании натурного обследования выполнено историко-культурное исследование ценной исторической застройки XVIII-XIX вв. За исключением фрагмента строения со стороны Среднего Кисловского переулка, где регламентом не предписано сохранение исторического фасада и спроектирован въезд в подземный паркинг, остальные фасады по периметру квартала будут отреставрированы.

Предполагаются также сохранение и реставрация части внутренних стен здания XVIII века, выходящего главным фасадом на Б. Никитскую, д. 9/15/2 стр. 1 и зафиксированного в планах архитектора М. Казакова.

Как сообщает Мосархитектура, в реконструированном комплексе разместятся отель Bulgari и резиденции. Кроме того, в первых этажах будут магазины и ресторан, доступ к которым будет осуществляться с Б. Никитской улицы. В двух подземных этажах спроектированы кладовые для квартир жилой части, паркинг и SPA центр.

"Как отмечает мэр Москвы Сергей Собянин, в столице наблюдается рост частных инвестиций в реставрацию. Причем качество девелопмента в охранных зонах сегодня гораздо выше. Мы знаем случаи, когда дело идет либо через сохранение, реставрацию, были случаи потерь, и публичный резонанс показывает, что не везде все идеально. Но в данном проекте представленное решение не только не уничтожает, но и добавляет современное качество этой территории, что очень важно", – сказал главный архитектор Москвы Сергей Кузнецов.

Максимальная высотная отметка кровли по проекту составит 23.15 м (4 этажа + мансардный). Общая площадь здания – 19 585 кв. м, в том числе жилая – 6 285 кв. м., гостиница – 6 000 кв. м. Вместимость автостоянки 50 машиномест. Проектировщиком выступает АМ "Атриум".

Информация о том, что Bulgari откроет в России свой первый отель, была подтверждена официально в ходе презентации проекта 24 мая 2016 года. Бизнесмен Алексей Богачев вкладывает в строительство около \$200 млн.

Управляющая компания Bulgari Hotels & Resorts – совместное предприятие Marriott International и итальянской компании Bulgari, которая в свою очередь принадлежит французской группе LVMH, специализирующейся на производстве и продаже предметов роскоши под марками Louis Vuitton, Givenchy, Guerlain, Chaumet, Mot & Chandon, Hennessy и др. Бренд люксовых отелей Bulgari входит в число брендов Marriott International.

Как сообщил президент Bulgari Жан-Кристоф Бабен, отель планируется открыть в середине 2019 года. В гостинице будут 65 номеров, включая президентский номер с террасой площадью 600 кв. м. на крыше, 14 резиденций для аренды, а также большой SPA-комплекс с бассейном. Девелопером проекта выступает Storm Properties бывшего акционера ПИК Кирилла Писарева.

<http://mosday.ru/news/item.php?950901>

Москва объявила конкурс для гостиничных девелоперов.

10 апреля в Москве стартует конкурс "Лучший реализованный проект" 2017 года, в котором могут принять участие и гостиничные проекты – для них предусмотрена отдельная номинация.

Начался прием заявок на участие в ежегодном конкурсе "Лучший реализованный проект в области строительства" 2017 года. Участие в конкурсе могут принять проекты, реализованные на территории Москвы в 2016 году, то есть разрешение на ввод которых получено с 1 января по 31 декабря 2016 года. Заявки принимаются от заказчиков, инвесторов, проектировщиков и генеральных подрядчиков, участвовавших в реализации проекта.

Конкурс проводится по 12 номинациям, в том числе по номинации "Лучший реализованный проект строительства гостиниц". Впрочем, для гостиничного девелопмента подойдут еще две номинации "Лучший реализованный проект строительства многофункциональных торговых центров и комплексов" (для объектов в составе МФЦ) и "Лучший реализованный проект реставрации и приспособления объекта культурного наследия для современного использования" (для гостиниц, открытых в исторических зданиях).

Награждение победителей конкурса Мэром Москвы Сергеем Собяниным традиционно состоится в День строителя, который в этом году выпадает на 13 августа.

Организатором конкурса является Департамент градостроительной политики города Москвы. Полная информация о конкурсе размещена на сайте

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

Фокус – Москва и столичный регион

ведомства, а также на портале Стройкомплекса. "Конкурс призван выявить лучшие реализованные в течение года проекты в области строительства, а также распространить информацию о лучших практиках в сфере строительства и стимулировать к повышению качества проектирования и строительства", – отметил руководитель Департамента градостроительной политики города Москвы Сергей Лёвкин.

По словам вице-мэра столицы Марата Хаснуллина, в среднем в Москве в год сдается в эксплуатацию 7-10 гостиниц. Так, в прошлом году было открыто восемь отелей на 1387 номеров, а в этом году планируется ввод 11 гостиниц на 2840 номеров.

Напоминаем, что из крупных гостиниц, открывшихся в столице в 2016 года три относятся к брендам Ассог – это Novotel, ibis и Adagio – все они действуют в составе гостиничного комплекса "Киевский". Еще один отель международного бренда, открывшийся в минувшем году, – Holiday Inn® Moscow – Seligerskaya (бывший "Ирис Конгресс Отель").

<https://stroi.mos.ru/news/v-moskvie-startoval-konkurs-luchshii-ri realizovannyi-proiekt-2017-ghoda>

http://hotelier.pro/index.php?option=com_k2&view=item&id=2540:konkurs&Itemid=278

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

Гостиничный рынок России показал ощутимый рост

Недавно в Каннах прошло влиятельное и престижное мероприятие в сфере недвижимости — международная выставка MIPIM 2017, на которой собираются архитекторы, девелоперы, госслужащие, юристы, представители банков и различных финансовых структур, а также тысячи инвесторов. В ходе выставки эксперты поделились мнением о том, что гостиничный бизнес является самым устойчивым среди сегментов коммерческой недвижимости в России, несмотря на экономический кризис.

В 2016 году российский гостиничный рынок продемонстрировал ощутимый рост. Значительная часть отелей смогла повысить цены на 12 – 15 %, поэтому показатели улучшились. Но пока ещё не достигли докризисного уровня.

По итогам прошлого года средняя загрузка отелей в российской столице увеличилась на 4 % и достигла 70 %, средний тариф (ADR) вырос на 6% и составил 7500 рублей за 1 ночь. Также повысился показатель RevPAR — доходность на номер. Он стал больше на 13,7 % и составил 5300 рублей. Многие столичные объекты впервые после 2013 года смогли выполнить годовой бюджет. А часть отелей его даже перевыполнила.

В Петербурге показатели также выросли. Средняя загрузка выросла на 2 % и составила 67 %. Средний тариф (ADR) вырос на 15 % и составил 6000 рублей за 1 ночь. RevPAR увеличился больше всего. Он вырос на 19% и составил 3800 рублей. Аналитики отметили, что операционные показатели гостиничного рынка Санкт-Петербурга достигли рекордных уровней в рублёвом выражении.

В регионах также было заметно оживление, но в каждом конкретном городе показатели свои. По словам игроков гостиничного рынка, стабильный рост турпотока, который происходит в течение нескольких последних лет, позволит обеспечить высокую загрузку отелей и гостиниц, расположенных на территории России. При этом высокая загрузка будет во всем сегментах и в текущем году. Такая тенденция даст возможность отельерам повысить тарифы и в этом году, в среднем они станут больше на 15 – 20 %. Гостиничный бум будем продолжаться в тех городах, где будет проходить ЧМ – 2018 по футболу.

Олег Янтовский — глава российского представительства инвестиционного фонда Hermes-Sojitz отметил, что сфера гостеприимства способна мгновенно реагировать на внешние изменения. Он объяснил, что гостиничная недвижимость может быть гибкой и рентабельной, так как руководство отелей знает, как работать в кризис и максимизировать выручку при экономическом росте. Механизмы офисной и торговой недвижимости работают по-другому, так как в большинстве случаев, такая недвижимость сдаётся на длительный срок, а это не позволяет быстро реагировать и подстроить арендные ставки под рынок и темпы инфляции.

Татьяна Веллер — глава департамента гостиничного бизнеса компании JLL рассказала, что гостиничный сегмент — единственный, где есть возможность управлять ценами на номера «чуть ли не посекундно». Поэтому в Америке и в странах Европы отели давно являются инструментом хеджирования общих рисков портфеля коммерческой недвижимости для пенсионных фондов.

По прогнозам экспертов, в 2017 году будет расти рынок внутреннего туризма. Алексис Деларофф — региональный директор Ассог в России, Грузии и СНГ рассказал, что большая часть гостей российских отелей (70 %) — это граждане России и их доля с каждым годом увеличивается.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Специалисты британской аудиторско-консалтинговой компании Ernst & Young провели опрос среди жителей 13 городов-миллионников. Большая часть опрошенных (3/4) собираются провести отпуск, не выезжая за пределы страны. В ряде регионов этот показатель доходит до 84 %. В Москве, наоборот, он немного ниже — всего 66 %.

Внутренний туризм растёт. Но уменьшается поток иностранных туристов, приезжающих в Россию.

По подсчётам профессионалов индустрии гостеприимства, работающих в компании Top Hotel Experts, количество иностранных гостей в прошлом году стало меньше на 9 %. При этом на 6 % уменьшилось количество туристов, приезжающих в Россию из стран дальнего зарубежья.

По данным, предоставленным компанией CBRE Group, оказывающей услуги в сфере коммерческой недвижимости, доля гостей из-за рубежа в российских отелях падает с каждым годом. Это почти не зависит от экономической ситуации внутри страны. Если 22 года назад доля иностранных гостей в отелях и гостиницах была на уровне 80 – 90 %. То в настоящее время количество иностранных гостей составляет только 40 %.

Марианна Романовская — директор по консалтингу компании GVA Sawyer приводит свои данные. По итогам прошлого года доля иностранных туристов, которые воспользовались услугами коллективных средств размещения составила всего 12 %. Остальное — это российские туристы. По итогам первого квартала этого года структура гостей в российских отелях не поменялась. По предварительным прогнозам, уровень внутреннего туризма будет на уровне 2015-2017 годов. При этом будет наблюдаться кратковременный рост турпотока в тех российских городах, где будут проводиться игры Кубка Конфедераций FIFA 2017.

По её мнению, турниры мирового масштаба дадут толчок к развитию гостиничного рынка в регионах. Прежде всего в городах, где будут проходить матчи КК-2017 и ЧМ-2018. Менее всего рост будет заметен в Сочи и в Казани. Так как там гостиничный бум уже был перед Олимпиадой-2014 и Универсиадой-2013.

Дмитрий Шицле — управляющий директор инвестиционного фонда VIUM во время выступления на MIPIM сделал заявление о том, что в большинстве российских регионов не нужны гостиницы категории 5 *. Но мнения экспертов по этому вопросу разделились.

Елена Лысенкова — генеральный директор Hospitality Income Consulting сказала, что это совершенно верно и спрос на дорогие номера есть только в Москве и в Санкт-Петербурге, в некоторых городах с миллионным населением и в ряде курортных регионов. В других городах гостиницы категории 4 * и 3 * могут удовлетворить спрос премиум-клиентов, предлагая им номера категории «сьют», «супериор» и «люкс». Обычно таких номеров примерно 40 и немного больше на весь город. По её словам, отели категории 3 * пользуются у туристов наибольшим спросом.

Олег Янтовский с такими рассуждениями не согласен. Он считает, что образ России как туристически привлекательной страны ещё только формируется и пока не каждый регион может предоставить высокий уровень гостиничного сервиса взыскательным постояльцам. Он уверен, что если думать о перспективах развития отрасли, то вышесказанное утверждение неправильно. Так как крупные гостиничные операторы сейчас делают акцент на отели категории 4 * и 5 *, так как именно они остаются наиболее прибыльными. Поэтому наличие отелей высшей категории — это очень важно для любого российского региона, который составляет привлекательность для туристов. Также он уверен, что отсутствие

отелей, соответствующих мировым стандартам качества, влияет на то, что посещаемость таких регионов крайне низкая.

По различным оценкам в этом году в России собираются открыть от 3000 до 6700 брендовых гостиничных номеров. Это в два раза больше, чем в прошлом году. При этом больше половины из них будут находиться под управлением международных гостиничных операторов.

Ольга Архангельская — руководитель группы Ernst & Young сообщила что до конца этого года в России ожидается открытие 32 гостиниц, из них 20 объектов в 14 городах будут открыты под вывесками семи международных сетей. Гостиницы будут открыты в Волгограде, Воронеже, Москве, Санкт-Петербурге, Иркутске, Краснодаре, Нижнем Новгороде, Новороссийске, Ульяновске, Ростове-на-Дону, Саранске, Сочи и в городе Переславль-Залесский. То есть основная доля придётся на те города, которые итак являются лидерами российского гостиничного рынка.

Татьяна Веллер также отметила, что в 2017 году будут вводиться гостиницы "новых старых" игроков рынка — гостиничных операторов, которые несколько лет не открывали новые отели на территории России. Будут открыты два отеля Hyatt в Москве и во Владивостоке. Откроют Golden Tulip в Московской области. В Санкт-Петербурге появятся новые для города операторы: Meininger Hotels и Lotte Group.

Из самых ожидаемых проектов можно назвать "Hyatt Золотой Рог", который строился к саммиту АТЭС 2012 года во Владивостоке, но только в этом году начнёт принимать гостей.

В России сейчас заметен бурный интерес и к покупке, и к строительству отелей и сервисных апартаментов. Станислав Ивашкевич — замдиректора по развитию индустрии гостеприимства компании CBRE говорит о том, что среди инвесторов, в основном российские игроки, так как иностранным инвесторам неинтересно строить отели с нуля.

В последнее время зарубежные инвесторы неохотно вкладывают свои деньги в гостиничный рынок, так как боятся высоких рисков. Российские инвесторы, наоборот, считают такие проекты способом диверсификации своих активов, прежде всего в сегменте небольших объектов.

На российском гостиничном рынке, как и в прежние несколько лет очень мало профильных инвесторов. Часто владельцами отелей становятся собственники, которые приобрели крупный бизнес и на балансе которого есть гостиничные объекты. Это объясняется тем, что российские предприниматели привыкли к высокой норме доходности, а гостиничный бизнес в этом плане консервативен.

На развитых рынках игроки готовы к долгой окупаемости проектов. Однако гостиничный бизнес в России пока только начинает приходить к этому. В России ещё много места для сетевых операторов и зарубежных брендов, так как доля качественного сетевого номерного фонда крайне низка в общем объёме гостиничного предложения.

Наталья Розенблюм — управляющий партнер Top Hotel Experts подчеркнула, что на российском гостиничном рынке наиболее активны средние и небольшие компании, которые более гибкие и адаптивные.

<http://prohotel.ru/news-220318/o/>

Спрос на отдых в России растет медленнее, чем на отдых за рубежом

Цена недельного тура по России выросла этой зимой почти на одну пятую. Об этом говорится в отчете Аналитической службы АТОР, подготовленном на базе статистики онлайн-агрегатора пакетных туров Onlinetours.ru за три месяца зимы 2016-17 гг.

В прошедшем зимнем сезоне у Onlinetours.ru средняя стоимость купленного онлайн тура с перелетом из Москвы на семь ночей была равна 41 177 рублей на двоих. К прошлому году она выросла на 17,7%. Средняя стоимость туров на 10-14 ночей практически не изменилась по сравнению с предшествующими двумя зимами и была равна 66 400 рублей.

Напомним, по данным аналитической службы АТОР, динамика роста запросов на туры по России у онлайн-агрегатора Onlinetours.ru в прошедшем зимнем сезоне была весьма скромной по сравнению с ростом спроса на зарубежный отдых.

Если анализировать среднюю стоимость всех внутрироссийских туров по последним трем зимам, то меньше всего за тур платили туристы в сезоне зима 2015/16 гг. Как полагают аналитики АТОР, это в первую очередь связано с частичной переориентацией экономической египетской аудитории на внутренний туризм.

Повышение средних цен на недельные туры внутри России коррелирует и со статистикой Onlinetours.ru относительно типов размещения и питания, которые выбирали россияне при покупке туров этой зимой. Так, заметно сократилась доля стандартных недельных туров – на 35% к прошлому году и на 46% к предыдущему. Небольшую отрицательную динамику продемонстрировали туры с продолжительностью 8, 9 и 10 ночей.

В минувшем сезоне, согласно статистике Onlinetours.ru, наибольшей популярностью пользовались туры продолжительностью 5 ночей (17,6% всех проданных туров), а также короткие туры на 3 ночи (16,2%) и на 4 ночи (15,9%).

В минувшем зимнем сезоне на российских курортах наибольшей популярностью пользовались туры продолжительностью 5 ночей и и туры на 3 и 4 ночи

В качестве основной тенденции прошедшей туристической зимы на российских курортах можно отметить рост на 21,2% (по сравнению с зимой 2015/6 гг.) интереса к коротким турам с продолжительностью 4 и менее ночей. Соответственно, заметно сократилась доля стандартных недельных туров – на 35% к прошлому году и на 46% к предыдущему.

Небольшую отрицательную динамику продемонстрировали туры с продолжительностью 8, 9 и 10 ночей. В то же время число двухнедельных туров в этом сезоне было относительно невелико, зато их доля выросла более, чем на 200% по сравнению с прошлой зимой.

Почти половина россиян, приобретающих отдых при помощи сервисов Onlinetours.ru зимой 2016/17 гг., выбирала туры на завтраках (к прошлому году доля таких путевок практически не изменилась). По-прежнему были очень популярны и варианты размещения без питания – их бронировала еще треть клиентов сервиса.

При этом доля реализованных путевок на базе «все включено» (AI) сократилась этой зимой на 16% по сравнению с аналогичным периодом годичной давности – в итоге такие туры бронировали только 2,3% клиентов Onlinetours.ru.

Несмотря на то, что эта система питания довольно новая для России, все больше гостиниц в стране начинают практиковать её, эта программа увеличивает стоимость проживания в разы, а высокий ценник препятствует росту спроса – отмечают аналитики АТОР.

<http://www.atorus.ru/news/press-centre/new/38704.html>

Четыре "Хилтона" за один Сбербанк. Отели станут компенсацией за уход «Сбербанка» из Украины

За продажу своей украинской "дочки" Сбербанк получит земельный участок, региональный банк, два отеля Hilton и кредитные обязательства собственников еще двух отелей этой же международной сети в регионах.

Как удалось выяснить "Новой газете", сделка по украинскому Сбербанку не предусматривает денежной составляющей. Новыми 100%-ым собственником банка становится инвестиционный консорциум латвийского Norvik Banka, контролируемый Григорием Гусельниковым, и белорусской компании, принадлежащей сыну основного владельца компании "Руснефть" и группы "Сафмар" Саиду Гучериеву.

По данным СМИ, Гусельников передает "Сбербанку России" 98% АКБ "Вятка-банк", контролируемый Гусельниковым с 2014 года. Кроме того, он передает Сбербанку земельный участок в Московской области, оцененный в \$13,6 млн, отели "Хилтон Екатеринбург" (\$19,8 млн) и "Хилтон Можайск" (\$25,5 млн), а также рефинансированные кредиты на сумму \$23,4 млн, полученные операторами гостиниц "Хилтон Киров" и "Хилтон Пермь".

Судя по всему, журналисты Новой газеты в своем расследовании имеют в виду отели DoubleTree by Hilton Hotel Ekaterinburg City Centre, Hilton Garden Inn Kirov и Hilton Garden Inn Perm Hotel, а также строящийся отель Hilton Mozhaik Borodino Hotel Spa.

Ранее предполагалось, что сумма сделки составит \$130 млн, что меньше не только собственного капитала банка, но и рыночной стоимости, принадлежащих ему объектов недвижимости. Однако даже в случае уплаты "натурой", банк особого выигрыша не получает. К примеру, "Вятка-банк" является конкурентом Сбербанка в Кировской области, и после покупки, скорее всего, будет просто ликвидирован.

Впрочем, в банке поспешили опровергнуть информацию о полностью безденежном характере сделки. "Информация от том, что в сделке о продаже ПАО "Сбербанк" (Украина) отсутствует денежная составляющая, не соответствует действительности. В рамках подписанных соглашений условия сделки не раскрываются", – цитирует RNS представителя банка. Тем не менее, информация о передаче банку отелей и другой собственности, упомянутой в журналистском расследовании, опровергнута не была.

Что же касается отелей, то для Сбербанка они являются непрофильным активами. Впрочем, банк имеет опыт работы на ниве гостиничного девелопмента. Например, в Санкт-Петербурге структуры Сбербанка должны завершить строительство пятизвездочного отеля Jumeirah. Проект перешел к банку в счет долгов по кредитам компании "ИФГ–Базис–Проект". Впрочем, о том, как продвигается проект информации до сих пор нет. В целом Сбербанк, в лице своего подразделения "Сбербанк-Капитал", предпочитает заниматься девелопментом в сфере жилищного строительства.

Также напоминаем, что ВТБ – второй крупный российский банк с государственным участием, последнее время активно избавляется от

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

Фокус – Москва и столичный регион

гостиничных объектов. Так например, недавно ООО "БМ Проект" входящее в Группу ВТБ, выставило на продажу две гостиницы, управляемые УК "Гостиничная компания", – "Кузьминки" и "Саяны". Ранее банк избавился от недостроенного отеля Sheraton Rostov-on-Don Hotel & Business Center. Конечным владельцем недостроенного здания в итоге стал совладелец и председатель правления АктивКапитал Банка (Самара) Григорий Оганесян. К продаже готовится и бывший отель Courtyard by Marriott Kazan Kremlin в столице Татарстана, который со скандалом перешел под контроль группы ВТБ в конце 2016 года.

<https://www.novayagazeta.ru/articles/2017/04/06/72050-toksichnye-aktivisty>
http://hotelier.pro/index.php?option=com_k2&view=item&id=2539:hilton&Itemid=278

Фонд «ВЭБ Инвестиции» отсудил у Oktogo 41,5 млн. рублей

Арбитражный суд города Москвы вынес решение взыскать 41,5 миллионов рублей с Oktogo (гостиничного сервиса) в пользу фонда «ВЭБ Инвестиции». Решение было принято по исковому заявлению, которое в суд подали юристы этого фонда. «ВЭБ Инвестиции» — это фонд, специализация которого — инвестиционные вложения в компании – резиденты «Сколково», занимающиеся разработкой и реализацией высокотехнологичных проектов. Учредитель фонда — Внешторгбанк.

Иск в отношении сервиса был подан 19 января этого года. В нём была заявлена сумма 40 миллионов рублей, которые задолжал сервис. Плюс к этому 1,5 миллионов процентов за использование заёмных средств, а также 200 тысяч рублей — расходы за оплату фондом госпошлины.

Представители гостиничного сервиса Oktogo могут подать апелляционную жалобу по принятому судом решению в течение одного месяца. Администрация «Сколково» заявила, что не имеет никакого отношения к данному судебному процессу.

В настоящее время сервис Oktogo уже прекратил свою работу. Основатель и совладелец Oktogo.ru Марина Колесник ещё в конце января этого года разослала своим сотрудникам письмо, в котором писала, что у компании очень серьёзные финансовые трудности, и в ближайшее время она может быть ликвидирована. А в феврале руководство сервиса объявило о прекращении своей деятельности.

Гостиничный сервис Oktogo был запущен 8 лет назад. Со слов Марины Колесник, первые проблемы у компании появились 2 года назад, когда мажоритарным акционером компании стал польский инвестиционный фонд MCI, войдя в её капитал. Тогда руководство фонда приняло решение вложить 5 миллионов долларов в развитие сервиса. В 2016 году они вложили ещё 2 миллиона доллара, а потом вышли из капитала и реализовали свою долю на рынке.

<http://prohotel.ru/news-220333/o/>

Ресторанный холдинг Ginza Project возьмёт в управление 3 отеля

Ginza Project — широко известный ресторанный холдинг решил расширить сферу своей деятельности. В ближайших планах руководства холдинга взять в своё управление 3 отеля. Один из отелей находится в российской столице и 2 отеля — в столице Грузии.

Это будут новые отели. По информации, предоставленной представителем Ginza, первый отель вместимостью 60 номеров уже открыт в центре Тбилиси. Там

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

Фокус – Москва и столичный регион

же расположился ресторан кавказской кухни под управлением Ginza Project. В настоящее время ведётся поиск генерального менеджера для этой гостиницы.

Ещё два отеля холдинга пока находятся на стадии строительства. Отель в Москве также будет располагаться в центре города, а на первом этаже гостиничного здания будет ресторан.

Представитель компании не стал называть партнёров-инвесторов новых гостиничных объектов. Но по сведениям Caucasus Business Week, первый отель в столице Грузии строит Cradle of Development. Инвестиционная стоимость проекта составила сумму в 15 миллионов грузинских лари, а это более 6 миллионов долларов.

Представитель Ginza считает развитие гостиничного направления очень перспективным и логичным продолжением бизнеса компании. Кроме трёх новых отелей, у холдинга есть два своих отеля в «культурной столице» России. Это «Дом № 16 Ginza» и «Квартира № 4». Этими отелями в Санкт-Петербурге холдинг управляет самостоятельно.

Ginza Project — ресторанный холдинг, которому принадлежат десятки ресторанов в двух российских столицах. Также у него есть рестораны в Туле и за рубежом: в Нью-Йорке, Лондоне и в Баку.

<http://uznay-prezidenta.ru/business/594-ginza-project-planiruet-zanyatsya-upravleniem-gostinic.html>

4. Гостиницы для ЧМ-2018 и Кубка Конфедерации

274 отеля к мундиалу. Актуальный список гостиниц, одобренных Match Accommodation. 100%-ное бронирование.

До начала Чемпионата мира по футболу в России осталось 430 дней. Гостей мундиала примут 274 отеля, одобренных Match Accommodation. Хотя их список нельзя назвать окончательным, он дает представление о масштабе подготовки к спортивному событию, по значимости немногим уступающему сочинской олимпиаде. За минувший год число "футбольных отелей" выросло на 101 единицу. Почти половина отелей к мундиалу классифицированы на "четыре звезды", а процесс классификации в 11 регионах близок к завершению.

Напоминаем, что год назад редакция Hotelier.PRO уже публиковала список отелей, рекомендованных к проживанию в период мундиала на сайте Match Accommodation. Тогда в этом перечне фигурировало 173 отеля. Сейчас их число выросло на 101 единицу – до 274.

Из общего числа отелей 40 (14%) являются пятизвездочными, 136 (49%) – четырехзвездочными, 91 (33%) – трехзвездочными, 6 (2%) – двухзвездочными.

На первом месте по числу гостиниц, рекомендованных FIFA, находятся Москва и Московская область – 89 гостиниц, на втором месте Санкт-Петербург – 36 гостиниц, на третьем Сочи и другие курорты Краснодарского края – 29 гостиниц, на четвертом Екатеринбург – 25 гостиниц, на пятом – Казань – 22 гостиницы.

В Нижнем Новгороде гостей мундиала примут 14 гостиниц, в Самаре – 12, в Ростове-на-Дону – 11, в Саранске и Калининграде – по 10, в Волгограде – 5.

Помимо городов, где непосредственно пройдут футбольные матчи, Match Accommodation рекомендует гостям ЧМ-2018 и гостиницы в регионах, примыкающих к "футбольным". Калуга предлагает гостям – 3 гостиницы, Ставропольский край – 2 (в Пятигорске и Кисловодске), Пермь и Ярославль – также по 2 отеля, Воронеж и Пенза – по одному.

Любопытно, что ни один номер в "футбольных отелях" с помощью специального сайта FIFA забронировать невозможно – ни одного свободного номера ни в одном отеле нет.

Тем временем процесс классификации гостиниц в регионах, где будут проходить матчи FIFA близок к завершению. По данным Федерального перечня туристских объектов, по итогам февраля 2017 года полностью завершили классификацию своих средств размещения пять субъектов Федерации – Москва, Санкт-Петербург, Краснодарский край, Калининградская область и Республика Мордовия.

Близки к завершению классификации Республика Татарстан и Свердловская область. Несколько отстают от них Самарская, Ростовская и Волгоградская области. Аутсайдером процесса стала Нижегородская область, где классификацию прошли около 84% средств размещения.

Напоминаем, матчи мирового футбольного турнира пройдут с 14 июня по 15 июля 2018 года на двенадцати стадионах в одиннадцати российских городах: Москве, Санкт-Петербурге, Ростове-на-Дону, Волгограде, Сочи, Калининграде, Самаре, Нижнем Новгороде, Екатеринбурге, Казани и Саранске.

Пределные цены, в зависимости от звездности гостиницы, на время Чемпионата мира зафиксированы постановлением правительства России №89.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Перечень средств размещения, рекомендованных FIFA на время проведения 2018 FIFA World Cup Russia (англоязычная версия)

Информация о гостиницах доступна по клику на их название.

Москва и Московская область

1. AEROPOLIS HOTEL
2. AEROSTAR HOTEL
3. ALFA HOTEL
4. ALLIANCE GREENWOOD HOTEL
5. AMINEVSKAYA
6. APARTHOTEL "HANOI-MOSCOW"
7. ART HOTEL
8. ARTHURS VILLAGE & SPA HOTEL
9. ASTRUS (PREVIOUSLY CDT)
10. AZIMUT MOSCOW OLYMPIC HOTEL
11. BALTSCHUG KEMPINSKI MOSCOW HOTEL
12. BEGA HOTEL
13. BEST WESTERN PLUS VEGA HOTEL & CONVENTION CENTRE
14. BORODINO
15. BRONNITSY TRAINING BASE (Бронницы)
16. BUSINESS HOTEL PROTON
17. CLEMENTINE HOTEL (PART OF HOTEL MANDARIN)
18. COURTYARD BY MARRIOTT MOSCOW CITY CENTER HOTEL
19. CROWNE PLAZA MOSCOW – WORLD TRADE CENTRE
20. DESIGN HOTEL (D'HOTEL)
21. DOUBLETREE BY HILTON MOSCOW – MARINA
22. DP PARK IZMAILOVO MOSCOW
23. EAST GATE HOTEL (Балашиха)
24. FC DYNAMO TRAINING BASE NOVOGORSK-DYNAMO
25. FC SATURN TRAINING BASE (Кратово)
26. FOUR SEASONS HOTEL MOSCOW
27. FRESH WIND SPA-HOTEL
28. GARDEN RING MOSCOW
29. GOLDEN APPLE BOUTIQUE HOTEL
30. GOLDEN RING HOTEL
31. GOSTINIY DOM
32. HAMPTON BY HILTON MOSCOW STROGINO
33. HEALTH COMPLEX BOR
34. HILTON GARDEN INN MOSCOW KRASNOSELSKAYA
35. HILTON GARDEN INN NEW RIGA
36. HILTON MOSCOW LENINGRADSKAYA
37. HOLIDAY INN MOSCOW LESNAYA
38. HOLIDAY INN MOSCOW SOKOLNIKI
39. HOLIDAY INN MOSCOW SUSCHEVSKY

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

Фокус – Москва и столичный регион

40. HOLIDAY INN MOSCOW TAGANSKY (PREVIOUSLY HOLIDAY INN SIMONOVSKY)
41. HOLIDAY INN MOSCOW VINOGRADOVO
42. HOTEL "SALUT"
43. HOTEL BERLIN
44. HOTEL BETA IZMAILOVO
45. HOTEL BUDAPEST
46. HOTEL COSMOS
47. HOTEL MARCO POLO PRESNJA
48. HOTEL NATIONAL
49. HOTEL PETER I
50. HOTEL RIGA LAND
51. HOTEL SRETENSKAYA
52. HOTEL VOYAGE PARK
53. IBIS MOSCOW DYNAMO HOTEL
54. IMPERIAL PARK
55. IZMAILOVO DELTA HOTEL
56. IZMAILOVO GAMMA HOTEL
57. KEBUR PALACE
58. KORSTON
59. KRISTALL HOTEL (Дмитров)
60. KUPETS (Атепцево)
61. LOTTE HOTEL MOSCOW
62. MARRIOTT TVERSKAYA HOTEL
63. MERCURE ARBAT MOSCOW
64. METROPOL MOSCOW HOTEL
65. MOSCOW COUNTRY CLUB
66. MOSCOW MARRIOTT GRAND HOTEL
67. MOSCOW MARRIOTT HOTEL NOVY ARBAT
68. MOSCOW MARRIOTT ROYAL AURORA
69. OHOTNIK
70. PAMIR HOTEL (SKOLKOVO)
71. PARK INN BY RADISSON ODINTSOVO
72. PARK INN BY RADISSON SADU
73. POKROVSKOE STRESHNEVO
74. PRESIDENT
75. PUSHKIN HOTEL
76. RADISSON ROYAL HOTEL
77. RADISSON SLAVYANSKAYA HOTEL AND BUSINESS CENTRE
78. RENAISSANCE MOSCOW MONARCH CENTRE HOTEL
79. RUSHOTEL
80. SHERATON MOSCOW SHEREMETYEVO AIRPORT HOTEL
81. SHERATON PALACE MOSCOW HOTEL

82. SHEREMETEVSKY PARK HOTEL
83. SK ROYAL HOTEL MOSCOW
84. SUNFLOWER PARK HOTEL
85. SWISSOTEL KRASNYE HOLMY
86. TYAN SHAN HOTEL (SKOLKOVO)
87. VATUTINKI HOTEL SPA COMPLEX
88. VREMENA GODA
89. YUNOST

Санкт-Петербург

1. AMBASSADOR HOTEL
2. ANDERSEN HOTEL
3. ANGLETERRE HOTEL
4. AZIMUT HOTEL SAINT-PETERSBURG
5. BALTIYA HOTEL
6. BELMOND GRAND HOTEL EUROPE
7. CITYTEL HOTEL OKTIABRSKAYA
8. CORINTHIA HOTEL ST.PETERSBURG
9. COURTYARD BY MARRIOTT ST PETERSBURG CENTER WEST PUSHKIN HOTEL
10. COURTYARD BY MARRIOTT ST. PETERSBURG VASILIEVSKY HOTEL
11. DYNASTY
12. FOUR SEASONS HOTEL LION PALACE ST. PETERSBURG
13. HELVETIA HOTEL
14. HOTEL ASTORIA
15. HOTEL DOSTOEVSKY
16. HOTEL INDIGO ST.PETERSBURG-TCHAIKOVSKOGO
17. HOTEL REGINA
18. HOTEL SAINT PETERSBURG
19. HOTEL SPUTNIK
20. KEMPINSKI HOTEL MOIKA 22
21. NEW PETERHOF
22. ORIGINAL SOKOS HOTEL OLYMPIA GARDEN
23. PARK HOTEL POTEKIN
24. PARK INN BY RADISSON PRIBALTIYSKAYA
25. PARK INN BY RADISSON, PULKOVSKAYA
26. POLUSTROVO
27. PRIVILEGIA HOTEL
28. RADISSON ROYAL
29. RADISSON SONYA HOTEL, ST. PETERSBURG (PREVIOUSLY REVAL HOTEL SONYA)
30. RED STARS HOTEL
31. REPINO CRONWELL PARK HOTEL
32. ROSSIYA
33. SOLO SOKOS HOTEL PALACE BRIDGE

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

Фокус – Москва и столичный регион

34. SOLO SOKOS HOTEL VASILIEVSKY

35. TALEON IMPERIAL HOTEL

36. VINTAGE

Сочи (и другие курорты Краснодарского края)

1. CHERNOMORYE HOTEL

2. GOLDEN TULIP ROSA KHUTOR

3. GRAND HOTEL POLYANA

4. GUEST HOUSE MAMAYKA

5. HELIOPARK FREESTYLE ROSA KHUTOR

6. HOTEL "ZHEMCHUG" (HOTEL PEARL)

7. HOTEL MYS VIDNY

8. HOTEL OLESYA

9. HYATT REGENCY SOCHI

10. IMERETINSKIY HOTEL

11. MERCURE SOCHI CENTER

12. PARADISE PARK HOTEL

13. PARK INN BY RADISSON SOCHI CITY CENTRE

14. PARUS HOTEL SOCHI

15. PULLMAN SOCHI CENTRE

16. RADISSON BLU PARADISE RESORT & SPA SOCHI

17. RADISSON BLU RESORT & CONGRESS CENTRE, SOCHI

18. REEF

19. RESORT CENTRE NADEZHDA. SPA & SEA PARADISE (Геленджик)

20. ROZA VETROV HOTEL

21. SANATORIUM "ZOLOTOI KOLOS"

22. SEA GALAXY HOTEL CONGRESS & SPA

23. SOCHI-MAGNOLIA

24. SPORT HOTEL

25. SPUTNIK SOCHI RESORT COMPLEX

26. STARINNAYA ANAPA (Анапа)

27. SWISSOTEL RESORT SOCHI KAMELIA

28. TULIP INN HOTEL ROSA KHUTOR

29. YUZHNOE VZMORIE

Екатеринбург

1. ANGELO AIRPORT AND CONGRESS HOTEL

2. ATLAZA CITY RESIDENCE

3. ATRIUM PALACE HOTEL

4. BUSINESS HOTEL SENATOR

5. CHEKHOV HOTEL

6. CITY HOTEL

7. DIVS HOTEL

8. DOUBLETREE BY HILTON HOTEL EKATERINBURG CITY CENTRE

9. EKATERINBURG TSENTRALNY HOTEL

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

Фокус – Москва и столичный регион

10. EMERALD HOTEL (IZUMRUD HOTEL)
11. EUROHOTEL CENTRAL
12. GRAND AVENUE HOTEL
13. GREEN PARK HOTEL
14. HOTEL "VOZNESENSKY"
15. HOTEL ATLANTIC
16. HOTEL MOSKOVSKAYA GORKA
17. HOTEL ONEGIN
18. HYATT REGENCY EKATERINBURG
19. OKTYABRSKAYA HOTEL
20. PALE ROYAL HOTEL
21. RAMADA YEKATERINBURG HOTEL & SPA
22. TENET
23. TRANS HOTEL
24. URAL HOTEL
25. VIZAVI

Казань

1. ARMENIA
2. BILYAR PALACE HOTEL
3. BULGAR HOTEL
4. DOUBLETREE BY HILTON CITY CENTER KAZAN
5. GRAND HOTEL KAZAN
6. GULF STREAM HOTEL
7. HAYAL
8. HOTEL CRYSTAL
9. HOTEL DAVYDOV
10. KORSTON CLUB HOTEL KAZAN
11. LUCIANO RESIDENCE KAZAN
12. MIRAGE
13. NOGAI HOTEL
14. NOVINKA HOTEL
15. OLYMP
16. OSOBNYAK NA TEATRALNOY
17. PARK INN BY RADISSON, KAZAN
18. RAMADA KAZAN CITY CENTRE
19. RELITA-KAZAN HOTEL
20. SHALYAPIN PALACE HOTEL
21. VOLGA
22. YOUTH CENTER VOLGA

Нижний Новгород

1. ALEXANDROVSKY GARDEN HOTEL
2. AZIMUT HOTEL NIZHNY NOVGOROD
3. CITY HOTEL SOVA

4. COUNTRY CLUB MALINOVAYA SLOBODA
5. COURTYARD BY MARRIOTT NIZHNY NOVGOROD CITY CENTER
6. DIVEEVSKAYA SLOBODA
7. GORKY
8. GRAND HOTEL OKA BUSINESS
9. GRAND HOTEL OKA PREMIUM
10. HAMPTON BY HILTON
11. HOTEL "DIPLOMAT"
12. HOTEL PROFSOYUZNAYA
13. HOTEL VOLNA
14. PARK HOTEL & SUITES KULIBIN

Самара

1. HAMPTON BY HILTON SAMARA
2. HOLIDAY INN SAMARA
3. HOTEL "GRACIA"
4. HOTEL ALMIRA
5. HOTEL COMPLEX RUSSIAN HUNTING
6. HOTEL GREEN LINE SAMARA
7. HOTEL KOLOS
8. MATRESHKA HOTEL
9. OST WEST CLUB
10. RENAISSANCE SAMARA
11. ROSSIYA
12. YUGRA (Сергиевский район)

Ростов-на-Дону (и область)

1. AMAKS CONGRESS-HOTEL
2. CONGRESS HOTEL DON PLAZA
3. EUROPA HOTEL-RND
4. HERMITAGE HOTEL
5. MARINS PARK HOTEL ROSTOV
6. OLD HOUSE RESORT & SPA (Усть-Койсуг)
7. PARK CITY
8. PETROVSKY PRICHAL LUXURY HOTEL & SPA
9. RAMADA HOTEL & SUITES ROSTOV-ON-DON (PREVIOUSLY DOLOMAN)
10. SHERY HOLL
11. VYSOKIY BEREG

Саранск

1. ADMIRAL HOTEL
2. BIATHLON COMPLEX HOTEL
3. HOTEL COMPLEX "NORTH CASTLE" (ALSO KNOWN AS SEVERNYI ZAMOK)
4. HOTEL COMPLEX "PARK HOTEL"
5. HOTEL SARANSK

6. HOTEL SURA
7. MERIDIAN (SARANSK)
8. MIRTA HOTEL
9. OLYMPIA
10. SANATORIUM SARANSKIY

Калининград и область

1. BALTICA HOTEL
2. HOTEL DONA
3. HOTEL MARTON PALACE
4. HOTEL NAVIGATOR 3*
5. KAISERHOF
6. PARAISO
7. SAMBIA HOTEL
8. TOURIST
9. USADBA (FORMERLY MANSION)
10. ZELENOGRADSK SPA HOTEL (Зеленоградск)

Волгоград

1. HAMPTON BY HILTON PROFISOYUZNAYA
2. HOTEL PLAZA
3. HOTEL RING
4. HOTEL VOLGOGRAD
5. HOTEL YUZHNIY

Калуга

1. FOUR POINTS BY SHERATON KALUGA
2. HILTON GARDEN INN KALUGA
3. SK ROYAL HOTEL KALUGA (FORMER KWAN SKI RESORT)

Курорты Ставропольского края

1. HOTEL BESHATAU (Пятигорск)
2. TSELEBNIY NARZAN (Кисловодск)

Пермь

1. HILTON GARDEN INN PERM HOTEL

Пенза

1. ZHEMCHUZHINA

http://hotelier.pro/index.php?option=com_k2&view=item&id=2542:fifa-hotels&Itemid=278

5. Безопасность средств размещения

В Нальчике потушили «пожар» в гостинице

В Нальчике на стадионе «Спартак» 30 марта прошли пожарно-тактические учения. Об этом сообщает пресс-служба МЧС по Кабардино-Балкарии.

Легенда такова: горит гостиница на третьем этаже. Обнаружив возгорание, руководство эвакуировало персонал и вызвало пожарных.

В ликвидации «пожара» участвовала пожарно-спасательная часть №1 Нальчика и первый отряд Федеральной противопожарной службы по КБР. Для участия в учениях привлекались семь пожарных машин и 28 спасателей.

Учения показали, что пожарные готовы к внештатным ситуациям и отлично справляются со своими обязанностями.

<http://kbr.news-r.ru/news/society/91312/>

В Барнауле оцепляли гостиницу из-за подозрительного предмета

Вечером 10 апреля сотрудники МВД и МЧС в Барнауле оцепили гостиницу "Сибирь" из-за подозрительного предмета. Как рассказала начальник отдела информации ГУ МВД по Алтайскому краю Светлана Ляпунова, в полицию о находке сообщил охранник гостиницы.

На место выезжали сотрудники МЧС, полицейские и кинологи с собаками. Территорию оцепили и обследовали забытый кем-то с рядом гостиницей предмет. Им оказался старый радиоприемник. Ничего подозрительного не обнаружили.

Аналогичные сообщения от обеспокоенных граждан поступили правоохранителям Новосибирска 10 апреля. Полиция тоже несколько раз выезжала на сообщения о подозрительных предметах. Из-за бесхозных предметов были эвакуированы люди из "Ашана", расположенного в ТЦ "Мега". Вызвали беспокойство у новосибирцев и подозрительные сумки на ул. Ватутина и у станции метро "Золотая Нива". 11 апреля на ул. Богаткова вновь обнаружили бесхозную сумку. По обращению идет проверка.

<http://altapress.ru/story/fotofakt-v-barnaule-otseplyali-gostinitsu-iz-za-podozritelnogo-predmeta-199427>

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

Турецкий суд распорядился ограничить доступ к сервису Booking.com

АНКАРА, 29 марта. /Корр. ТАСС Кирилл Жаров/. Стамбульский суд распорядился ограничить доступ к сайту сервиса Booking.com и связанным с ним ресурсам внутри Турции. Как сообщает телеканал Haber Turk, решение о фактической блокировке сайтов должен принять местный регулятор, Совет по информационным технологиям (СИТ).

В соответствии с принятой процедурой после решения суда в адрес СИТ поступит официальное предписание о блокировке сайта. На данный момент свободный доступ к Booking.com из турецкого сегмента сети еще открыт.

Суд вынес вердикт по иску Ассоциации туристических агентств Турции (TURSAB), которая считает, что Booking.com нарушает закон о конкуренции, а от деятельности сервиса страдают местные турагентства. При этом адвокаты ассоциации утверждают, что если блокировка войдет в силу, оформленные ранее через этот сервис брони на гостиницы в Турции не аннулируются, и клиенты смогут заселиться в отели.

В середине января Booking.com был оштрафован Советом по вопросам конкуренции Турции на \$680 тыс. за нарушение закона о конкуренции. Претензии турецкого регулятора были связаны с обещаниями сервиса о предоставлении "гарантии самой лучшей цены". Эта фраза фактически стала главным рекламным слоганом турецкого отделения Booking.com, но, по мнению специалистов совета, оно нарушало принятые правила рыночной конкуренции, по которым компания не может однозначно утверждать, что ее товар является "самым лучшим".

Разбирательство в Совете по вопросам конкуренции также инициировала TURSAB.

Booking.com является одним из крупнейших мировых сервисов онлайн бронирования отелей. В Турции действует отдельный филиал этой голландской компании, и он находится в числе лидеров местного рынка, предоставляя более гибкую систему бронирования в сравнении с услугами ряда турецких турагентств и нередко - более низкие цены.

<http://tass.ru/mezhdunarodnaya-panorama/4136823>

Отельеры Турции начнут судебное разбирательство в связи с приостановкой деятельности сервиса Booking.com

По последнему заявлению представителей TUROB (Ассоциация отельеров Турции), они начнут судебный процесс касательно приостановки работы в стране системы онлайн-бронирования отельных номеров Booking.com. Отметим, что судебный запрет на свою деятельность в турецком направлении данная система получила решением Стамбульского суда. Причиной данного решения послужил иск от TURSAB (Союз туристических агентств Турции). В иске говорится о недобросовестной конкуренции со стороны гостиничных объектов, сотрудничающих с площадкой Booking.com.

В настоящее время, в следствии вынесенного решения суда, сервис предоставляет возможность бронирования отельных номеров только за пределами турецких границ. В своем интервью СМИ, представителем площадки

Booking.com было заявлено, что они абсолютно не согласны с решением суда и намерены подать на апелляцию.

Помимо этого, один из руководителей сервиса сказал, что на данный момент уже есть иск от TUROB о приостановке решения Стамбульского суда на предмет "заморозки" работы Booking.com на территории Турции. Свой иск TUROB аргументирует тем фактом, что сейчас гостиничный бизнес в стране и без того находится на грани выживания, особенно речь идет о мелких отелях. По мнению Ассоциации турецких отельеров, именно при помощи данного сервиса отелями поддерживалась связь со всеми потенциальными клиентами, которая в результате заморозки деятельности Booking.com была утеряна.

Кроме того, в своем заявлении представители TUROB отмечают, что решение о приостановке деятельности площадки до вынесения окончательно решения суда - это очевидный удар по гостиничному сектору всей страны, который очень скоро ощутят на себе как обычные граждане, так и отельеры, а главное - пострадает имидж страны на международной арене.

<http://prohotel.ru/news-220355/o/>

Отели Киева подняли цены в два раза на период проведения «Евровидения»

Большинство отелей Киева увеличили цены в среднем в два раза на период проведения музыкального конкурса «Евровидение» в первой половине мая. Об этом в среду, 29 марта, сообщает РИА Новости.

В эти даты номер в пятизвездочном отеле или апартаменты премиум-класса в украинской столице обойдутся в среднем в 380-500 евро на человека. За гостиницу категории три-четыре звезды придется заплатить примерно от 65 до 270 евро. Место в хостеле в данный момент можно забронировать за 5-20 евро.

При этом в настоящее время уже фиксируется дефицит предложений в отелях с пятью звездами и хостелах. В других категориях объектов размещения мест пока достаточно.

В Ассоциации гостиничных объединений и гостиниц городов Украины заявили, что входящие в нее киевские отели на период «Евровидения» подняли тарифы на 20-30 процентов. Власти Киева в феврале встретились с владельцами объектов размещения и попросили их держать цены в разумных пределах в начале мая.

Замглавы Киевской городской государственной администрации Алексей Резников рассказал, что в течение первых двух недель мая столица ожидает около 20 тысяч иностранных гостей, внутренних туристов, по прогнозам, будет в три раза больше. Он добавил, что еще 1,5 тысячи человек придут на Украину в составе официальных делегаций конкурса.

Полуфиналы «Евровидения» пройдут в Киеве 9 мая и 11 мая, финал намечен на 13 мая. Российской участнице конкурсе — певице Юлии Самойловой — власти Украины отказали во въезде в страну из-за посещения ею Крыма в 2015 году. Киев считает российский полуостров своей территорией. Он расценивает въезд на него без согласования с властями Украины нарушением государственной границы.

https://lenta.ru/news/2017/03/29/eurovision_hotels/

Отельеры Турции назвали снижение цен на гостиницы в Стамбуле критическим

МОСКВА. 29 МАРТА. ИНТЕРФАКС-ТУРИЗМ – Средняя стоимость проживания в Стамбуле составила около 70 евро в сутки в феврале 2017 года, что почти на 20% ниже показателей прошлого года, сообщили в Ассоциации отелей Турции (TÜROB).

По данным ассоциации, загрузка гостиниц в Стамбуле составила 47,6% в феврале 2016 года, а в феврале текущего года – 47,2%. При этом в прошлом году средняя стоимость размещения в феврале составляла 87,1 евро. Доходность на номер за год снизилась с 41,4 до 33,2 евро. Средняя цена за номер в пятизвездочном отеле три года назад составляла порядка 200 евро и упала за это время на четверть.

Президент TÜROB Тимур Байиндир отметил, что цены на размещение достигают критического уровня для индустрии гостеприимства Стамбула. Он призвал власти Турции "незамедлительно принять меры" по продвижению города в качестве туристического направления, поскольку ситуация негативно сказывается на гостиничном бизнесе и занятости местного населения.

Число посетивших Стамбул иностранных туристов сократилось в прошлом году до 9,2 млн, или более чем на четверть по сравнению с 2015 годом. Такое снижение было зафиксировано впервые за 16 лет, значительно сократилось количество прибытий из США (минус 43,2%) и России (минус 39,2%). При этом авиатранспортом в город прибыло в прошлом году на 23% туристов меньше, чем годом ранее, а число прибытий на круизных судах сократилось на 89%.

Сокращение числа туристов местные власти связывают с вопросами безопасности, которые беспокоят иностранных гостей. Стамбул пострадал больше других городов, там помимо терактов на турпоток повлияла еще и попытка государственного переворота, осуществленная в ночь на 16 июля группой военных в прошлом году. При этом 2017 год также начался для туротрасли города трагически: не менее 39 человек погибли и 69 получили ранения в результате нападения на популярный ночной клуб Reina в Стамбуле в ночь с 31 декабря на 1 января.

<http://tourism.interfax.ru/ru/news/articles/40160>

Тематические отели набирают популярность

По словам экспертов, гостиничные объекты всегда чутко реагируют на любые социальные изменения. Поэтому ближайшие инновации в индустрии гостеприимства будут самым тесным образом связаны с привлечением «правильных» постояльцев в каждый конкретный отель. Так считает Клаус Сендлингер, являющийся исполнительным директором сети Design Hotels, выступивший на днях в рамках форума интернет-издания Skift в Лондоне.

«За последние 20-25 лет очень сильно изменилось поведение путешественников. Сегодня уже не так важно, какого цвета мебель и какого производителя выбирать для лобби и номеров. На эту «удочку» уже никто не «клюет!» — считает руководитель компании.

Важной задачей стоит определение целевой аудитории для каждого бренда и разработка рекламы и предложения, которые будут рассчитаны на конкретные группы туристов, убежден господин Сендлингер: «К примеру, в настоящее время очень популярна тема wellness, экологичность и здоровый образ жизни. Для гостей, которые придерживаются этих принципов, очень подойдут „зеленые“

объекты, где готовится еда из фермерских продуктов и проводятся занятия по йоге».

«Современный отель — это не просто объект для размещения и профессиональный персонал. В наше время — это самый настоящий остров, к которому «причаливают» люди со схожим образом жизни и мировоззрением», — резюмирует эксперт.

Тематическая направленность гостиниц позволяет собираться в одном месте людям примерно схожего достатка, с одинаковыми пристрастиями и увлечениями. Туристам, заботящимся о комфортном проживании, нужно учитывать, на кого именно ориентированы мини отели. Чтобы футбольная команда, вдруг не оказалась в соседнем номере с семейной парой.

Бизнесмены, менеджеры, командировочные, деловые туристы сегодня выбирают отели бизнес-класса, которые расположены недалеко от административного центра города. В таких объектах размещения, как правило, находятся бизнес-центры, есть факс, ксерокс, конференц-залы, интернет и все необходимое для полноценной работы. Те, кто привык не экономить на отдыхе, размещаются в роскошных гостиничных комплексах, расположенных в новых красивых зданиях в центре города. Здесь к услугам гостей есть рестораны, кафе, фитнес-центры, спа-салоны, бассейны и другие элементы комфортного отдыха.

Многие отели своими главными посетителями видят спортсменов и молодежь. Эти места являются самыми популярными местами отдыха для тех, кто не готов платить высокую цену за проживание. Как правило, они находятся в отдаленных районах города. В последние годы появились гостиницы, в которых предусмотрено все необходимое для проживания людей с ограниченными возможностями.

<http://prohotel.ru/news-220347/o/>

Капсулы для сна от Hotels.com. Для отелей, железнодорожных вокзалов и не только.

Портал онлайн-бронирования отелей Hotels.com запустил тестовую версию капсул для сна SiesteSilla на железнодорожной станции Аточа в Мадриде. Цель проекта – напомнить о важности полноценного послеобеденного отдыха во время сиесты. Вскоре капсулы для сна будут доступны для и гостей 4-звездочного отеля Santa Domingo в центре Мадрида.

Премиум-капсулы SiesteSilla оснащены матрасами из инновационного гипоаллергенного материала мемориформа и современными легкими защитными экранами. Кроме того, находясь в камере, можно наслаждаться специальными ароматами для улучшения настроения.

После тестового запуска, капсулы для сна будут доступны для посетителей 4-звездочного отеля Santa Domingo в центре Мадрида в течение трех месяцев. Кроме бассейна на крыше отеля, путешественники и местные жители смогут восстановить силы, предавшись полуденному сну в капсуле.

Эксперты Hotels.com инициировали опрос среди жителей Испании, целью которого было выявить их отношение к сиесте. Результаты опроса показали, что подавляющее большинство испанцев (92%) считают сиесту национальной традицией, однако, почти половина респондентов (43%) отметили, что у них нет времени для дневного перерыва. Треть опрошенных (33%) не могут позволить себе регулярный полуденный сон, а почти каждый десятый (8%) работает далеко от дома. В то же время, 61% испанцев заявили, что если общественные места

будут оборудованы специальными зонами для сна, они будут стараться соблюдать традицию.

Исследования Международного Института Сна подтвердили, что соблюдение традиций сиесты способствует повышению креативности и продуктивности.

Доктор Гарсиа-Боррегуэро (Dr. García-Borreguero) из Международного Института Сна отметил: "Многочисленные исследования показали, что даже 20-30-минутный дневной сон способствует снижению усталости, а также улучшает концентрацию и память, следовательно производительность труда увеличивается. Кроме того, послеобеденный отдых снижает уровень тревожности и раздражительности, повышает способность к принятию решений и способствует повышению креативности".

Правительство Испании, видимо, придерживается другого мнения: в настоящий момент вопрос возможной отмены сиесты серьезно обсуждается.

Hotels.com™ решил поддержать испанцев с помощью акции #SalvaLaSiesta – новые капсулы для сна помогут каждому желающему полноценно отдохнуть в обеденный перерыв.

Сантьяго Перес Олано (Santiago Pérez Olano), старший менеджер по маркетингу Hotels.com добавил: "Мы знаем, каким сладким может быть сон, особенно в уютном номере отеля. Теперь у жителей и гостей Мадрида есть возможность позволить себе полноценный послеобеденный сон, если не в отельных номерах, то в комфортабельных капсулах. Ведь отдых во время сиесты заряжает энергией и способствует рождению отличных идей".

http://hotelier.pro/index.php?option=com_k2&view=item&id=2535:siestesilla&Itemid=278

6. Для сведения отельеров

Как попасть на работу в пятизвездочный отель. От ночного хаузмена до менеджера.

Продолжаем серию материалов о личном опыте в отельном бизнесе на позициях линейного персонала и в middle-менеджменте. Аскер Арзыкулов начинал работу в гостиничной индустрии с позиции ночного хаузмена, а сейчас занимает должность менеджера компании F5 Service в пятизвездочном черноморском отеле. В своем интервью Аскер рассказал о специфике труда гостиничного персонала.

Question: С какой позиции вы начали свою карьеру в отельном бизнесе? Какую позицию вы занимаете сейчас и каковы ваши обязанности?

Аскер Арзыкулов / F5 Service: Я начал работать в гостиничном бизнесе 8 лет назад на позиции ночного хаузмена. Через 1,5 года стал ночным супервайзером, затем через 3 года перешел на дневного супервайзера, где проработал еще 3 года. А сейчас работаю менеджером в отеле 5* на берегу Черного моря. Любой человек, работающий в сетевом отеле, может рассчитывать на карьерный рост, конечно только в том случае, если хорошо проявит себя на рабочем месте. В мои обязанности входит очень многое: первое и самое главное – ответственность за всех сотрудников, которые доверили свою жизнь, здоровье и приехали работать в Ялту. Я стараюсь оказывать поддержку своим сотрудникам в любой ситуации, а также, не разочаровать своих работодателей. Совершенствование со всех сторон – это первое к чему я стремлюсь.

Question: Правда ли, что устроиться работать в пятизвездочный отель не просто?

Аскер Арзыкулов / F5 Service: Я бы не сказал, что трудно устроиться на работу в отель 5*, трудности возникают после трудоустройства. Отель – это маленькая жизнь, маленький сундук, в котором хранятся самые сокровенные тайны. И самый первый хранитель всех личных тайн – это горничная.

Question: Какие сложности встречаются в работе?

Аскер Арзыкулов / F5 Service: Сложности возникают, когда сотрудник без предупреждения не выходит на работу или нарушает правила отеля – в таких ситуациях нужно быстро сориентироваться и придумать план действий, продумать заранее это практически нереально, т.к. это человеческий фактор: кто-то проспал, кому-то срочно пришлось уехать домой, кого-то задержала полиция по дороге на работу, кого-то утром срубил ветрянка, а кто-то просто украл украшения постояльцев из номера. В один миг можно остаться только с половиной своей команды, а решать этот вопрос нужно за долю секунды.

Question: За что из отеля могут уволить?

Аскер Арзыкулов / F5 Service: Каждый человек должен нести ответственность за свою работу. Даже если ты проработал в гостинице 5-8 лет, тебя могут уволить за несоблюдение "мелочей". Самое главное, всегда соблюдать стандарты отеля. Причины увольнения могут быть самыми разными.

Question: Случались ли с вами какие-либо запоминающиеся ситуации?

Аскер Арзыкулов / F5 Service: В моей практике было много запоминающихся историй: однажды, горничная убиралась в выездном номере и

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

Фокус – Москва и столичный регион

случайно вместе с мусором выкинула монетку из другой страны. Горничная посчитала монетку ненужной, а она оказалась талисманом гостя. До сих пор я помню, как мы среди мусора всего отеля искали эту монетку, это как искать иголку в стоге сена! И в итоге, мы нашли эту крохотную монетку и вернули гостью. Для отеля на первом месте всегда будут его гости, для хорошего отдыха которых мы готовы сделать даже невозможное.

Question: Изменила ли вас карьера в отеле?

Аскер Арзыкулов / F5 Service: Да, по привычке я стал улыбаться везде и всегда, даже во сне! Ведь улыбка, гостеприимность и чистоплотность являются одним из главных качеств каждого сотрудника в сфере гостеприимства.

http://hotelier.pro/index.php?option=com_k2&view=item&id=2533:f5service&Itemid=399