



Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 0401-2018

С 26 марта по 10 апреля 2018 года

1. Безопасность средств размещения

Сотрудники МЧС проверили более 8,5 тысячи объектов массового скопления людей

«Все деньги пропали!» Кто должен отвечать за имущество гостей в отелях

Умные технологии лишают клиентов отелей безопасности

В Казани обсудили информационную безопасность в отелях

В Чебоксарах пожарные машины окружили «Отель Дис»

Происшествия в гостиницах, связанные с безопасностью

В Таганроге сгорела гостиница «Вишнёвый сад»

В гостинице Москвы пилот авиакомпании «Россия» лишился планшета с полетными картами

Менеджеров гостиницы "Лео Гранд" в Батуми оставили под стражей

2. Государственное регулирование и поддержка развития туризма и гостиничной отрасли

«Справедливая Россия» намерена добиться запрета организации хостелов в жилых домах

Законопроект о запрете хостелов в жилых домах обсудят в январе

3. Актуальные вопросы классификации средств размещения

Владельцев апартаментов могут обязать получать «гостиничные» звезды

Большинство тамбовских гостиниц не прошли сертификацию

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

«Аэростар» нашел новых хозяев

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

Отели и ЧМ-2018. Освоено главное - конвейер штрафов

О деятельности Роспотребнадзора по обеспечению соблюдения обязательных требований, связанных с государственным регулированием стоимости гостиничного обслуживания

Более 500 гостиниц завышают цены в преддверии ЧМ-2018

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

Фокус – Москва и столичный регион

Роспотребнадзор выявил 539 гостиниц, завышающих цены перед ЧМ-2018
Роспотребнадзор наказал нижегородские гостиницы за завышение цен

Больше трети болельщиков в период Чемпионата мира по футболу 2018 бронируют отели всего на сутки

Работников самарских гостиниц и ресторанов учат бесконфликтному общению с иностранцами

В преддверии ЧМ о главном. Пензенские гостиницы проверят на наличие туристических фильмов

В Санкт-Петербурге дали добро на создание плавучих гостиниц

AZIMUT Hotels открывает новые отели и запускает кампанию по знакомству с талантами, готовыми к релокации в различные регионы России.

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

Передвижной отель на санях появился в Финляндии

7. Практика и методики для отельеров

Подводные камни в интернет-продвижении санатория

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

1. Безопасность средств размещения



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

Сотрудники МЧС проверили более 8,5 тысячи объектов массового скопления людей

«Специалисты МЧС совместно с прокуратурой провели комплексные проверки пожарной безопасности в более чем 8,5 тысяч объектов с массовым пребыванием людей и торговли. Это составляет 50 процентов от общего количества запланированных к проверке объектов», — сказано на сайте МЧС.

Спасатели и правоохранители проверяли гостиницы, музеи, торговые центры, галереи, библиотеки, магазины и рестораны, больницы, спортивные комплексы, концертные залы.

Чаще других нарушений сотрудники ведомства обнаруживали отсутствие систем дымоудаления, автоматизированных систем оповещения и систем, отвечающих за отключение общей вентиляции, загромождение путей эвакуации, отсутствие подъездов пожарной техники, отделка запрещёнными горючими материалами.

Кроме того, в МЧС отметили, что сотрудники 2 тысяч проверенных объектов не обучены мерам противопожарной безопасности.

<https://www.pnp.ru/social/sotrudniki-mchs-proverili-bolee-85-tysyachi-obektov-massovogo-skopleniya-lyudey.html>

«Все деньги пропали!» Кто должен отвечать за имущество гостей в отелях

МОСКВА, 2 апр — РИА Новости, Светлана Баева. «Оскаронное» платье за 150 тысяч долларов похитили в отеле Лос-Анджелеса, драгоценности «Миссис мира — 2006» стоимостью три миллиона рублей пропали в гостинице в Казани. Такие кражи, конечно, редкость. Но воровство — проблема, с которой сталкивались многие туристы. О том, как уберечь свое имущество и что делать, если в отеле все же обокрали, — в материале РИА Новости.

Туристы на профильных форумах часто делятся историями об отельных кражах: у кого-то деньги вытащили из кошелька или чемодана, кто-то жалуется на пропажу фотоаппаратов, ноутбуков, планшетов, парфюмерии и алкоголя из Duty Free. Причем, по отзывам путешественников, нередко это происходит в последний день перед выездом.

«Отдыхаем в отеле в Доминикане, завтра вылет, сегодня номер обокрали, забрали камеру со всеми фото и видео со всего отпуска, деньги из кармана шорт вытащили (на мелкие расходы лежали), — написала в сообщество, посвященное Доминиканской Республике, жительница Санкт-Петербурга Юлия. — До этого и телефоны на зарядку оставляли, и камеру, а вот сегодня не повезло, мнение об отеле испорчено!».

Товарищи по несчастью рассказывают: «У нас на пляже у туристов украли ключ от номера и сейфа, все деньги пропали — более трех тысяч долларов, на обратный путь мы им всем самолетом собирали».

На другом форуме — история кражи в Копенгагене. Из сейфа отеля 4*, расположенного в самом центре города, пропало около 800 евро. «Попытки

общения с администратором и персоналом ни к чему не привели: нам улыбались и говорили, что такого просто не могло произойти», — возмущаются туристы.

У актрисы Люпиты Нионго в 2015 году в отеле London West Hollywood украли платье, расшитое жемчугом, в котором она получала премию «Оскар» за роль второго плана в фильме «Двенадцать лет рабства». Правда, спустя несколько дней преступник все же вернул похищенное.

В октябре прошлого года в казанской гостинице у актрисы, обладательницы титула «Миссис мира — 2006» Софьи Аржаковской украли сумочку и золотое кольцо с бриллиантом. Ущерб она оценила в три миллиона рублей.

По российским законам гостиница несет ответственность за имущество гостей, вне зависимости от того, журнал это, пижама, золото или деньги. Но с оговорками. Согласно 925-й статье ГК России, «гостиница отвечает как хранитель и без особого о том соглашения с проживающим в ней лицом (постояльцем) за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей».

Ответственность за них отель несет в том случае, если они «были помещены постояльцем в предоставленный ему гостиницей индивидуальный сейф, независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении гостиницы».

Правда, отель освобождается от ответственности, если докажет, что «по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома постояльца был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы». В любом случае сразу после обнаружения пропажи гость должен тут же сообщить об этом. Юристы советуют заявление о краже вручать под роспись администрации отеля, оставив себе копию.

«Все места размещения должны гарантировать безопасность своих гостей и сохранность их имущества», — говорит руководитель правовой службы АТОР Надежда Ефремова. Обычно ответственность гостиниц, тем более если речь идет о международных сетях, застрахована.

«Отель должен дать контакты своей страховой компании, в которую нужно будет обратиться туристу», — поясняет она. В компании, естественно, потребуют доказательства (чеки, фотоснимки, видеозаписи, показания свидетелей), что эти вещи у туриста были, и документы из полиции. Можно, кстати, сфотографировать дорогостоящие вещи в интерьере номера.

«Обычно, путешествуя, мы не заполняем декларацию при въезде в другую страну, так как нет предметов, подлежащих ей, — рассказывает эксперт. — Но право ее заполнить есть у каждого: если вписать мобильный телефон, деньги, ноутбук, фотоаппарат, то она послужит доказательством, что турист ввез все это в страну».

Ее коллега, юрист, специализирующийся на делах турбизнеса, Ирина Доценко говорит о том же: «Драгоценности, деньги, ценные вещи, меха — все это необходимо декларировать на въезде».

«В отеле на Канарских островах нам удалось вернуть туристу часть средств за украденное имущество. Декларации у него не было, но повезло: воришек нашли, они во всем признались», — рассказывает она. Как бы то ни было, обязательно следует оповестить администрацию отеля и обратиться в полицию. Также стоит сообщить о краже своему гиду, турагенту и туроператору — они могут помочь.

Отельеры утверждают, что кражи в гостиницах все-таки редкость. Но все ценные вещи и деньги советуют класть в сейф. Опытные туристы добавляют, что если речь идет о сейфе отеля, стоит взять расписку, что деньги приняты в таких-то купюрах (их номера и количество). «Кражи случаются крайне редко. Персонал тестируют еще на этапе предварительного отбора», — подчеркивает вице-президент Федерации рестораторов и отельеров, управляющий партнер «Альянс Отель Менеджмент» Вадим Прасов. По его словам, заявления гостей проверяют по видеорекамерам, смотрят, кто заходил в номер.

Отельер Юнис Теймурханлы, автор книги «Do not disturb. Записки отельера» на профессиональном портале Hotelier.pro рассказывает о профилактике краж: «Во “выехавшие” номера (а зачастую по договоренности с гостями и в “проживающие” номера) кладут любые “подставные” предметы, предварительно снятые на камеру». Дальше дело за персоналом: смогут ли горничные, к примеру, взять чужое?

Гостиницы дорожат своей репутацией. «У нас многие сотрудники работают по 20–30 лет», — поясняет генеральный представитель в России и СНГ известной греческой сети отелей 5* Татьяна Кузина. Она уточняет, что гостей всегда просят пользоваться сейфом. «У нас они бесплатные и есть во всех номерах. И в нашей сети, и в других, с которыми я работала, все найденные вещи возвращали туристам», — говорит она.

Бывает, что и сами постояльцы не прочь захватить что-нибудь из имущества отеля. Речь не только о полотенцах и халатах, которые, кстати, брать нельзя. Как сообщает Vanity Fair, две девушки в Милане с вечеринки, устроенной гостиницей, ушли с двумя декоративными фигурками фламинго.

Топ необычных вещей, украденных постояльцами из гостиниц, составил The Telegraph. Среди них — голова кабана, сиденье унитаза, раковина, ковры, мини-бар (сам холодильник), софа, матрас, средневековый меч, картина Энди Уорхола и даже собачка владельца отеля.

<https://news.mail.ru/society/33029769/>

Умные технологии лишают клиентов отелей безопасности

Умные отели и другие элементы высоких технологий сегодня могут лишить гостей безопасности, хотя такие вещи, как голосовые команды для включения света, управления жалюзи и телевизором приятны. Некоторые гостиницы (Marriott, Hilton) готовят специальные умные номера для желающих, но пока с осторожностью.

Основой умного отеля является подключение параметров номера к личному телефону. Смартфон служит ключом к умному номеру. Гости могут заполнить личные профили и добавить расписание личных тренировок, любимые блюда, обновления погоды, загрузить личные фотографии на дисплей, и получить нужный вид комнаты прежде чем они войдут в дверь. Например, температуру и освещение. Причём все эти данные могут быть сохранены для дальнейшего использования.

Теперь представьте себе, что кто-то недобрый подошел к номеру и скачал все эти данные. Ведь сигнал Bluetooth можно взломать на расстоянии около четырёх с половиной метров. Кто-нибудь может перехватить ключ, и затем отслеживать местоположение, и даже украсть электронную подпись. Эти опасения отнюдь не беспочвенны.

Гостиницы утверждают, что приняли меры безопасности и также дают шанс клиентам воспользоваться обычным ключом. Выбор за гостем — жить в

умном отеле и рискнуть своими личными данными, или предпочесть безопасность смарт-комфорта.

<http://www.e-vesti.ru/ru/umnye-tehnologii-lishayut-klientov-otelej-bezopasnosti/>

В Казани обсудили информационную безопасность в отелях

4 апреля в отеле «Ногай» прошла практическая конференция «Кибер и информ безопасность как не потерять важные данные». Организатором мероприятия выступает Ассоциация отелей г.Казани и Республики Татарстан при поддержке Государственного комитета Татарстана по туризму.

Конференция по информационной безопасности продолжает цикл мероприятий по подготовке отельной индустрии к Чемпионату мира по футболу в 2018 году. В этот раз спикеры представят обзор последних изменений законодательства в части защиты информации, принципы организации и построения системы кибербезопасности.

Участники конференции – это руководители отелей, IT-специалисты, ответственные специалисты служб безопасности гостиниц и других средств размещения, оказывающих гостиничные услуги.

В программе конференции: круглый стол по защите персональных данных болельщиков ЧМ-2018 и необходимым мерам безопасности, обсуждение актуальных тем и разбор практических кейсов. Спикеры расскажут об изменениях законодательных актов в части хранения и обработки персональных данных, порядке регистрации сайтов организаций при наличии форм обратной связи. Особый интерес представляют практические кейсы обеспечения кибербезопасности при проведении международных событий на примере Олимпиады в Ванкувере и Сочи-2014.

<http://prohotel.ru/news-221427/o/>

В Чебоксарах пожарные машины окружили «Отель Дис»

После чрезвычайного происшествия в кемеровском торговом центре пожарные по всей стране, в том числе и в Чувашии, отрабатывают свои навыки. По легенде, в чебоксарской гостинице «Дис», случилось возгорание.

Во вторник, 27 марта, пожарные машины окружили гостиницу, расположенную по Цивильской улице Чебоксарах. Как выяснилось, сотрудники МЧС вновь проводят учения для улучшения своих навыков.

- По легенде в отеле случилось возгорание, очаг которого обнаружен на третьем этаже многоэтажного здания. Здание окружили несколько пожарных машин и скорой помощи, - говорит народный корреспондент Вячеслав Михайлов. Как вы думаете, насколько часто нужно проводить подобные профилактические мероприятия?

<https://pg21.ru/news/48738>

Происшествия в гостиницах, связанные с безопасностью

В Таганроге сгорела гостиница «Вишнёвый сад»

В Таганроге сгорела гостиница «Вишнёвый сад». Огнём было объято около 400 квадратных метров. Об этом сообщает «Комсомольская правда» в воскресенье, 8 апреля.

«Сигнал о возгорании поступил в 3.12, сообщили о возгорании хозпостройки, — рассказали газете «КП» — Ростов-на-Дону» в главном управлении МЧС по Ростовской области. — Спустя четверть часа возгоранию

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

Фокус – Москва и столичный регион

присвоили 2-й ранг, в тушении принимали участие 38 огнеборцев, было задействовано тринадцать единиц техники».

На локализацию огня потребовалось более часа. К этому времени огнём было объято свыше 400 квадратных метров. Полностью ликвидировали пожар только к половине шестого утра. Обошлось без жертв.

Причины возгорания пока не называются. Не исключено, что гостиницу могли специально поджечь.

<http://vesti-kaliningrad.ru/v-taganroge-sgorela-gostinica-vishnyovyj-sad/>

В гостинице Москвы пилот авиакомпании «Россия» лишился планшета с полетными картами

Столичная полиция проводит проверку по факту кражи планшета у жителя Петербурга, сотрудника авиакомпании «Россия».

Как стало известно 78.ru, командир воздушного судна, отдохавший в гостинице на севере Москвы после прилета из города на Неве, остался без служебного iPad Air 2. Инцидент произошел рано утром 27 марта.

В планшете находились служебные данные. В какой-то момент пилот решил проверить летные задания и прочую документацию, однако не обнаружил планшета. Как именно пропал гаджет, он объяснить не смог. Полиция проводит проверку по факту произошедшего.

Ранее сообщалось, что в Петербурге были возбуждены уголовные дела о подделке документов сотрудниками

<https://78.ru/news/2018-03-27/pilot-aviakompanii-rossiya-lishilsya-plansheta-s-poletnimi-kartami>

Менеджеров гостиницы "Лео Гранд" в Батуми оставили под стражей

В Батуми суд оставил в заключении менеджеров фешенебельной гостиницы "Лео Гранд" (LEOGRAND), в которой произошел пожар, унесший жизни 11 человек.

Пожар произошел вечером 24 ноября 2017 года. Спустя четыре месяца после трагедии в МВД сообщили о задержании двоих менеджеров гостиницы. Техническому менеджеру, гражданину Турции, а также ответственному лицу технического склада, гражданину Грузии, предъявили обвинение по статье "нарушение правил пожарной безопасности, повлекшее причинение смерти двух или более людей", что карается лишением свободы на срок от 5 до 8 лет.

Следствие установило, что обвиняемые не выполнили возложенные на них обязательства по защите правил пожарной безопасности.

Существенное рассмотрение дела начнется 16 мая, передает "Sputnik Грузия".

<http://vestikavkaza.ru/material/226412>

2. Государственное регулирование и поддержка развития туризма и гостиничной отрасли

«Справедливая Россия» намерена добиться запрета организации хостелов в жилых домах

Парламентская фракция «Справедливая Россия» намерена добиться запрета на размещение хостелов в жилых многоквартирных домах. В партии заявляют, что бюджетные гостиницы вызывают справедливое возмущение соседей-собственников жилья и их требования должны быть услышаны.

Справедливороссы, как сообщил лидер партии Сергей Миронов, будут настаивать на проведении больших парламентских слушаний, «чтобы лицом к лицу встретились как сторонники, так и противники этой инициативы». «Пора ставить точку в этом вопросе», - заявил он.

Чтобы «выселить» хостелы из многоквартирных домов, необходимо дополнить часть 3 статьи 17 Жилищного кодекса РФ (в ней говорится о запрете размещения в жилых помещениях промышленных производств) формулировкой «а также гостиниц и иных средств размещения, оказания гостиничных услуг и иных услуг размещения».

Однако даже без этой формулировки, как считают в «Справедливой России», порядка 90% хостелов находятся на незаконном положении, поскольку в Жилом кодексе прописано, что любое предпринимательство может осуществляться только после перевода помещения из жилого фонда в нежилое. Это, по мнению справедливороссов, напрямую касается и гостиничного бизнеса.

С этими выводами не согласны в Министерстве культуры РФ. По данным ведомства, с января 2015 года действует норма ГОСТ «Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам», которая позволяет организовать хостел в жилом помещении.

Вместе с Минкультуры против дополнений в часть 3 статьи 17 Жилищного кодекса выступают Общественная палата России и комитет по развитию туризма Санкт-Петербурга.

Внесение дополнений Жилищный кодекс в Госдуме будут рассматривать в эту весеннюю сессию. Точного графика рассмотрения инициативы в парламенте нет.

По подсчетам Ассоциации малых гостиниц Петербурга, на конец 2014 года в Северной столице было 1250–1270 «малых средств размещения», в том числе около 270 хостелов. Их оборот может составлять 3,5-3,6 млрд рублей в год.

Авторы поправок в Жилищный кодекс - представители всех парламентских фракций во главе с председателем комитета Госдумы по жилищной политике и ЖКХ Галиной Хованской (член «Справедливой России»).

<https://ok-inform.ru/obshchestvo/tourism/52538-spravedlivaya-rossiya-namerena-dobitsya-zapreta-khostelov-v-zhilykh-domakh.html>

Законопроект о запрете хостелов в жилых домах обсудят в январе

Рассмотрение законопроекта фракции «Справедливая Россия» о запрете хостелов в жилых домах перенесено на январь. Такое решение принято сегодня на заседании Совета Думы, сообщил руководитель фракции Сергей Миронов.

По его словам, Правительство в очередной раз попросило перенести обсуждение законопроекта. Инициативу поддерживают фракции ЛДПР и КПрФ. За законопроект выступает и председатель Комитета Госдумы по бюджету и

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

Фокус – Москва и столичный регион

налогам, единоросс Андрей Макаров. «Очень неожиданно поддержал нашу инициативу Андрей Макаров. Оказывается, в доме, где он живёт, расположен хостел, который используют как «публичный дом», — пояснил Сергей Миронов. Тем не менее было принято решение о переносе рассмотрения инициативы на январь.

<https://www.pnp.ru/economics/2015/12/21/zakonoproekt-ozaprete-khostelov-vzhilykh-domakh-obsudyat-v-yanvare.html>

3. Актуальные вопросы классификации средств размещения

Владельцев апартаментов могут обязать получать «гостиничные» звезды

У Роспотребнадзора появилось право потребовать «звездный» сертификат от каждого собственника

Регулирование туристической деятельности может коснуться и владельцев апартаментов. В Санкт-Петербурге опасаются возможных штрафов при отсутствии обязательного гостиничного сертификата. В Москве пока не видят повода для беспокойства.

С начала этого года контролеры Роспотребнадзора могут прийти в любой апарт-отель, где номера сдаются в аренду, и потребовать сертификат, подтверждающий наличие звезд. Если такой бумаги нет – штраф от 30 000 руб. до 4% годовой выручки.

До недавнего времени для российских гостиниц классификация оставалась делом добровольным. Процедура хлопотная: специальная комиссия проверит объект на соответствие требованиям по нескольким десяткам позиций. Включая, например, уровень отделки, мебелировку, наличие обученного персонала и т. д. Затраты – от 7000 до 120 000 руб.

В Петербурге семь компаний уполномочены проводить такую процедуру. Но 5 февраля был принят 16-ФЗ – пакет поправок в закон о туристической деятельности. С 1 января 2019 г. вводится обязательная классификация гостиниц. Предусмотрен переходный период: до 1 июля 2019 г. сертификатами обязаны обзавестись гостиницы, в которых насчитывается более 50 номеров, до 1 января 2020 г. – более 15 номеров, до 1 января 2021 г. – вообще все гостиницы и прочие места размещения. Положение о классификации гостиниц и правила предоставления гостиничных услуг еще должны быть утверждены правительством РФ, уточняет Вероника Перфильева, старший юрист практики по недвижимости и инвестициям компании «Качкин и партнеры».

При чем здесь апартаменты

Казалось бы, время еще есть и вообще – при чем здесь апартаменты? В Петербурге большая часть апартаментных комплексов построена на землях, предназначенных под гостиницы (в Москве это преимущественно «офисная» земля). И по документам как раз гостиницами и является. Но сертификат на «звезды» имеют лишь единичные проекты.

«Кроме закона об основах туристской деятельности есть и другой, регулирующий подготовку к ЧМ-2018, – говорит Майя Петрова, партнер юридической фирмы «Борениус». – И в нем для Москвы и Петербурга сделано исключение. В этих городах с 1 января 2018 г. предоставление гостиничных услуг или услуг по предоставлению средств размещения для временного проживания может осуществляться только при наличии сертификата».

И теперь про апартаменты. Этот тип недвижимости четкого, юридически определенного статуса не имеет. Однако для начисления налога на имущество (при определении кадастровой стоимости) апарт-отели приказом Минэкономразвития отнесены к объектам временного проживания. «Деятельность по предоставлению апартаментов вне зависимости от их типа (гостиничный, квартирный) квалифицируется как оказание услуг в рамках туристской деятельности», – уточняет Перфильева.

Почему сертификация вызывает много вопросов

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

Фокус – Москва и столичный регион

Андрей Кошкин, председатель совета директоров группы «Ярд»: «Пока у профессионального сообщества по поводу обязательной сертификации пока больше вопросов, чем ответов.

Апарт-отель - это много собственников. В нашем проекте их 560. Закон сейчас не говорит, кто именно должен проходить сертификацию - собственник каждого апартамента или управляющая компания апарт-отеля. А если собственник самостоятельно сдает свой объект и у него нет договора с УК? И кто будет нести ответственность за прохождение/непрохождение сертификации? Если два собственника из 560 сертификацию не пройдут, штраф будет выставлен им или управляющей компании? Вопросы вызывает и получение так называемого паспорта безопасности, который отныне должен быть у каждого средства размещения. Этот паспорт безопасности включает в себя аккредитацию у полиции, а также у представителей местной власти, которые должны будут собрать комиссию по объекту. Что такого будет оценивать эта комиссия, что упущено в рамках прохождения сертификации? Почему не оптимизировать и не объединить эти две процедуры? Чрезмерное желание втиснуть апартаменты в рамки профессионального туристического бизнеса может свести на нет преимущества этого формата и для инвесторов, и для конечных потребителей».

Если сертификата нет

Юристы уверены: уже сейчас в Москве и Петербурге контролеры могут провести проверку и применить санкции. «Роспотребнадзор может прийти в апарт-отель по заявлению потребителя или просто со ссылкой на закон. Если сертификата нет – сначала штраф, потом приостановка деятельности. Закон от 5 февраля предусматривает расширенную (повышенную) ответственность, он будет применяться уже в 2019 г. Штрафы для должностных лиц составят от 30 000 до 50 000 руб., а для юридических лиц штраф будет исчисляться от размера годовой выручки. От 1/40 до 1/25. Это приличная сумма».

Коварство регулирования заключается еще и в том, что штрафовать можно не только управляющую компанию, но и каждого отдельного собственника. Если апарт-отель строился по долевой схеме, их может быть от нескольких десятков до нескольких тысяч. Контролеры также вправе приостановить деятельность гостиницы или апарт-отеля на срок до 90 дней.

Еще одна неприятность: реклама апартаментов, не имеющих звезд (в том числе на профильных сайтах), может быть сочтена незаконной – этим займутся контролеры ФАС. Участники рынка, узнав о такой перспективе, мягко говоря, не обрадовались. Впрочем, некоторые заранее озаботились получением заветных бумаг.

Кто готов к «звездам»

По сведениям Knight Frank St Petersburg, сейчас в Петербурге строится около 600 000 кв. м апартаментов, предложение составляет около 300 000 кв. м. Средняя цена юнитов с отделкой – около 120 000 за 1 кв. м. Эта цена включает полную отделку помещений. Как правило, меблировка входит в дополнительные затраты. В среднем – от 300 000 до 600 000 руб. Из 36 апарт-отелей, находящихся в продаже, номера с полной отделкой предлагают 15. И только в семи предлагается меблировка. «Звездный» сертификат есть у 2–3 объектов в Курортной зоне, апарт-отель Vertical на Московском проспекте прошел классификацию в прошлом году. «Сложно собрать все документы по каждому номеру. 126 номеров, 70 собственников, - рассказывает Евгения Гиль, руководитель дивизиона управления апарт-отелями NAI Besar. - Но мы считаем, что затраты на получение классификации «три звезды» окупятся. Повысились

узнаваемость и показатели бронирования, мы попали во все списки туроператоров».

Еще несколько отелей – в процессе получения или готовятся к нему. Но таких меньшинство. По оценкам экспертов, 60–70% апартаментов приобретаются именно для сдачи в аренду, а не для собственного проживания. По данным Ильи Андреева, управляющего партнера компании Zenith, уже в первой половине 2018 г. объем предложения апартаментов увеличится в 1,5 раза: застройщики спешат занять пятна в деловых зонах и начать проекты до ужесточения регулирования по привлечению дольщиков (пакет поправок с новыми требованиями к строителям начинает действовать с 1 июля 2018 г.). И большая часть таких проектов не гостиничного типа, а именно псевдожилье.

В комплексе Docklands номера делятся на buy to rent и buy to live. «Те, кто приобретает номера для собственного проживания, опционно могут приобрести меблировку, это входит в пакет арендатора, – говорит Екатерина Запорожченко, коммерческий директор компании Docklands. – Если инвестор приобретает номер для сдачи в аренду (например, по программе с гарантированной доходностью), то в стоимость входит стандартное оснащение, включая отделку и мебель». Управляющая компания Docklands Rent начинает процедуру классификации, чтобы получить «4 звезды».

В большом проекте Valo (у станции метро «Бухарестская») будет 3500 номеров, в первой очереди проекта из 1500 юнитов 900 (две центральные секции) пройдут классификацию. «В новых корпусах комплекса Salut!, которые сдаются в этом году, компания готовит номера к прохождению классификации (на «2–3 звезды»), – говорит руководитель проекта Сергей Ногай. – Пока мы будем ориентироваться на предыдущие правила, которые действовали для добровольной классификации. В нашем комплексе участок изначально предназначался под гостиницу. И все основные требования к помещениям общего пользования, к безопасности были заложены уже на стадии проекта. В уже сданных корпусах проблемой будет заниматься управляющая компания».

А что хорошего

Константин Сторожев, гендиректор «Valo-сервиса», считает, что требование обязательного прохождения классификации поможет «цивилизовать» рынок, четко отделить «сервисные» апартаменты от псевдожилья: «Застройщики начнут задумываться. Если застройщик предлагает продукт для инвесторов – должны быть соблюдены все требования сертификации, наличие УК и инфраструктура».

Пока нет информации о том, что кого-то из управляющих или владельцев апартаментов оштрафовали. Но это всего лишь вопрос времени. Участники рынка полагают, что «повышенного внимания» контролеров к апарт-отелям можно ожидать после завершения чемпионата мира по футболу. Ситуация с угрозой массированных штрафных санкций характерна именно для Петербурга, где большая часть апарт-проектов изначально (по документам) заявлена как гостиничные. В Думе, кстати, лежит законопроект (поправки в ЖК), в соответствии с которым апартаменты становятся разновидностью жилья. Если он будет принят – девелоперы ждут неприятности другого рода: как обеспечить инсоляцию, необходимое по нормативам количество парковочных мест, где взять места в школах и детских садах.

Автор – аналитик, шеф-редактор еженедельника «Недвижимость и строительство Петербурга»

<https://www.vedomosti.ru/realty/articles/2018/03/27/755001-vladeltsev-apartamentov-poluchat-gostinichnie-zvezdi>

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

Фокус – Москва и столичный регион

Большинство тамбовских гостиниц не прошли сертификацию

Туризм в Тамбовской области набирает обороты. Если 5 лет назад в событийный календарь входили 20 мероприятий, то сейчас их более 50. Пяти из них уже присвоен статус национального события России. Столь высокой оценки удостоены: «Сиреневая ночь» в Ивановке, фестивали «Песни над Цной» и «Чернозём», Покровская ярмарка и ярмарка садовода в Мичуринске.

Чтобы область и дальше развивалась и продвигалась в туристическом плане, было принято решение устроить практический семинар.

Татьяна Долихина, начальник туристско-информационного отдела ТОГБУК «Информационно-аналитический центр культуры и туризма Тамбовской области»

«Когда турист едет в регион, у него должна быть хорошая четкая картинка – это коллективное средство размещения. Нам предстоит в этом направлении поработать. В регионе только одна классифицированная гостиница на 3 звезды, сертификации еще не прошли гостиницы; объекты питания – турист должен знать, что он получит вкусное питание; должны быть парковки».

Вера Бахтурина, начальник отдела по развитию туризма администрации г. Мичуринска:

«Это важно для развития туризма. Здесь ты получаешь практическую пользу, тебе говорят, что нужно добавить для того, чтобы твое туристическое мероприятие было посещаемо туристом, что нужно сделать, чтобы турист не потерялся, чтобы ему было комфортно разместиться».

<http://tvtambov.ru/news/bolshinstvo-tambovskih-gostinic-ne-proshli-sertifikaciju/2018/04/09/>

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

«Аэростар» нашел новых хозяев

Известная с 1990-х годов гостиница «Аэростар» на Ленинградском проспекте на севере Москвы перешла под управление компании Airhotel, подконтрольной выходцам из сети Azimut Александру Гендельсману и Николаю Филатову. До этого у объекта, чья рыночная стоимость может достигать \$50 млн, сменился собственник: владелец MosCityGroup Павел Фукс уступил гостиницу одному из акционеров Совкомбанка и бизнес-парка Riga Land Алексею Фисуну.

О том, что «Аэростар» перешел в управление Airhotel, “Ъ” рассказали в самой компании. Совладелец Airhotel Николай Филатов не стал раскрывать условия соглашения с собственником объекта. Ранее основным бенефициаром «Аэростара» считался владелец MosCityGroup Павел Фукс. Телефон бизнесмена вчера не отвечал.

В федеральном реестре средств размещения указывается, что сейчас отель находится на балансе ООО «Техносервис», которое, по данным Kartoteka.ru, с конца 2017 года контролируется кипрским «Акпур лтд». До этого бенефициарами «Техносервиса» выступали совладелец Совкомбанка Алексей Фисун (ему принадлежит 21,05% банка) и подконтрольная банкиру «Нубиан трейдинг лтд». Господин Фисун через своего знакомого передал “Ъ”, что не готов комментировать ситуацию с «Аэростаром». Этот отель не первый проект Алексея Фисуна на рынке недвижимости, он также владеет бизнес-парком Riga Land (220 тыс. кв. м) на Новорижском шоссе в 9 км от МКАД.

Совкомбанк — крупнейший зарегистрированный в Костромской области банк. Был основан в 1990 году братьями Сергеем и Дмитрием Хотимскими, которые сейчас контролируют 37,96% финансовой организации. Акционеры Совкомбанка хорошо знакомы Павлу Фуку: в период с 2010 по 2015 год он сам контролировал 21,8% банка.

«Аэростар» расположен в Хорошевском районе на севере Москвы и работает с 1991 года. Инвестором его строительства изначально выступил канадский авиахолдинг IMG Group, при этом сам объект находился на балансе ГУП «Главное агентство воздушных сообщений гражданской авиации». После банкротства последнего в 2002 году «Аэростар» перешел к ОАО «Авиасити», бенефициары которого не были достоверно известны. Арендатором комплекса долгое время выступало ООО «Аэроимп», 50% в котором принадлежали IMG Group, 25% — «Аэрофлоту» и 25% — «Авиасити». В 2004 году отель был закрыт на фоне корпоративного конфликта собственника и арендатора. Возобновить работу объект смог лишь в 2008 году, после того как в ноябре 2007 года подконтрольное MosCityGroup ООО «Аэроплаза» выкупило обе этих структуры.

Сейчас в «Аэростаре» 302 номера на 602 места. По словам Николая Филатова, сейчас собственник проводит реновацию отеля. По оценкам Airhotel, сейчас среднегодовая загрузка «Аэростара» составляет 75%: компания ставит перед собой задачу довести ее до 85% в ближайшем будущем. Замдиректора департамента консалтинга Colliers International Евгения Тучкова объясняет, что сделать это будет непросто: загрузка может увеличиться за счет привлечения международного бренда, но это потребует значительных затрат в реновацию номерного фонда. По оценкам партнера Ivashkevich Hospitality Станислава Ивашкевича, рыночная стоимость «Аэростара» составляет \$35–50 млн (2–2,9 млрд руб.). При этом он указывает, что месячная выручка гостиницы может составлять 40–50 млн руб., из которых 60–70% уходят на операционные расходы, доход — 15 млн руб.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Airhotel существует с 2011 года. Ее владельцы — выходцы из Azimut Hotels Александра Клячина Николай Филатов и Александр Гендельсман. Кроме «Аэростара» компания управляет жилым комплексом «Золотая бухта» в Анапе (250 квартир), санаторием «Кудепста» в Сочи (82 номера), отелем Sunflower в Москве (245 номеров), комплексом «Турист» в Омске (172 номера), объектами «Домодедово парк-отель» (48 номеров) и «Аэротель экспресс» в аэропорту Домодедово. Последние четыре объекта при этом находятся у Airhotel в аренде. Руководитель департамента гостиничного бизнеса JLL Татьяна Веллер объясняет, что при реализации такой схемы в качестве ставки аренды обычно устанавливается процент от товарооборота, который может колебаться в диапазоне от 1% до 20% в зависимости от профиля оператора.

<https://www.kommersant.ru/doc/3586201>

Отели и ЧМ-2018. Освоено главное - конвейер штрафов

О деятельности Роспотребнадзора по обеспечению соблюдения обязательных требований, связанных с государственным регулированием стоимости гостиничного обслуживания

28.03.2018. Как ранее сообщалось Роспотребнадзором, в целях недопущения фактов несоблюдения обязательных требований, связанных с государственным регулированием Правительством Российской Федерации стоимости гостиничного обслуживания, определяемой исходя из присвоенной гостинице или иному средству размещения категории, в городах федерального значения Москве и Санкт-Петербурге, а также в муниципальных образованиях, в которых будут проводиться спортивные соревнования чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года и (или) размещаться участники чемпионата, иные лица, участвующие в мероприятиях, и зрители, управлениями Роспотребнадзора по городам Москве и Санкт-Петербургу, Республикам Татарстан (Татарстан) и Мордовия, Краснодарскому краю, Нижегородской, Калининградской, Волгоградской, Свердловской, Самарской и Ростовской областям организована и проводится системная работа в этом направлении.

В рамках исполнения соответствующего поручения территориальными органами Роспотребнадзора в названных субъектах Российской Федерации по состоянию на 26 марта 2018 года осуществлен мониторинг в отношении 10141 объекта размещения, оказывающих гостиничные услуги, на предмет соблюдения ими требований постановления Правительства Российской Федерации от 10 февраля 2016 года № 89 «О государственном регулировании стоимости гостиничного обслуживания в городах федерального значения Москве и Санкт-Петербурге и муниципальных образованиях, в которых будут проводиться спортивные соревнования чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года...».

В целом было выявлено 502 случая завышения цен на гостиничное обслуживание (за неделю выявлено 12 новых случаев) и 100 случаев отсутствия у гостиниц свидетельств о прохождении классификации.

В отношении соответствующих хозяйствующих субъектов проведено 1011 внеплановых проверок, по фактам выявленных противоправных действий возбуждено в общей сложности 1228 дел об административных правонарушениях. В совокупности Управлениями по субъектам Российской Федерации подано 166 исков в суд в защиту неопределенного круга потребителей, в настоящее время дела готовятся к рассмотрению.

Совокупная сумма наложенных административных штрафов выросла в полтора раза по отношению к прошлой неделе и составила более 4,3 миллиона рублей.

Также на основании положений пункта 6 части 1 статьи 8.3 Федерального закона от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» выдано 169 предостережений.

Наибольшее количество случаев завышения цен на гостиничное обслуживание выявлено специалистами Роспотребнадзора в г. Санкт-Петербурге, Краснодарском крае и Ростовской области.

С 19 февраля работает Всероссийская горячая линия для потребителей к Чемпионату мира по футболу 2018, которая продолжит работу до завершения мероприятий Чемпионата. Специалисты Роспотребнадзора консультируют

потребителей по вопросам ценообразования на гостиничные номера, по реализации продукции с символикой Чемпионата и другим аспектам защиты прав потребителей.

Всего за время работы тематической «горячей линии» территориальными органами Роспотребнадзора и консультационными центрами для потребителей было оказано свыше 1600 консультации. Более половины вопросов, поступивших от граждан, касались предоставления гостиничных услуг (включая соблюдение требований к ограничению стоимости гостиничных номеров). Около 13% обратившихся на «горячую линию» интересовались условиями реализации продукции с символикой. И лишь незначительная часть вопросов (менее 6%) была посвящена возможности возврата входных билетов на футбольные матчи.

Соблюдение обязательных требований, связанных с государственным регулированием стоимости гостиничного обслуживания в связи с проведением в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018, остаётся на контроле Роспотребнадзора.

<https://glasnarod.ru/vlast/165421-o-deyatelnosti-rospotrebnadzora-po-obespecheniyu-soblyudeniya-obyazatelnyx-trebovanij-svyazannyx-s-gosudarstvennym-regulirovaniem-stoimosti-gostinichnogo-obsluzhivaniya>

Более 500 гостиниц завышают цены в преддверии ЧМ-2018

МОСКВА, 28 марта. /ТАСС/. Роспотребнадзор в ходе проверок стоимости гостиничного обслуживания обнаружил 502 случая завышения цен отелями в преддверии чемпионата мира по футболу 2018 года. Об этом в среду сообщает ведомство.

"В целом выявлено 502 случая завышения цен на гостиничное обслуживание (за неделю выявлено 12 новых случаев) и 100 случаев отсутствия у гостиниц свидетельства о прохождении классификации," - отмечает пресс-служба. Роспотребнадзор наложил на нарушителей административные штрафы на общую сумму более 4,3 млн руб., а также выдал 169 предостережений.

Проверки проводятся, с целью предотвратить случаи несоблюдения гостиницами обязательных требований, связанных со стоимостью гостиничного обслуживания, которая определяется, исходя из присвоенной гостинице определенной категории. Инспекции прошли в Москве и Санкт-Петербурге, а также в городах, где пройдут матчи чемпионата мира и/или будут размещаться участники и зрители.

Роспотребнадзор, по состоянию на 26 марта 2018 года, осуществил мониторинг 10141 гостиницы. В том числе были проведены свыше тысячи внеплановых проверок, по выявленным фактам возбуждено в общей сложности 1228 дел об административных правонарушениях.

Горячая линия

Как сообщили в ведомстве, с 19 февраля действует всероссийская горячая линия для потребителей к ЧМ-2018, которая продолжит работу до завершения чемпионата. Специалисты Роспотребнадзора будут консультировать обратившихся по вопросам ценообразования на гостиничные номера, по реализации продукции с символикой чемпионата и другим аспектам защиты прав потребителей.

"Соблюдение обязательных требований, связанных с государственным регулированием стоимости гостиничного обслуживания в связи с проведением чемпионата мира по футболу..., остается на контроле Роспотребнадзора", - заключили в ведомстве.

<http://tass.ru/ekonomika/5073153>

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

Фокус – Москва и столичный регион

Роспотребнадзор выявил 539 гостиниц, завышающих цены перед ЧМ-2018

Роспотребнадзор в ходе проверки выявил 539 случаев завышения цен на гостиничное обслуживание и 110 случаев отсутствия у гостиниц свидетельств о прохождении классификации, сообщает официальный сайт ведомства.

Проверка охватила 11 388 объектов в регионах, которые примут матчи предстоящего чемпионата мира по футболу. Было проведено 1138 внеплановых проверок, по фактам выявленных противоправных действий возбуждено в общей сложности 1409 дел об административных правонарушениях.

Совокупная сумма наложенных административных штрафов выросла по отношению к прошлой неделе и составила около 4,4 млн рублей.

<https://www.championat.com/business/news-3397229-rosпотреbnadzor-vyjavil-539-gostinic-zavyshajuschih-ceny-pered-chm-2018.html>

Роспотребнадзор наказал нижегородские гостиницы за завышение цен

Более 60 дел об административных правонарушениях было возбуждено по результатам проведенного мониторинга сайтов гостиниц Нижегородской области, сообщает пресс-служба регионального Управления Роспотребнадзора.

Проверки проводились в отношении объектов размещения, оказывающих гостиничные услуги в преддверии Чемпионата мира по футболу FIFA 2018.

Согласно информации, 20 дел касаются завышения цены на гостиничное обслуживание, 34 – предоставления неполной и достоверной информации, 3 дела – оказания гостиничных услуг без соответствующего свидетельства о присвоении категории, 2 дела – незаконного использования чужого товарного знака.

В результате было наложено штрафов на сумму более 420 тысяч рублей, вынесено 20 предупреждений, выдано 8 предостережений. Кроме того, подано 9 исков в защиту прав неопределенного круга лиц.

Суды удовлетворили два иска в отношении отеля «Мона Лиза» (ИП Агаевой Эланы Афсар кызы) и гостиницы «Стригино» (ООО ГРК «СТРИГИНО»).

<http://www.52.rosпотреbnadzor.ru/content/управление-роспотреbnadzора-по-нижегородской-области-оштрафовало-более-чем-на-300-тысяч>

Больше трети болельщиков в период Чемпионата мира по футболу 2018 бронируют отели всего на сутки

В период проведения Чемпионата мира по футболу 2018 года, который пройдет в российских городах с 14 июня по 15 июля, 38% болельщиков бронируют проживание в гостиницах и хостелах всего на одну ночь. При этом на данный момент 28% бронирований приходится на день открытия Чемпионата 14 июня и ещё 57% – на первую половину чемпионата с 14 июня по 1 июля. Такие данные следуют из аналитики сети отелей «ГородОтель».

«В ряде СМИ появилась информация о том, что в Москве практически не осталось гостиничных мест для размещения болельщиков на период Чемпионата мира по футболу 2018. По нашим данным мы видим, что основную часть бронирований, почти 40%, составляют непродолжительные, 1-3 дневные остановки. Таким образом, если исследовать доступность мест в рамках продолжительных периодов (от недели и больше), то мест, действительно, мало, однако при исследовании более коротких периодов мы видим, что мест для

размещения болельщиков еще достаточно, а именно более 61% номерного фонда», – прокомментировала Наталья Мукоед, глава сети отелей «ГородОтель».

В Москве гостиницы «ОтельГород» расположены непосредственно в зданиях Белорусского, Рижского, Павелецкого, Казанского и Киевского вокзалов вблизи ключевых транспортных узлов столицы и предлагают болельщикам возможность размещения в номерах как гостиничного, так и хостельного типов. Объем ранних бронирований, совершенных в январе-марте на период проведения Чемпионата мира по футболу, увеличился на 68% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. По данным отелей сети, на время проведения Чемпионата 24% ранних бронирований приходится на российских туристов и 76% – на иностранцев. В аналогичный период прошлого года ситуация была обратной: 89% броней приходилось на россиян и 11% – на иностранцев. 68% бронирований – одиночные или семейные туристы, 32% – групповые бронирования.

Основная часть бронирований со стороны иностранных туристов приходится на граждан стран Южной Америки, отмечают в «ОтельГороде».

<http://prohotel.ru/news-221451/o/>

Работников самарских гостиниц и ресторанов учат бесконфликтному общению с иностранцами

Один из отелей Самары вчера принимал 140 специалистов гостиниц и предприятий общественного питания. Организаторами обучающего тренинга выступили городской департамент промышленности, предпринимательства, туризма, потребительского рынка товаров и услуг и Самарская гостинично-туристская ассоциация.

Очно и заочно

- Бизнес готовится к приему гостей Чемпионата мира по футболу, а мы - администрация города, эксперты - ему в этом помогаем. Открывается серия мероприятий по обучению, тренингам работников сферы гостеприимства, - сообщил руководитель департамента Александр Андриянов. - В течение двух лет при поддержке города шло обучение около ста экскурсоводов, теперь начинается курс для линейного персонала средств размещения и предприятий общественного питания. Работники отелей, ресторанов, кафе с помощью экспертов разбирают конкретные примеры, как наладить с гостями, в том числе иностранцами, доброжелательное бесконфликтное общение с учетом их национальных особенностей.

Андриянов пояснил, что первый день посвящен живому общению с экспертами, на второй запланировано дистанционное обучение. Всем участникам курса обещают разослать методические материалы.

- Уже сейчас надо получить больше знаний об особенностях стран, гости из которых приедут в Самару. Их обязательно придется учитывать. Ведь это, с одной стороны, поспособствует успеху бизнеса, с другой - укрепит имидж Самары как гостеприимного и открытого города, - сказал руководитель департамента.

Разбор «по полочкам»

Эксперты и участники разбирали, как правильно налаживать межнациональные и даже межконфессиональные коммуникации. Как организовать бесконфликтный сервис, а если гость оказался слишком уж дотошным, с помощью каких приемов разрешить вопрос быстро, оставшись неизменно вежливыми. Подбирали сценарии идеальной встречи гостей: с приветливой улыбкой, вниманием, но при этом без навязчивости и

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

Фокус – Москва и столичный регион

неестественности. Эксперты поясняют: первое впечатление о человеке создается за 30 секунд. Поэтому доброжелательность, готовность к диалогу работники отеля, ресторана, кафе должны включать в первые мгновения общения. Насколько они будут дружелюбны, настолько и заинтересуют гостя. Чтобы он не развернулся и не отправился в соседний отель, где к приему подготовились более профессионально.

Участники обучения разбирали типичные ошибки в общении с клиентами и взяли на заметку дельный экспертный совет: заранее подробно распишите алгоритм встречи гостей. Причем в идеале подготовить отдельные материалы по встрече клиентов-англичан, испанцев, сербов, китайцев, с учетом их национальных привычек. С такой «шпаргалкой» дело пойдет успешнее.

- Очень интересно всем вместе разбирать проблемные ситуации в общении с клиентами, - отозвался об учебных занятиях работник отеля Агасий Меликян. - Мы учимся доброжелательному приему гостей, отрабатываем все на примерах, поскольку сфера сервиса и услуг постоянно развивается, появляются новые технологии. Мы должны быть на острие, и эти занятия добавили немало новой информации. Приезд гостей на Чемпионат будет для нас, сотрудников сферы услуг, большой школой.

http://sgpress.ru/Lenta_novostej/Rabotnikov-samarskih-gostinits-i-restoranov-uchat-beskonfliktnomu-obscheniyu-s-inostrantsami-89756.html

В преддверии ЧМ о главном. Пензенские гостиницы проверят на наличие туристических фильмов

В ходе оперативного совещания в понедельник 26 марта Иван Белозерцев затронул тему туристической привлекательности Пензенской области. В частности, губернатор привел в пример Нижний Новгород, где в гостиничном номере можно посмотреть фильм о городе. Кроме того, на тумбочке лежит карманный путеводитель по области *со списком культурных мест* и номерами телефонов туристических компаний.

По словам министра культуры и туризма региона Татьяны Курдовой, в Пензенской области ведется аналогичная работа. Глава региона поручил провести проверки гостиниц, чтобы проверить наличие подобных фильмов и путеводителей.

<http://pravda-news.ru/news/kultura/penzenskie-gostinitsy-proveryat-na-nalichie-turisticheskikh-filmov/>

В Санкт-Петербурге дали добро на создание плавучих гостиниц

Комиссия по промышленности, собственности и предпринимательству Законодательного собрания рассмотрела изменения в законопроект «О развитии малого и среднего предпринимательства», внесенный группой депутатов фракции «Единая Россия». Речь идет о документе, который санкционирует появление в Петербурге плавучих гостиниц.

Бесплатные участки будут предоставляться инвесторам в соответствии с федеральным законодательством при наличии двух условий: в городе должна быть программа развития гостиничного хозяйства, участвовать в ней могут только представители малого и среднего бизнеса.

Депутат Константин Чебыкин предложил прописать в документе технические характеристики гостиниц. Парламентарий Оксана Дмитриева высказала пожелание ограничить места, где они могли бы располагаться, чтобы не портить городские панорамы, включив перечень разрешенных мест в закон.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Михаил Амосов поинтересовался, почему места хотят предоставлять бесплатно, и кто будет определять, кому дать, а кому не дать.

В свою очередь, Ирина Иванова спросила, связана ли программа развития причалов с программой плавучих гостиниц и как они будут между собой сочетаться.

Заместитель председателя Комитета по развитию туризма Нана Гвичия выступила категорически против ограничения мест. «Плавучие гостиницы есть во всех европейских городах, — пояснила она, и мы хотим, чтобы Петербург тоже стал европейским городом. КГА разработал архитектурные решения, которые не должны испортить видов города». По ее мнению, ограничение мест приведет к сложностям в поисках инвестора.

Заместитель председателя КИО Марина Янкина предложила внести в закон норму, запрещающую приватизацию набережных. По ее мнению, 159-ФЗ, регулирующий выкуп арендованных помещений предполагает выкуп вместе с земельным участком, в данном случае – частью набережной. Она считает, что этого нельзя допустить.

Законопроект решено рекомендовать к принятию за основу, а все необходимые изменения внести ко второму чтению.

<http://rusturinvest.ru/news/v-sankt-peterburge-dali-dobro-na-sozdanie-plavuchi-4304.html>

AZIMUT Hotels открывает новые отели и запускает кампанию по знакомству с талантами, готовыми к релокации в различные регионы России.

Международная управляющая компания AZIMUT Hotels объявила о начале кампании по поиску талантов, готовых к релокации в регионы России. В горизонте следующих шести месяцев оператор готовит к открытию несколько отелей в Центральном, Южном и Сибирском регионах России – и это замечательная возможность присоединиться к быстро растущей сети, получить доступ к программам обучения и развить карьеру в рамках крупного гостиничного бренда.

HR-департамент AZIMUT Hotels, одного самых из крупных и динамичных гостиничных операторов страны, который управляет шестью тысячами номеров в трех десятках отелей в 22 городах России, Германии и Австрии, запускает кампанию по поиску талантов.

Открывая по несколько новых отелей в год, постоянно расширяя региональное присутствие, формируя новые команды и помогая им стремительно расти, AZIMUT Hotels открыт к партнерству с лучшими представителями гостиничной индустрии.

Марина Попова, HR-директор AZIMUT Hotels: «Прямо сейчас мы готовим несколько новых команд, которые откроют отели Azimut Hotels в различных регионах России уже в ближайшее время. И, как это обычно бывает в таких случаях,

Востребованы практически все управляющие позиции – от middle-менеджмента и точечных специалистов до генеральных управляющих. Однако, вне зависимости от того, готовы вы присоединиться к нашей семье прямо сейчас или открыты получить предложения о продолжении карьеры в Azimut Hotels в будущем, мы будем рады обменяться контактами и "держать под рукой" ваше резюме, чтобы сделать вам именно то предложение, которое и нужно делать энергичным, талантливым профессионалам, которым близок дух гостеприимства и желание расти и развиваться вместе с большой командой».

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

Фокус – Москва и столичный регион

Новые города и отели AZIMUT Hotels, перешедшие под управление с 1 марта 2018 г.:

Отель «Кристалл» / г. Кемерово

Современный 17-этажный гостиничный комплекс «Кристалл» расположен в самом центре города по адресу пр. Ленина, 90/2, рядом с парком отдыха, торговым центром, городскими кафе и ресторанами. На сегодняшний день номерной фонд отеля составляет 118 одно- и двухместных номеров площадью от 14 до 36 м² следующих категорий: Стандарт, Комфорт, Студио и Люкс. К услугам гостей плазменный телевизор, кондиционер, современное рабочее место, мини-бар, круглосуточный Room Service и бесплатный wi-fi на всей территории отеля, а также бесплатная парковка. В рамках высоких стандартов гостеприимства AZIMUT Hotels гостям будет предложен расширенный пакет услуг.

A-Отель Каисса / г.Сочи

Отель расположен в Адлерском районе г. Сочи на улице Просвещения, д. 122, в 4 км от аэропорта, в 5 км от Олимпийского парка, а также в шаговой доступности от ж/д станции Адлер. Отель состоит из двух корпусов, соединенных между собой переходами, и включает 101 номер категорий Стандарт, Комфорт, Студио, Люкс и Семейный. Из номеров открывается вид на море и городской пляж. В зимнее время A-Отель Каисса Сочи готов принять любителей зимних видов спорта: до Красной Поляны и горнолыжного курорта Роза Хутор около часа езды на общественном транспорте. В самом отеле есть специальная комната для хранения и сушки горнолыжного оборудования и прочего спортивного инвентаря.

Вальтер Нойманн, генеральный директор AZIMUT Hotels: «AZIMUT Hotels продолжает расширять свое присутствие в Сибири, и появление отелей в новых российских регионах – это закономерный результат развития сети. В 2017 году мы стали оператором отеля «Полярная звезда» в столице Республики Саха – Якутске, а также новой гостиницы в столице Республики Тыва городе Кызыле. Бывший гостиничный комплекс «Кристалл» в Кемерово имеет огромный потенциал, и переход под управление AZIMUT Hotels поможет ему стать отелем международного уровня. Что касается отеля в Адлере, после Олимпиады популярность Сочи возросла: по итогам 2017 года город вошел в тройку самых популярных туристических маршрутов, уступив лишь двум столицам. Переход еще одного отеля в Сочи под управление AZIMUT Hotels – важный шаг в развитии курортного сегмента Краснодарского края. На сегодня AZIMUT Hotels уже является оператором двух объектов в Сочи – это отель FREESTYLE Роза Хутор и апартаменты VALSET. Появление еще одного перспективного отеля, расположенного в непосредственной близости от Черного моря, позволит AZIMUT Hotels организовать качественный гостиничный сервис в соответствии с высокими стандартами сети».

Остаемся на связи и помним, что #AZIMUTразвивает, а именно – дает широкие возможности для профессионального и карьерного роста, как в столицах, так и в регионах. И это означает – оформление в соответствии с законодательством, работа в дружной команде профессионалов, достойная заработная плата, корпоративное обучение, специальные скидки на проживание в Отелях сети, бесплатное питание, добровольное медицинское страхование и главное – стабильный профессиональный рост в самой динамичной сети нашей страны.

<http://hotelier.pro/news/item/3318-azimuthotels>

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

Фокус – Москва и столичный регион

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

Передвижной отель на санях появился в Финляндии

Его предназначение – предоставить возможность туристам приобщиться к богатой необычными явлениями северной природе. Наблюдать за северным сиянием теперь можно не выходя из помещения, остановившись в новом отеле. Каждый номер представляет собой конструкцию размером 4,5 на 2,5 м со стеклянной крышей. Все сооружение можно передвигать при помощи снегохода. Внутри номера есть кровать, столик, обогреватель и сухой туалет. Новая необычная гостиница позволяет постояльцам любоваться северным сиянием, не вставая с кровати. В распоряжении туристов имеются также лыжи и снаряжение для небольших путешествий вокруг приюта. Кроме того, гостиница может перемещаться по финской тундре, выбирая наиболее впечатляющие места.

В общей сложности, у новой гостиницы пока только три номера, которые в настоящее время расположены на севере Финляндии. Сезон бронирования в отеле продлится до середины апреля.

<https://www.meteo vesti.ru/news/63657733819-peredvizhnoj-otel-sanyah-poyavilsya-finlyandii>

7. Практика и методика для отельеров

Подводные камни в интернет-продвижении санатория

Продвижение санатория в Интернете имеет ряд серьезных ограничений. Так, Яндекс запрещает рекламу по поведенческому таргетингу и по условиям подбора аудитории, если она касается тем личного характера, как лечение заболеваний, реабилитация, оздоровление. Именно эти темы являются целевыми для санатория. Потеря трафика из-за ограничения инструментов составляет 70%! Как спланировать рекламную кампанию объекта в этих условиях. Какой бюджет необходимо заложить. Какие стратегии работают в низкий и в высокий сезон. Об этом и многом другом — в статье.

Выбор рекламной стратегии

Если реклама санатория определена как реклама медицинских услуг, показы будут осуществляться только в результатах поиска Яндекса и на сайтах соответствующих тематик (медицинские услуги, санатории). Основные потери трафика связаны с Рекламной сетью Яндекса (РСЯ). В этой ситуации можно выбрать одну из двух стратегий:

- Не показывать Яндексу, что вы предлагаете медицинские услуги. Это позволит использовать больше инструментов продвижения в РСЯ.
- Смириться с потерей трафика в РСЯ, но взять максимум на поиске.

Не показываем медицинскую специализацию

Допустим, мы решили не показывать поисковику, что санаторий предлагает медицинские услуги. В этом случае ведем рекламу в РСЯ как для дома отдыха. Это значит, что в запросах не используются такие ключевые слова, как санаторий, лечение, реабилитация, оздоровление, уходы, восстановление, процедуры. В противном случае Яндекс поставит ограничения на показы в РСЯ, рекламная кампания будет отклонена автоматически или уйдет на ручную модерацию менеджера поисковика.

То же требование касается рекламных объявлений. Если мы упомянули в них лечение, реабилитацию или оздоровление, Яндекс перестает показывать эти запросы в РСЯ по условиям подбора аудитории и интересам пользователей и запрашивает у нас медицинскую лицензию.

Какие ключевые слова можно использовать, если не показывать медицинскую направленность услуг. Используйте в РСЯ запросы в категориях «отдых в Крыму (КМВ или другое)», «отели и гостиницы Крыма», «конкуренты», «бренды». Слово санаторий в Яндексе может использоваться как ключевое, при условии, что в объявлении нет указаний на медицинский профиль.

Например, для санатория в Крыму, текст рекламного объявления может быть следующий: «Отдых у моря. Все для семейного отдыха. Все включено. До 7 лет бесплатное размещение. Бронируйте». Такое объявление можно показывать, как в ретаргетинге, так и по условиям подбора аудитории. В низкий сезон, когда большинство туристов направляются в Крым с целью оздоровления, такая реклама работает хорошо. Однако в высокий сезон реклама санатория как дома отдыха будет не вполне рентабельна.

Ведем рекламу по правилам

Вторая стратегия — активно продвигать лечебные и оздоровительные возможности санатория, чтобы наиболее коротким путем выйти на свою целевую аудиторию. Поскольку мы играем по правилам, медицинская лицензия должна

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

Фокус – Москва и столичный регион

быть размещена на сайте санатория. При подготовке текстов для сайта учитывайте требования Яндекса к описанию медицинских услуг. Например, нельзя давать примеры излечения конкретных пациентов, подчеркивать эффективность лечения сложных заболеваний.

Чтобы пройти модерацию, санаторий предоставляет Яндексу скан медицинской лицензии в электронном виде. После подтверждения лицензию отправляют по электронной почте. В тех случаях, когда бренд санатория не соответствует юридическому лицу, Яндекс может запросить еще и гарантийное письмо.

При наличии лицензии появляются дополнительные возможности продвижения санатория в Интернете. Так, теперь модерацию проходят объявления, в которых указан профиль санатория. Кроме того, в поиске можно продвигать слова по тематике отдельных заболеваний. Такая реклама на холодную аудиторию дает возможность получать самый целевой трафик.

Что включает рекламная кампания санатория с медицинской лицензией:

- Околотематические запросы по видам заболеваний должны быть выделены в отдельную рекламную кампанию. Цена клика по ним составляет 50% от стоимости строго целевых запросов. Помним, что около 30% трафика должно приходиться на строго целевые запросы.

- Запускаем рекламу в РСЯ без ориентации на медицинские услуги. Это ретаргетинг и запросы вроде «отдых в Сочи (Подмосковье)», «отдых в низкий сезон».

- Размещаем рекламу в РСЯ на тематических сайтах с описанием медицинской деятельности санатория. Тематические сайты дают 20-30% трафика.

- Также запускаем ретаргетинг без ссылок на медицинские услуги.

При настройке рекламной кампании важно учитывать следующие моменты:

- Качественно прорабатывать строго целевой поисковый трафик (запросы со словом санаторий).

- Прорабатывать запросы пользователей, которые ищут способ вылечить свое заболевание (поисковая реклама).

- Использовать рекламу в РСЯ без упоминания медицинских услуг (в том числе ретаргетинг). Чтобы такие объявления хорошо работали, необходимо отминусовать нецелевые запросы.

Продвижение спа-услуг

Поскольку многие санатории имеют спа-центры, о продвижении спа-услуг в Сети стоит сказать отдельно. Далеко не всегда спа-центр ведет медицинскую деятельность и имеет соответствующую лицензию. Если ее нет, спа-комплекс может продвигаться без описания спа-услуг и процедур. Мы размещаем рекламу по таким ключевым словам, как спа-салон, спа-центр, спа в Москве. Как правило, Яндекс допускает объявление к показу. Если поисковик запросит лицензию, можно направить письмо, подтверждающее, что медицинская деятельность спа-центром не ведется.

Если вы хотите продвигать конкретные процедуры и уходы, необходимо предоставить медицинскую лицензию. После этого будут доступны показы рекламного объявления на поиске в РСЯ по условиям подбора аудитории.

Бюджет рекламной кампании

Сегмент санаториев в Яндексе — рынок со средним уровнем конкуренции. Как следствие — цена клика в рекламе санаториев ниже, чем для бизнес-отелей, но выше, чем для загородных и курортных объектов. Так, средний бюджет рекламной кампании санатория Подмосковья составляет 40-70 тыс. руб. для Яндекса и 30-50 тыс. руб. для Google. Для санатория в Сочи или на другом популярном курорте — 60-70 тыс. руб. для Яндекса и 35-45 тыс. руб. — для Google. Для курорта в менее популярном месте бюджет рекламной кампании может уложиться в 20-40 тыс. руб. на Яндексе и 20-25 тыс. руб. на Google.

Кейс: рекламная кампания санатория в Подмосковье

Рассмотрим пример недавней рекламной кампании в Яндексе, которую мы проводили в январе для одного из санаториев Подмосковья. Для продвижения использовался большой набор инструментов. Например, поисковая реклама по запросу «санаторий с лечением в Подмосковье» и по заболеваниям, соответствующим профилю санатория. Также мы делали в РСЯ рекламу по медицинским запросам, чтобы охватить трафик на тематических площадках. Кроме того, в РСЯ использовали запросы, не связанные с медицинской направленностью: отдых в Подмосковье, рекламу по конкурентам, сезонные акции (зимний отдых, Крещение, 23 февраля, 8 марта). Интересно, что реклама зимнего отдыха в РСЯ дала хороший объем качественного и недорогого трафика.

Мы получили следующие результаты рекламной кампании. Затраты на продвижение уложились в 42 тысячи рублей. Всего было привлечено 3500 пользователей. Средняя цена клика составила 12 руб. Что еще важно: мы получили высокую глубину просмотра сайта санатория.

<http://prohotel.ru/article-221432/o/>