



## Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 0402-2018

С 11 по 22 апреля 2018 года

### 1. Безопасность средств размещения

Паспорта безопасности выданы 500 гостиницам в Петербурге

Наконец, дождались! Автоматизированный миграционный учет внедрен в Подмосковье

Росстандарт утвердил ГОСТ по проверкам противопожарной защиты

Отели Крыма обязали обеспечить пожарную безопасность до 1 июня

Министр туризма Бурятии упала, пытаясь заехать на инвалидном кресле в гостиницу

### Происшествия в гостиницах, связанные с безопасностью

В Абакане горела гостиница «Хакасия»

Власти после пожара в гостинице "Хакасия": Кажется бы, Кемерово... ну куда страшнее?

Воришка стащил из гостиничного номера сейф с деньгами

### 2. Государственное регулирование и поддержка развития туризма и гостиничной отрасли

Петербургская прокуратура добилась закрытия гостиницы в жилом доме

Хостелы в жилых домах: запретить нельзя разрешить

Поправки Минстроя к закону Хованской не спасут 20% хостелов Петербурга

### 3. Актуальные вопросы классификации средств размещения

Через тернии к звездам: нужна ли апартаментам сертификация

Более десяти отелей Хабаровска получили "звезды". До обязательной процедуры еще год

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

Гостиницу на 150 номеров построят в Таганском районе Москвы

Овальный гостиничный комплекс с банями народов мира откроют в Москве к ЧМ-2018

Сервисные апартаменты в доме-«книжке» на ул. Новый Арбат будут готовы осенью 2018 г.

Гостиничная сеть Pentahotels планирует расширить своё присутствие в Москве

В Подмосковье планируют к ЧМ-2018 открыть 10 новых гостиниц общей площадью почти 70 тыс.кв.м.

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

Спрос на проживание в российских гостиницах вырос на 26% в 2018 году

### **Отели и ЧМ-2018.**

Ростуризм нашел в восьми регионах отели, завышающие цены на период ЧМ-2018

Роспотребнадзор выявил 591 случай завышения цен гостиницами в преддверии ЧМ-2018

В Саранске гостиницу уличили в завышении цен перед чемпионатом мира по футболу

В Петербурге к ЧМ-2018 могут отключить свет в 20 гостиницах

В Сочи тайные посетители проверили английский язык у сотрудников сферы услуг

Гонка героев: как ресторатору и отельеру подготовиться к чемпионату мира по футболу

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

### **Гостиницы и санкции**

Туроператоры предложили ответить на санкции блокировкой агрегатора Booking.com

Эксперты спрогнозировали последствия блокировки сервиса Booking.com

Американцы запутались в программах лояльности авиакомпаний, гостиниц и банков

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](http://www.tourismsafety.ru)

### Паспорта безопасности выданы 500 гостиницам в Петербурге

Об этом сообщила зампред Комитета по развитию туризма Смольного Нана Гвичия.

По ее словам, у крупных отелей проблем с прохождением проверок нет, у малых средств размещения – ситуация более сложная, но и там процесс получения паспортов безопасности идет динамично.

Чиновник напомнила, что в Северной столице насчитывается около 1200 объектов временного размещения граждан, прошедших классификацию. Более 500 из них – это хостелы и малые средства размещения, половина из которых располагается в объектах жилого фонда.

«Кстати, такое размещение скоро перестанет быть проблемой. Напомню, на недавнем совещании у вице-преьера РФ Дмитрия Козака было принято решение инициировать внесение в Жилищный кодекс изменений, допускающих расположение малых гостиничных объектов в жилом фонде», - отметила Нана Гвичия.

<https://asninfo.ru/news/80073-pasporta-bezopasnosti-vydany-500-gostinitsam-v-peterburge>

### Наконец, дождалась! Автоматизированный миграционный учет внедрен в Подмосковье

Администраторы гостиниц, расположенных в Московской области, получили возможность направлять информацию о своих гостях в регистрирующие подразделения органов внутренних дел в электронной форме. Об этом на своем сайте сообщило Главное управление региональной безопасности (ГУРБ) Московской области ([http://gurb.mosreg.ru/sobytiya/novosti\\_ministerstva/10-04-2018-17-59-20-elektronnaya-sistema-peredachi-dannykh-dlya-migrats](http://gurb.mosreg.ru/sobytiya/novosti_ministerstva/10-04-2018-17-59-20-elektronnaya-sistema-peredachi-dannykh-dlya-migrats)).

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

Ситуация резко обострилась, начиная с 17 апреля 2017 года, когда в ряде субъектов РФ, в том числе в Москве и в Московской области, применение ранее использовавшихся программных комплексов, предлагаемых коммерческими организациями по миграционному и регистрационному учету постояльцев в гостиницах, было по требованию ГУ МВД России прекращено. Взамен было предложено передавать сведения о постояльцах посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

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

В свою очередь, губернатор Московской области Андрей Воробьев также обратился к главе МВД с просьбой позволить подмосковным гостиницам

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

направлять сведения о своих постояльцах в органы внутренних дел по сетям электронной связи.

В условиях увеличивающегося потока туристов, желающих осмотреть достопримечательности Подмосковья (свыше 4 млн человек ежегодно), гостиницы несли существенные убытки, связанные с «архаичным» способом передачи информации.

Руководство МВД с пониманием отнеслось к этой проблеме - в течение полугода подмосковные отельеры, изъявившие желание принять участие в пилотном проекте, вместе со специалистами Департамента информационных технологий, связи и защиты информации и Главного управления по вопросам миграции МВД России отработывали наиболее оптимальные алгоритмы передачи сведений.

Сейчас для того, чтобы начать пользоваться этим сервисом, администратору гостиницы достаточно выполнить три шага.

*Шаг первый.* Юридическое лицо (отель, гостиница) должно получить право электронно-цифровой подписи и зарегистрироваться на Едином портале государственных услуг (ЕПГУ).

*Шаг второй.* Представитель гостиницы должен посетить территориальное подразделение ОВД и заключить соглашение об информационном взаимодействии (типовую форму можно скачать по ссылке). Как отметил Владимир Герасименко, именно на этом этапе отельеров зачастую подстерегают наибольшие трудности – не все начальники местных ОВД в курсе указаний своего руководства, и некоторые из них под разными предлогами начинают затягивать решение этого вопроса или вообще отказывают в подписании.

*Шаг третий.* После подписания соглашения гостиница получает из Управления по вопросам миграции ГУ МВД России по Московской области свой идентификатор пользователя и код поставщика (направляется по электронной почте), и после этого может начинать передавать сведения о прибывающих и убывающих лицах посредством ЕПГУ, в пакетном и единичном режимах по ссылкам:

<https://www.gosuslugi.ru/10050/13>

<https://www.gosuslugi.ru/10050/14>

<https://www.gosuslugi.ru/167693/7>

<https://www.gosuslugi.ru/167693/6>

На сегодняшний день уже более 50 гостиниц Московской области начали передавать данные в регистрационные подразделения МВД через ЕПГУ на постоянной основе.

Президент Российской гостиничной ассоциации Геннадий Ламшин отметил, что в сообщении ГУРБ по Московской области ничего не говорится о стоимости услуги по передаче данных, а для гостиниц это один из главных вопросов. «Между тем известно, что за использование специального программно-технического комплекса «Скала-ЕПГУ», без которого качественной пакетной передачи пока быть не может, надо платить», – сказал он RATA-news.

Как пояснил г-н Ламшин, в год это обойдется от 6500 рублей (гостинице до 10 номеров) до 52400 рублей (более 500 номеров) плюс 95000 рублей за обеспечение защиты личных данных руководителя при передаче им функции

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

подписания сотрудникам гостиницы, а также за обеспечение возможности ввода данных на несколько рабочих мест.

<http://tourismsafety.ru/news/vazhno-elektronnaya-sistema-peredachi-dannih-120418-1.html>

## **Росстандарт утвердил ГОСТ по проверкам противопожарной защиты**

Росстандарт утвердил ГОСТ "Организация проведения проверки работоспособности систем и установок противопожарной защиты зданий и сооружений" сообщает портал SecurityMedia Rus.

Теперь организации будут обязаны ежеквартально тестировать пожарную сигнализацию и дважды в год — работоспособность автоматических систем тушения и противодымной защиты.

Такие меры предусматривает уже утвержденный ГОСТ, вступающий в силу с 1 мая.

По стандарту, проверка пожарной сигнализации и систем оповещения должна проводиться раз в квартал, а систем противодымной защиты, тушения и противопожарного водопровода — раз в полгода. За проведение инспекции отвечает собственник объекта, он может привлекать специалистов организации или сторонних экспертов. ГОСТ предусматривает и внеплановые проверки "по мере необходимости".

В рамках ревизии сначала анализируется проектная документация и верность монтажа систем, а затем проводятся испытания их работоспособности, рассказал председатель Всероссийского добровольного пожарного общества Владимир Кудрявцев, участвовавший в разработке ГОСТа. При тестировании с помощью специальных приборов проверяют громкость звукового сигнала, испытывают датчики дыма, замеряют напор воды в гидрантах и дальность струи, уточнил специалист.

Результаты проверки оформляются в форме акта. Если были обнаружены неисправности, "руководитель обязан принять меры к их устранению".

После введения стандарта в действие его требования будут обязательны к применению "для реализации положений постановления правительства РФ от 25.04.2012 № 390 "О противопожарном режиме". Согласно постановлению, руководитель организации организует проверку работоспособности противопожарных систем в соответствии с инструкциями производителя и национальными и международными стандартами.

Отказ от испытаний будет нарушением правил противопожарной безопасности, обратил внимание глава Национального союза организаций в области обеспечения пожарной безопасности Сергей Серегин. Согласно КоАП, за нарушение положен штраф до 200 тысяч рублей для юрлиц, в случае пожара и причинения тяжкого вреда здоровью человека или его смерти — до 1 млн рублей или административное приостановление деятельности на срок до 90 суток.

Несомненно, проблем в сфере пожарной безопасности много, а за все по закону отвечает собственник объекта. Именно на нем вся полнота ответственности (в том числе и уголовной) за причиненный вред жизни и здоровью постояльцев, за сохранность их имущества. И никто после пожара, и не дай Бог с гибелью людей, не сможет оправдать бездействие владельца отеля в сфере обеспечения пожарной безопасности. Но для этого важно четкое понимание основ пожарной безопасности и путей и способов решения задач в этой сфере.

Экспертами Ассоциации "Безопасность туризма" подготовлен перечень поправок в проект постановления Правительства Российской Федерации «Об утверждении Положения о классификации гостиниц», которыми предусмотрено не реже 1 раза в квартал проводить проверки работоспособности систем и средств противопожарной защиты гостиницы (установок пожарной сигнализации, систем оповещения людей о пожаре, установок противодымной защиты, установок автоматического пожаротушения, противопожарных дверей, противопожарных и дымовых клапанов, защитных устройств в противопожарных преградах) с оформлением соответствующих актов проверок.

<http://tourismsafety.ru/news/vazhno-v-mestah-prebivaniya-130418-1.html>

### **Отели Крыма обязали обеспечить пожарную безопасность до 1 июня**

19 апреля, в Крыму обсудили вопросы обеспечения пожарной безопасности на объектах санаторно-курортного и гостиничного комплекса, сообщает Ростуризм. Поводом для этого стала проверка отелей, проведенная после трагедии в Кемерове.

«По итогам анализа установлено, что уровень обеспечения безопасности не во всех объектах отвечает требуемым нормам, а ранее выданные предписания органов Государственного пожарного надзора выполняются не в полном объеме», – указано на сайте регулятора.

Всем руководителям (а на совещании присутствовало более 400 представителей администраций муниципальных образований) было поручено до 1 мая 2018 года привести пожарную безопасность в соответствие с нормами. По словам начальника Главного управления МЧС России по Республике Крым, министра чрезвычайных ситуаций региона Сергея Шахова, до 30 апреля будут проверены абсолютно все санаторно-курортные учреждения и детские оздоровительные лагеря. На исполнение всех замечаний и предписаний по их результатам отельерам дадут месяц. И в дальнейшем, с 1 июня, будет осуществляться строгий контроль выполнения необходимых мер противопожарной безопасности.

Как ранее рассказал редакции TourDom.ru вице-президент Федерации рестораторов и отельеров России (ФРиО) Вадим Прасов, еще до пожара в Кемерове волна проверок прокатилась по отелям в городах, принимающих матчи чемпионата мира по футболу. «Их количество выросло в разы, где-то они проходят чуть ли ни ежедневно. На мой взгляд, это избыточное проявление контрольно-ревизионной функции», – считает он. По мнению участников рынка, владельцы гостиниц и сами заинтересованы в выполнении всех требований. Ведь за нарушения руководителей могут привлечь к административной ответственности. Им грозит штраф в размере от 150 до 200 тысяч рублей. В худшем случае отель могут и вовсе закрыть, причем на весь сезон.

По мнению специалистов, в усиленном контроле нуждаются не те гостиницы, которые работают легально, а теневой бизнес. Такие объекты зарегистрированы как частные домовладения, но при этом могут насчитывать до 100 и более номеров. Безусловно, требования к жилым домам в плане пожарной безопасности предъявляются гораздо менее жесткие, чем к отелям.

<https://www.tourdom.ru/news/oteli-kryma-obyazali-obespechit-pozharnuyu-bezopasnost-do-1-iyunya.html>

## **Министр туризма Бурятии упала, пытаясь заехать на инвалидном кресле в гостиницу**

Телекомпания АТВ в своём сюжете, готова ли столица Бурятии к приёму туристов и спортсменов с инвалидностью. Тема актуальная, ведь республика готовится стать базой для подготовки паралимпийцев. Однако результат эксперимента оказался печальным - всё настолько сложно, что министр туризма Бурятии Мария Бадмацыренова потеряла дар речи, говорится в сюжете АТВ.

- Проверив шесть крупных гостиниц, можно заключить, что не очень хорошо мы подготовлены к приёму наших гостей, - подтвердила Галина Горбатых, председатель регионального общественного фонда «Общество без барьеров».

Насколько недоступной может быть так называемая доступная среда, корреспондент АТВ Евгения Геранина показала на личном примере, пересев в инвалидную коляску. С трудом забираясь по не самому крутому пандусу гостиницы «Байкал Плаза», корреспондент призналась: «Страшно».

В гостинице оказались неприлично высокие стойки ресепшена, недоступные туалетные кабины в номерах, отсутствие маркировки на лестницах для слабовидящих людей и много чего ещё.

- И игнорирование закона, и непонимание. Потому что они действительно не находятся в той ситуации, в которой находятся люди с ограниченными возможностями передвижения. И если бы они хотя бы на один день сели на коляску, завязали глаза и попробовали воспользоваться теми услугами, которые они предоставляют, я думаю, у них понимание бы сложилось гораздо больше, - комментирует Галина Горбатых, председатель регионального общественного фонда «Общество без барьеров».

Принять участие в эксперименте и временно пересесть в инвалидное кресло согласилась министр туризма Бурятии Мария Бадмацыренова. Это первый чиновник Бурятии, который вот так, личным участием, пытается разобраться в проблеме, уточняет АТВ.

Результат эксперимента оказался печальным. В первый раз, пытаясь заехать по пандусу гостиницы «Гэсэр», министр и вовсе опрокинулась.

Во второй раз, пусть и с трудом, пандус удалось преодолеть. А вот заехать в холл из-за высоких порогов Мария Бадмацыренова не смогла.

- Действительно, без посторонней помощи практически нереально... Всё, дальше уже никак, не позволяет дальше, - прокомментировала она.

В лифт гостиницы она также не смогла заехать - проём оказался слишком узким.

- На самом деле, нет слов. Реально, эмоции переполняют, я даже не ожидала немножко, что настолько сложно, - призналась после эксперимента министр туризма Бурятии. - Хотя, казалось бы, что там не подняться. Я даже не могла переехать бордюр высотой 3-2-4 сантиметра. И это очень важно, нам всем задуматься над этим вопросом. Потому что все люди одинаковы, у всех одинаковые права. Наверное, ситуация не безнадёжна. Ведь представители гостиниц пришли на круглый стол, где общество без барьеров подвело итоги своей проверки. Внимательно слушали и старательно записывали. Некоторые даже пообещали перемены, отмечает АТВ.

Альбина Арбугаева, заведующая отелом «Сибирь»: «Я считаю, что на сегодня нам нужно просто в момент реконструкции здания учесть все эти положения и правила. В планах есть увеличить площади, лестничные пролёты, лифт доступный на все этажи».

- Мы обязательно включим мероприятия по созданию таких условий для доступного туризма именно в стратегию развития туризма Бурятии. Собственники могут уже сегодня возместить из республиканского бюджета затраты на переоборудование. До миллиона рублей сумма понесённых затрат рассматривается, - сообщила Мария Бадмацыренова.

По закону, если здание больше полутора тысяч кв. метров и выше двух этажей, оно подпадает под Стройнадзор. Проект проходит экспертизу. Она должна выяснить в том числе, соблюдены ли все требования по доступности. Ведь если готовое здание отличается от проекта, оно не должно получить разрешения на ввод в эксплуатацию.

- Зачастую бывают и такие упущения – не все требования для доступности маломобильных групп населения выполняются. Если это несоответствие проекту, мы выписываем предписание, назначаем сроки выполнения предписания и отслеживаем. Если же это проектом не предусмотрено, тут уже идёт договорённость, мы смотрим, всё ли учтено экспертизой, если нет, в любом случае, в диалог вступаем с застройщиком, - сообщил Фёдор Трифонов, заместитель руководителя республиканской службы государственного строительного и жилищного надзора.

Но такой надзор действует только на строящиеся объекты. А претензии к тем, кто работает не первый год.

Гостиницы «Рестон» и «Резиденция» вообще отказались пускать людей в инвалидных креслах даже на порог. В них нет ни одного спецномера. А должно быть 5% от общего фонда, как минимум, по одному. И, возможно, это не единственные нарушения. Как согласовали такие проекты, и кто позволил гостиницам открыться? Спускать ситуацию на тормозах общественники точно не станут – готовится запрос в прокуратуру о дискриминации по признаку инвалидности, заключает АТВ.

<https://www.baikal-daily.ru/news/19/306877/>

### **Происшествия в гостиницах, связанные с безопасностью В Абакане горела гостиница «Хакасия»**

В центре столицы Хакасии загорелась гостиница. Сообщение о пожаре в здании поступило в 6 утра. Спустя 3 минуты пожарные были на месте ЧП.

Огнеборцы выехали на пожар по повышенному рангу. Внутри здание было все в дыму. Горели вещи в подсобке на первом этаже. Дверь в комнату была закрыта и выбить ее не удалось, пожарным пришлось пробираться туда через окно.

Ответа на вопрос: «Почему не оказалось второго ключа от помещения?», на заседании комиссии по ЧС ее председатель Владимир Крафт так и не получил. Как выяснилось, подсобное помещение гостиница сдает в аренду.

С огнем пожарные справились за 11 минут. 21 человек успел эвакуироваться, благодаря грамотным действиям персонала гостиницы после сработки сигнализации. Еще двое постояльцев находились на последнем этаже, их вывели пожарные, как сообщает пресс-служба ГУ МЧС РФ по Хакасии.

По предварительным данным, причиной пожара стало замыкание проводки в подсобке.

<http://runews24.ru/abakan/13/04/2018/adec5ea2291dec4080b5fbd618daa5e4>



## **Власти после пожара в гостинице "Хакасия": Казалось бы, Кемерово... ну куда страшнее?**

На заседании республиканской комиссии по чрезвычайным ситуациям был разобран инцидент в гостинице "Хакасия". Напомним, там утром произошел пожар.

Заместитель главы республики, председатель КЧС Владимир Крафт в связи с этим эмоционально обратился к руководителям специальных служб, муниципалитетов:

«Казалось бы, Кемерово... Ну куда страшнее? Вздрогните, проверьте свои здания, свое жилье, своих арендаторов! Проверьте наличие запасных ключей, аварийных выходов, повесьте таблички в многоквартирных домах, где находятся ключи от подвалов, чердаков, других помещений. Обучите свой персонал, проведите тренировки. Включите здравый смысл. Не должно быть таких ситуаций, когда дверь в помещение, где начался пожар, нельзя открыть потому, что нет запасного ключа. Это недопустимое поведение, безответственное!»

Начался весенне-летний пожароопасный период, и внимание республиканской комиссии сосредоточено на выполнении всех предписанных мероприятий. Руководитель управления по делам ГО, ЧС и ПБ администрации Абакана Андрей Ключев перечислил меры, которые принимаются в муниципалитете для предотвращения пожаров. В частности, в столице Хакасии уже подготовлен проект постановления об особом противопожарном режиме на территории города. Этим проектом с понедельника, 16 апреля, будет установлен запрет на разведение огня, на проведение работ с применением открытого огня, а также определены дополнительные требования в области пожарной безопасности.

Для организации мониторинга обстановки с природными пожарами, выявления несанкционированных палов, привлечения виновных в их проведении лиц к административной ответственности и ликвидации незначительных очагов возгораний, созданы мобильные подразделения: патрульная группа (10 человек); маневренная группа (23 человека); патрульно-контрольная группа (21 человек). Для работы групп выделено четыре автомобиля. Маневренная группа оснащена воздуходувками (шесть шт.), ранцевыми лесными огнетушителями РЛО-К (15 шт.), боевой одеждой пожарного и радиостанциями. Группа находится в состоянии постоянной готовности к реагированию, - сообщил информотдел мэрии.

Созданы добровольные пожарные формирования: добровольная пожарная команда в СНТ «Подсине» - 23 чел., приспособленный для перевозки и подачи воды автомобиль, мотопомпа; добровольная пожарная дружина спортивно-оздоровительной базы «Меридиан» - 10 человек, две мотопомпы и восемь ранцевых огнетушителей РЛО-К; добровольная пожарная дружина Управления по делам ГО, ЧС и ПБ администрации Абакана - девять человек, 15 ранцевых огнетушителей РЛО-К и 6 воздуходувок-распылителей.

<http://www.19rus.info/index.php/obshchestvo/item/82823-vlasti-posle-pozhara-v-gostinitse-khakasiya-kazalos-by-kemerovo-nu-kuda-strashnee>

### **Воришка стащил из гостиничного номера сейф с деньгами**

Подробности рассказали в пресс-службе УВД по ЦАО. В территориальный отдел полиции от администратора гостиницы на улице Сретенка поступило сообщение о краже. В одном из номеров гостиницы проживал 47-летний приезжий. Мужчина ушел, беспечно забыв закрыть входную дверь, а вернувшись, обнаружил пропажу сейфа с 8 млн рублей.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Подозреваемого задержали в Ярославской области. Им оказался 32-летний приезжий. В Москве злоумышленник прошел незамеченным в гостиницу, увидел незапертую дверь одного из номеров, проник в помещение и похитил сейф. Затем выбрал момент, когда администратор отвлеклась, и вынес добычу. Похищенными деньгами он уже успел распорядиться по собственному усмотрению.

*Сюжет: ворюшка из Ярославской области случайно оказался в Москве, случайно попал на ул.Сретенка, где случайно зашел в гостиницу. Там случайно обнаружился открытый номер, из которого, по случаю, удалось украсть сейф, и случайно без помех вынести из гостиницы. В сейфе случайно оказалось 8 млн.руб.*

Возбуждено уголовное дело по статье «Кража». Подозреваемый задержан в порядке ст. 91 УПК РФ.

Другая версия информации:

**Подозреваемый в хищении 8 млн.руб. у бизнесмена в гостинице «Сретенская» задержан спустя год после кражи.**

Полиция задержала 32-летнего жителя Рыбинска (Ярославская область), который весной 2017 г. похитил в столице 8 млн. руб. из гостиничного номера, где остановился на время проживания в столице генеральный директор одной из фирм. Как сообщил Агентству городских новостей «Москва» источник в правоохранительных органах, кража была совершена из сейфа.

«В Рыбинске полицейские задержали и доставили в Москву 32-летнего местного жителя, который собранными по делу доказательствами полностью изобличен в хищении 8 млн руб. из сейфа в гостиничном номере. Заявителем выступил генеральный директор ООО «Прогресс Сервис», занимающегося арендой железнодорожного транспорта», - пояснил собеседник агентства.

Он уточнил, что преступление было совершено в апреле 2017 г.

[http://bm24.ru/obshchestvo/vorishka\\_stashchil\\_iz\\_gostinichnogo\\_nomera\\_seyf\\_s\\_dengami/](http://bm24.ru/obshchestvo/vorishka_stashchil_iz_gostinichnogo_nomera_seyf_s_dengami/)

## **2. Государственное регулирование и поддержка развития туризма и гостиничной отрасли**

### **Петербургская прокуратура добилась закрытия гостиницы в жилом доме**

После обращения обитателей дома в Офицерском переулке прокуратура проверила размещенный здесь мини-отель на предмет соблюдения жилищного законодательства. Выяснилось, что квартиру на шестом этаже ООО «Офицерский» использует для посуточной сдачи комнат постояльцам, не переведя ее в состав нежилого фонда.

Бронировать размещение можно было лично и через Интернет. Вход постояльцам был открыт круглосуточно с общей лестницы без учета интересов других жильцов дома.

Петроградский районный суд удовлетворил исковое заявление об обязанности ООО «Офицерский» прекратить свою деятельность. Отелеры подали апелляцию. Но судебная коллегия по гражданским делам городского суда оставила решение первой инстанции без изменения, признав исковые требования обоснованными, сообщает Прокуратура Санкт-Петербурга.

<http://www.interessant.ru/people/pietierburghskaia-prokuratu-8>

### **Хостелы в жилых домах: запретить нельзя разрешить**

Депутаты выступили с инициативой внести изменения к законопроекту о запрете хостелов в жилых помещениях. В случае принятия поправок в Конституционном суде, предложенные Правительством правки будут опротестованы. Поправки (в случае их принятия) вступят в силу с 1 октября 2018 года.

Предполагается, что хостелы можно будет открывать в жилых домах, но только при условии согласия всех жильцов. Следить за этим будут городские жилищные инспекции.

Галина Хованская, один из авторов законопроекта, председатель думского Комитета по жилищной политике и жилищно-коммунальному хозяйству, считает вышеназванные поправки «сущим безобразием»: «В угоду этим хостельерам происходит внедрение в жилищный фонд деятельности, которая категорически не предусмотрена жилищным законодательством!».

егализация хостелов в жилых домах региональных центров, по мнению Хованской, увеличит количество жалоб от жильцов на деятельность гостиниц. Получить одобрение от жильцов будет несложно: например, можно провести собрание, на котором будет принято решение, летом или в заочной форме.

Проблема гостиниц, располагающихся в жилых домах, обсуждается уже довольно давно. Еще одно из интересных предложений прозвучало от Александра Сидякина и Павла Качкаева (члены думского Комитета по жилищной политике и ЖКХ). Депутаты предложили разрешить открытие хостелов в жилых домах если большинство жителей не выскажутся против.

«Те поправки, которые мы предложили с Сидякиным, работают примерно по той же схеме. Там смежные с хостелами квартиры должны быть стопроцентно за их размещение. А общее собрание должно насчитывать три четверти голосов, то есть квалифицированное большинство», — напомнил суть законопроекта один из его разработчиков Павел Качкаев.

Правительство пытается найти оптимальное решение проблемы, чтобы хостелы не ушли «в тень». В противном случае, фактически хостел продолжает

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

свое существование в жилых домах на незаконном основании, но «поймать» их будет не так просто.

<http://prohotel.ru/news-221483/0/>

## **Поправки Минстроя к закону Хованской не спасут 20% хостелов Петербурга**

САНКТ-ПЕТЕРБУРГ, 20 апреля 2018, 09:50 — REGNUM Петербургские отельеры и представители туриндустрии положительно оценили поправки, которые предложило министерство строительства РФ к законопроекту депутата Госдумы Галины Хованской о запрете хостелов в жилых домах. Об этом корреспонденту ИА REGNUM заявила вице-президент Ассоциации малых гостиниц Петербурга Тамара Буйлова.

Напомним, Минстрой предложил не запрещать хостелы, а разрешать их с согласия всех собственников жилых помещений дома. Кроме того, министерство предложило еще несколько ограничений для хостелов, сохранив саму возможность ведения такого бизнеса.

«Это те поправки, за которые наше бизнес-сообщество весь последний год очень активно боролось. В результате длительных переговоров нам удалось согласовать вот такой вариант поправок. Он сложный для бизнеса, так как приходится договариваться с соседями. Но, так как малых средств размещения действительно много и мы не можем предположить, что все они хорошие, наверное, вынужденно следует принять такой вариант», — сказала Буйлова.

На данный момент предпринимателей больше всего смущает краткий срок, за который им потребуется получить все необходимые согласования. Предполагается, что закон вступит в силу с 1 октября 2018 года, а принять его могут лишь в сентябре — из-за предстоящих каникул в Госдуме. Тогда у владельцев хостелов будет всего несколько дней, чтобы провести собрания собственников и получить разрешение соседей.

По мнению Буйловой, даже с учетом поправок Минстроя после вступления в силу закона Петербург потеряет около 20% существующих малых гостиниц. Но главное, что этот бизнес значительно подорожает.

«Рынок закроется, скорее всего. Организация малых средств размещения станет очень дорогой. Нужно будет либо сразу выкупать подъезд целиком, либо вообще больше не задумываться об этом бизнесе в смысле открытия новых точек. Вхождение на рынок станет очень дорогим», — подчеркнула Буйлова.

Она согласна, что эта проблема очень серьезна, но не сравнится с ситуацией, в которую предпринимателей грозил поставить законопроект Хованской в его первоначальной редакции. «Это уже даже не проблема, а возможность работать в новых, более сложных условиях», — заметила Буйлова.

«Гостиничное сообщество считает, что, если будут приняты эти поправки, то, при всей тяжелой обстановке в сфере малых средств размещения, бизнесу все-таки удалось сохранить себя, с учетом того, что автор, госпожа Хованская, занимала совершенно безобразную позицию под названием «Запретить, и всё!». Нам пришлось столкнуться с постоянным ее противодействием», — добавила вице-президент Ассоциации малых гостиниц Петербурга.

По мнению Тамары Буйловой, поправки также помогут жителям выгнать из их домов бордели и ночлежки, где на человека приходится менее 2 кв. метров площади.

Как сообщало ИА REGNUM, по данным комитета по развитию туризма, в Санкт-Петербурге классифицировано 1058 коллективных средств размещения, из которых 58% присвоена категория «без звезд» — это хостелы, мини-отели,

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

апартаменты и т.д. Гостиницы категории «3 звезды» составляют 24% от общего числа классифицированных средств размещения. Остальные 18% приходятся на гостиницы категорий «5 звезд», «4 звезды» и «2 звезды». Общий номерной фонд в Санкт-Петербурге к марту 2018 года составлял 38 563 номера.

<https://regnum.ru/news/2406758.html>

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

#### **Через тернии к звездам: нужна ли апартаментам сертификация**

Согласно приказу Минкульта «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии», сертификация гостиниц и других средств размещения долгое время признавалась делом добровольным. Но Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ» в корне меняет дело и предусматривает постепенный переход на обязательную сертификацию гостиниц и апартаментов.

Таким образом, уже с 2019 года штрафовать за отсутствие сертификации будут все средства размещения с фондом более 50 номеров, с 2020-го — объекты с фондом более 15 номеров, а начиная с 2021-го нормы закона коснутся всех без исключения объектов размещения. Этот закон вступает в силу с начала следующего года, и складывается ощущение, что пока нет повода для беспокойства — законодатели заложили адекватный переходный этап, время есть...

Но! Кроме закона, регламентирующего туристскую деятельность, есть и закон, регулирующий подготовку к чемпионату мира — 2018 (Федеральный закон № 108-ФЗ), в котором прописано, что в Москве и Санкт-Петербурге средства размещения и временного проживания могут работать только при наличии сертификата уже начиная с 1 января 2018 года.

Это законодательное исключение из общего правила может дорого обойтись застройщикам — получается, что сегодня Роспотребнадзор может прийти в любой апарт-комплекс и потребовать «звездный» сертификат. А если — что немудрено — бумаги у застройщика не окажется, он будет оштрафован на весьма приличную сумму — до 4% от выручки апарт-отеля.

Комичность ситуации заключается в том, что с начала года прошло уже четыре месяца, а у профессионального сообщества до сих пор нет четкого понимания того, каким образом проводить сертификацию своих объектов, особенно в случае, если комплекс принадлежит не одному, а нескольким (подчас нескольким сотням) собственников.

Многие апарт-отели реализуются по принципу buy-to-let — когда в одном здании много владельцев, и они либо сами, либо при помощи профессиональной УК сдают свои площади во временное пользование постояльцам. Законодатели до сих пор не уточнили, по какой методологии должна осуществляться сертификация — обязан ли каждый собственник апарт-отеля классифицировать свой актив или это нужно делать комплексно управляющей компании всего здания? И если второе, то как УК собирать данные с владельцев, если, например, добрая половина собственников не заключала договоры с УК и не давала ей полномочий представлять свои интересы? Кого будут штрафовать соответствующие органы? В чью зону ответственности попадет подобное нарушение?

Свидетельство о сертификации и присвоении определенного уровня звездности будет актуально три года, после чего полученный статус нужно подтверждать заново. С одной стороны, идея логичная, так как выдержать заявленный уровень сервиса всегда гораздо сложнее, чем соответствовать ему на старте. Но опять же непонятно, как следовать этому правилу методологически, учитывая, сколько времени, сил и средств нужно будет потратить на сбор данных по всем апартаментам, на коммуникации с собственниками и т. д. Очевидно, что здесь потребуется какая-то оптимизированная схема, которая позволит малой кровью — быстро и по шаблону — подтвердить/отклонить ранее присвоенный апартаментам статус.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Еще одной неожиданностью для застройщиков апарт-комплексов стала необходимость получения паспорта безопасности на свои объекты. Предполагается, что каждый апарт-комплекс обязан получить специальную регистрацию в полиции и у муниципалитета. Причем по каждому объекту размещения должна быть создана экспертная комиссия, которая — после определенных проверок и инспекций — решит, можно ли выписать объекту этот самый паспорт безопасности. Неясно, зачем законодатели создают еще один коррупционный механизм, ведь сертификация сама по себе — и есть процедура проверки качества объекта, подтверждение того, что актив миновал процедуру многоступенчатого контроля.

Насколько нам известно, пока владельцы апарт-проектов ориентируются на предыдущие правила прохождения сертификации, которые действовали для добровольной сертификации. Основные требования к помещениям общего пользования, к безопасности зданий закладываются на стадии проектирования, кроме того, сами апарт-комплексы проектируются по правилам, достаточным для прохождения сертификации на этапе сдачи объекта в эксплуатацию. Но как УК будут подтверждать сертификацию своих объектов спустя три года — когда количество собственников в здании увеличится в разы, — пока остается вопросом риторическим.

Требование обязательной сертификации, с одной стороны, может сделать рынок более профессиональным: появится очевидный водораздел между сервисными апарт-комплексами, которые будут охотнее отдаваться в управление профессиональным УК, и псевдоквартирами, которые скорее всего уйдут с рынка временного размещения.

С другой стороны, чем активнее законодатели хотят приблизить отрасль апарт-комплексов к профессиональному гостиничному рынку, тем дороже будет его реализация. А это негативно отразится на экономике проектов и повлияет и на мотивации частных инвесторов вкладывать средства в развитие формата. И здесь возникает другой риторический вопрос: появится ли на рынке достаточно доступных и легальных средств размещения или отрасль в обход закона предпочтет быть серой и станет делать деньги, игнорируя налоговое бремя, вопросы качества и безопасности предоставляемых услуг?

Пока у нас нет информации о том, что к кому-то из собственников апарт-комплексов или управляющим компаниям были применены штрафные санкции. Но, уверен, это вопрос времени. Хочется верить, что законодатели внесут ясность по ключевым вопросам развития отрасли до того, как Роспотребнадзор начнет свои «звездные» рейды.

<https://realty.rbc.ru/news/5ad9b6729a79472305f2608e>

### **Более десяти отелей Хабаровска получили "звезды". До обязательной процедуры еще год**

Принять туристов на ночлег в Хабаровском крае сегодня могут более 150 гостиниц, отелей и хостелов. Престижные «звезды», подтверждающие статус заведения, есть только у двадцати из них, ведь классификация — дело добровольное. Правда, только пока. Остальным придется проходить процедуру в обязательном порядке со следующего года.

Согласно федеральному закону, до 1 июля 2019 года пройти классификацию обязаны отели, в которых 50 и более номеров. Через год «маленькие форматы» — от 15 мест. А у всех остальных заведений есть время до 1 января 2021 года.

По словам Ирины Худяковой, президента НП «Хабаровская Ассоциация отельеров», подготовка к этой процедуре для бизнеса весьма затратна.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Оплачивается процесс присвоения категории и работа экспертной группы. Сумма зависит от количества номеров в гостинице и количества «звезд», на которые претендует заведение. А еще придется вложиться в соответствии с принятыми стандартами.

– До обязательной процедуры еще год, но многие уже сейчас занялись подготовкой. Бывает, что сервис гостиница оказывает на «четыре звезды», но ввиду отсутствия определенных услуг, на эту категорию они претендовать пока не могут. Поэтому многие сегодня пересматривают свой набор услуг, перерабатывают его или добавляют. Где-то, например, нужно открыть СПА-салон или построить небольшой бассейн, как того требует выбранная категория. Кто-то занимается переобучением персонала, потому как к сотрудникам коллективных мест размещения сегодня предъявляются очень высокие требования, – рассказала нам Ирина Худякова.

Между тем, за отсутствие «звездности» гостиницы будут штрафовать. Свидетельства, подтверждающие статус, будут действовать три года, после чего процедуру придется пройти вновь.

– Если гостиница не проходит классификацию, то получает уведомление о прекращении деятельности, – подчеркнула Ирина Худякова. – У нас в Хабаровске разные гостиницы прошли добровольную классификацию. Большинство из них уровня «три звезды». Это не значит, то там низкое качество обслуживания. Это нормальные гостиницы с хорошим сервисом. А большего нам и не надо для того потока туристов, что есть в крае, этого достаточно.

Сегодня в крае туристов готовы принять в 8,1 тыс. номеров на 15 тысяч койко-мест. Однако загруженность отелей составляет в среднем не более 30 %.

– По нашим оценкам, большая часть туристского потока края – бизнесмены, а их активность приходится в основном на весну и осень, – рассказала нам Валерия Комаровская. – Также загруженность гостиниц зависит от того, какие мероприятия всероссийского и международного уровней проходят в крае. В прошлом году особенно много туристов было в мае-июне, когда в Хабаровске проходил Международный военно-музыкальный фестиваль «Амурские волны», а в октябре большим подспорьем для гостиничного бизнеса города стал Дальневосточный форум предпринимателей.

По данным Минкультуры края, всего за прошлый год в гостиницах и отелях края остановилось более полумиллиона российских туристов (583,7 тыс. человек) и более 50 тысяч иностранцев (50,3 тыс. человек).

Вот только не задерживается у нас турист: средняя продолжительность пребывания гостя на территории края чуть больше двух дней.

Но несмотря на то, что гостиниц и отелей в крае итак достаточно, эта сфера продолжает активно развиваться. Только за прошлый год номерной фонд увеличился почти на тысячу койко-мест.

– В Хабаровске сегодня ведется строительство еще двух современных гостиниц, в том числе отеля всемирно известной сети Hilton, – рассказала нам наша собеседница Валерия Комаровская. – В Комсомольске-на-Амуре в долгосрочный план развития города включено строительство гостиничного комплекса бренда Ibis. Это стандартизированные отели эконом-класса международной гостиничной сети Accor Group, а также гостиничного этнографического комплекса «Село Пермское».

Так что вариантов для проживания у современного туриста, приехавшего к нам сегодня, масса: от койки в недорогом хостеле за 600-800 рублей до номера в отеле высокого класса за 3-6 тысяч рублей за ночь. А еще можно остановиться в пансионате вдалеке от города, в стандартной гостинице «советского» типа или даже забронировать место в санатории.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*



Стоимость самого дорогого номера в хабаровской гостинице составляет 65 тысяч рублей.

Справка МК: «Звездные» гостиницы Хабаровска и края:

5 звезд: «Парус» (г. Хабаровск);

4 звезды: «Амур», «Верба» (г. Хабаровск); «Ривьера» (Хабаровский район);

3 звезды: «Аврора», «Ариранг», «Версаль», «Европа», «Ерофей», «Зарина», «Интурист» (г. Хабаровск); «Восход», «Космос», «Сити», «Сити Центр» (г. Комсомольск-на-Амуре); «Ажур» (г. Бикин); «Императорский дворец», «Уссури» (Хабаровский район);

1 звезда: хостел «Брэнсон», хостел «Какаду» (г. Хабаровск).

<http://hab.mk.ru/economics/2018/04/20/dva-desyatka-gostinic-khabarovska-poluchili-zvezdy.html>

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

##### **Гостиницу на 150 номеров построят в Таганском районе Москвы**

Восьмиэтажное здание появится на улице Земляной Вал, владение 70, строение 1. По словам главного архитектора столицы Сергея Кузнецова, расположение гостиницы позволит восстановить разрушенный исторический фронт застройки со стороны Садового кольца.

Первые два этажа отдадут для общественных функций. Здесь расположатся ресторан, фитнес-клуб, помещения для переговоров, столовая для персонала гостиницы. Все остальные помещения займут гостиничные номера.

Под парковки и вспомогательные помещения отведут два подземных и цокольный этажи. Общая площадь здания составит более 10 тысяч квадратных метров.

В облицовке здания используют стекло и крупноразмерные панели керамогранита.

Ранее сообщалось, что в Даниловском районе столицы построят апартаменты. 12-этажное здание с двухуровневой подземной автостоянкой будет вмещать 221 номер.

[https://www.m24.ru/news/stroitelstvo/20042018/30770?utm\\_source=CopyBu](https://www.m24.ru/news/stroitelstvo/20042018/30770?utm_source=CopyBu)  
f

##### **Овальный гостиничный комплекс с банями народов мира откроют в Москве к ЧМ-2018**

Гостиничный комплекс овальной формы почти на 380 номеров откроется на Самарской улице в центре Москвы за месяц до старта в столице чемпионата мира по футболу. В здании будут располагаться бани народов мира, фитнес-центр и офисы. Об этом в четверг сообщает пресс-служба Москомстройинвеста.

Общая площадь комплекса составляет 76,1 тыс. кв. м. В нем будут подземная и наземная части. Конструкция последней будет состоять из 10-этажного стилобата и 34-этажной башни овальной формы. Под землей располагается паркинг на 648 машино-мест.

По словам председателя комитета Константина Тимофеева, в середине мая застройщик намерен получить разрешение на ввод в эксплуатацию офисно-гостиничного комплекса.

Он отметил, что сейчас на стройплощадке работают около 1,5 тыс. человек, ведется отделка помещений общего пользования, а также чистовая отделка и меблировка гостиничных номеров.

В гостинице будет 379 номеров четырехзвездочной категории площадью от 29 до 77 кв. м. На двух последних этажах будет находиться ресторан. На 33-м этаже обустроены террасы с ограждающими стеклянными экранами. В здании разместят фитнес-центр со спа-зоной, банями народов мира, включая русскую парную, японскую о-фуру, норвежский холод, альпийскую фито-сауну, турецкий хамам и финскую сауну, пишет сетевое издание m24.ru.

Роспотребнадзор выявил в ходе проверок 561 случай завышения отелями цен в преддверии ЧМ-2018. Также выявлены 113 случаев отсутствия у гостиниц свидетельств о прохождении классификации. Ведомство вынесло 187 предостережений.

Глава FIFA Фальк Эллер сообщил ранее, что в Международной федерации футбола (FIFA) ожидают аншлаги на всех играх чемпионата мира по футболу 2018 года, который пройдет в России.

<https://iz.ru/734070/2018-04-19/ovalnyi-gostinichnyi-kompleks-s-baniami-narodov-mira-otkroiut-v-moskve-k-chm-2018>

### **Сервисные апартаменты в доме-«книжке» на ул. Новый Арбат будут готовы осенью 2018 г.**

Об этом журналистам сообщил исполнительный директор Capital Group Михаил Хвесько.

«На сегодняшний день в части строительной готовности части Pentahotels - в высокой степени готовности, номерной фонд уже на выходе, есть ряд инженерных систем, которые мы переоснащали и модернизировали, которые еще находятся в работе. Что касается части сервисных апартаментов - их готовность у нас планируется осенью. Там сейчас тоже активно ведутся работы, но в приоритете у нас сейчас именно блок Pentahotels. Соотношение всех трех функций: примерно 2/3 отходит под Pentahotels и сервисные апартаменты Intermark Hospitality и 1/3 - тот продукт, о котором мы расскажем осенью. Общая площадь порядка 29 тыс. кв. м», - сказал М.Хвесько.

Он уточнил, что гостиница Pentahotels будет технически готова в июне 2018 г. Президент Pentahotels Worldwide Юджин Стааль отметил, что гостинице будет присуждено «четыре звезды».

Ранее генеральный директор Capital Group Валентина Становова сообщила, что гостиницей в доме-«книжке» на ул. Новый Арбат будет управлять компания Pentahotels.

В свою очередь ранее председатель совета директоров Capital Group Павел Те сообщал, что компания планирует завершить реконструкцию дома-книжки на ул. Новый Арбат к ЧМ-2018.

26-этажный дом-книжка по адресу: ул. Новый Арбат, 15, площадью 28,9 тыс. кв. м был построен в 1968 г. и долгое время принадлежал городу. В марте 2016 г. здание на аукционе выкупил ООО «Апарт Групп». Сейчас организацию контролирует совладелец Capital Group Павел Те. По данным пресс-службы Capital Group, П.Те выступит инвестором проекта, а сама компания - девелопером. Как сообщал директор по развитию строительных проектов Capital Group Павел Корнилов, в здании планируется создать гостиничный комплекс с апартаментами на 350-400 номеров.

<http://www.mskagency.ru/materials/2773222>

### **Гостиничная сеть Pentahotels планирует расширить своё присутствие в Москве**

МОСКВА, 19 апр — РИА Недвижимость. Международная гостиничная сеть Pentahotels планирует расширить своё присутствие в Москве и в ближайшие три года взять под управление 4-6 отелей, сообщил РИА Недвижимость президент Pentahotels Worldwide Юджин Стааль.

Ранее Стааль рассказал, что ориентировочно в июне в доме-книжке на Новом Арбате, 15, реконструкцией которого занимается Capital Group, откроется четырехзвездочный отель на 228 номеров под управлением Pentahotels. Он отметил, что этот проект – их первый на столичном рынке, компания планирует расширить здесь свое присутствие.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

"В Москве к 2021 году мы рассчитываем открыть от 4 до 6 отелей", — сказал собеседник агентства, пояснив, что сеть будет вступать в партнерство с гостиничными девелоперами и брать объекты в управление под своим брендом, а в некоторых случаях только продавать франшизу.

Стааль уточнил, что сейчас ведутся переговоры с потенциальными партнерами, которые рассматривают для строительства отелей в районе Ленинского проспекта неподалеку от бывшей гостиницы "Спутник", в районе зоопарка на Баррикадной и около одного из столичных аэропортов.

По его словам, компания также рассчитывает за этот период взять под управление 4-6 отелей в Санкт-Петербурге и рассматривает объекты в Сочи.

Всего же сеть планирует к 2021 году увеличить число гостиниц под своим управлением примерно до ста, преимущественно в Европе и Азии, добавил Стааль.

Компания Pentahotels была основана в 1971 году в Германии. В настоящее время управляет 28 отелями в Европе в Азии.

[https://realty.ria.ru/news\\_cre/20180419/1518993329.html](https://realty.ria.ru/news_cre/20180419/1518993329.html)

### **В Подмоскowie планируют к ЧМ-2018 открыть 10 новых гостиниц общей площадью почти 70 тыс.кв.м.**

В преддверии чемпионата мира по футболу в Московской области готовятся к открытию 10 новых гостиниц общей площадью более 65 тыс. кв. м, сообщили Агентству городских новостей «Москва» в пресс-службе регионального Центра содействия строительству (ЦСС).

«Согласно планам строительства, в Подмоскowie в первом полугодии откроется 10 новых гостиниц. Таким образом, в преддверии чемпионата мира по футболу гостиничный комплекс увеличится на 66, 8 тыс. кв. м. В частности, две новые гостиницы появятся в Мытищах, по одной в Сергиевом Посаде, Апрелевке и Подольске, а также конференц-отель в Дмитровском районе и парк-отель «Софрино» в Пушкинском районе, а также санаторий «Пестово» в Рузском районе, по одной гостинице в Красногорске и Клину», - сообщили в пресс-службе ЦСС.

В ведомстве также отметили, что помимо этих 10 гостиниц, до конца года в эксплуатацию планируется ввести еще пять гостиничных комплексов общей площадью 41 тыс. кв. м.

«В их числе: гостинично-ресторанный комплекс со СПА в Дмитрове, две гостиницы в Мытищах, одна в Химках и гостиница в Можайском районе (сельское поселение Борисовское)», - сообщили в пресс-службе отметив, что с 2014 по 2017 г. гостиничный фонд региона пополнился объектами общей площадью более 237 тыс. кв. м., и еще более 500 тыс. кв. м находится в стадии строительства.

По данным Минкультуры региона, на сегодня в Московской области гостей принимают 660 коллективных средств размещения, одновременно в них могут разместиться 84 тыс. туристов.

«Напомним, в Подмоскowie сконцентрировано наибольшее количество площадок для команд ЧМ-2018: в 11 муниципалитетах расположено 17 тренировочных баз. Перед чемпионатом мира по футболу и во время его проведения загруженность гостиниц Подмоскowie будет контролироваться постоянно. Еженедельный мониторинг загрузки гостиниц с 12 марта проводит областное министерство культуры совместно с Федерацией отельеров и рестораторов Московской области. Результаты мониторинга направляются в Федеральное агентство по туризму», - пояснили в министерстве.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

В пресс-службе ведомства также отметили, что отели области сами инициируют прохождение классификации «на звездность», несмотря на то, что по федеральному закону, принятому в январе 2018 г., классификация гостиниц будет обязательной с 2019 г.

«На сегодня в Подмоскovie классифицировано 126 коллективных средств размещения, среди которых - семь пятизвездочных гостиниц, 23 – четырехзвездочных, 37 – трехзвездочных, две гостиницы относятся к категории «две звезды» и еще четыре – к категории «одна звезда». Гостиницы категории «пять звезд» расположены в Истре, Красногорске, Сергиевом Посаде, Химках, Нахабино, Солнечногорске, Серпуховском районе. Больше всего сертифицированных гостиниц (13) находится на территории Одинцовского района», – уточнили в пресс-службе ведомства.

Чемпионат мира по футболу Россия примет с 14 июня по 15 июля 2018 г. Турнир пройдет на 12 стадионах в 11 городах, среди которых Москва, Санкт-Петербург, Сочи, Казань, Нижний Новгород, Саранск, Самара, Ростов-на-Дону, Волгоград, Калининград, Екатеринбург.

<http://www.mskagency.ru/materials/2772240>

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

### **Спрос на проживание в российских гостиницах вырос на 26% в 2018 году**

Эксперты лидера рынка делового туризма ГК «Аэроклуб» проанализировали бронирования гостиниц бизнес-туристами за 2018 год.

Исходя из исследования, в первом квартале 2018 деловые путешественники забронировали на 26% больше ночей в гостиницах по России, чем в аналогичный период прошлого года. Это в том числе связано с решением корпораций перенести крупные деловые мероприятия на период до Чемпионата мира, пока отели готовы принимать большие группы по приемлемым ценам. Наиболее существенно число забронированных ночей выросло в Санкт-Петербурге (32%), а также в Екатеринбурге, где количество бронирований увеличилось в полтора раза по сравнению с прошлым годом. Кроме того, бизнес-туристы на 21% чаще бронировали номера в столице. На гостиницы категории 4\* пришлось 48% бронирований 2018 года, 35% ночей забронированы в трехзвездочных гостиницах, тогда как 11% бизнес-туристов предпочитают пятизвездочное проживание.

«Анализируя открытия за последние несколько лет, мы видим, что наиболее динамично развиваются гостиницы категории 4\*. Ориентация отельеров на этот сегмент в преддверии Чемпионата мира по футболу не случайна: это позволит собрать максимальную прибыль в период матчей, а после мероприятия – поддерживать достаточную загрузку, продавая номера туристам и деловым путешественникам по цене трехзвездочных гостиниц, что является распространенной практикой в регионах».

В 2018 году наиболее существенно – более чем на 20% – выросла стоимость проживания в отелях категории 2\* в Москве, Санкт-Петербурге и Волгограде. Аналогичный рост демонстрируют цены на проживание в пятизвездочных отелях Калининграда и Сочи. В целом средняя стоимость номера в гостинице категории 5\* по стране в 2018 году составила около 6 тысяч рублей, в отеле категории 4\* можно остановиться в среднем за 4650 рублей, тогда как ночь в трехзвездочной гостинице обходится примерно в 3600 рублей. Если в первом квартале 2018 цены изменились лишь в ряде гостиниц, во втором квартале, в частности, в дни проведения матчей Чемпионата мира, увеличение цен на проживание достигает 300%.

Наблюдается высокий спрос на гостиницы среди иностранных корпораций, отправляющих сотрудников в Россию «поболеть» за свои национальные сборные. Это не только распространенная практика мотивации и поощрения сотрудников, но и редкая возможность увидеть Россию без оформления визы. При этом иностранные корпоративные заказчики пожаловались как на нехватку номерного фонда в региональных городах-участниках Чемпионата, так и на жесткие условия бронирования. К примеру, некоторые гостиницы готовы принимать гостей на срок не менее 30 дней, при этом просят 100-процентную предоплату и не возвращают деньги в случае отмены поездки. Кроме того, в Саранске, Самаре и Калининграде иностранцы столкнулись с особыми затруднениями ввиду ограниченного номерного фонда, что особенно проблематично при планировании заселения больших групп бизнес-туристов.

<http://prohotel.ru/news-221479/o/>

## **Отели и ЧМ-2018. Главное: налажен конвейер штрафов**

### **Ростуризм нашел в восьми регионах отели, завышающие цены на период ЧМ-2018**

МОСКВА. 13 АПРЕЛЯ. ИНТЕРФАКС-ТУРИЗМ – Ростуризм опубликовал обновленный список отелей, завышающих цены во время проведения ЧМ-2018, общее количество нарушений составило 36 случаев, сообщает в пятницу пресс-служба ведомства.

«По состоянию на 10 апреля, в восьми регионах (Краснодарском крае, Волгоградской, Калининградской, Ростовской, Самарской, Свердловской областях, Москве и Санкт-Петербурге) отмечено нарушение требований постановления. По данным предыдущего мониторинга от 22 марта, нарушения были выявлены в 6 регионах страны», – говорится в сообщении.

По данным ведомства, больше всего нарушений отмечено в Краснодарском крае (9) и Санкт-Петербурге (8), далее следует Калининградская область и Москва (7), Волгоградская область (2). Меньше всего – в Ростовской, Самарской, Свердловской областях (1).

Стоимость размещения превысили гостиницы Самарской области в 2,5 раза, Калининградской и Свердловской областей в 8 раз. На 1,7% дороже, чем по нормативу, продаются номера в отелях Санкт-Петербурга.

Как сообщили в Ростуризме, из предыдущей версии «черного списка» остались семь гостиниц, три из Калининградской области, две из Москвы, по одному отелю из Волгоградской и Самарской областей.

По общему числу нарушений лидируют отели Санкт-Петербурга, на втором месте Москва, на третьем – Калининградская область, на четвертом – Краснодарский край.

За все время в списке побывало 217 отелей из разных регионов России, при этом гостиницы Москвы, Калининградской, Волгоградской и Самарской областей попадали в него неоднократно.

<https://tourism.interfax.ru/ru/news/articles/48422>

### **Роспотребнадзор выявил 591 случай завышения цен гостиницами в преддверии ЧМ-2018**

МОСКВА, 20 апреля. /ТАСС/. Роспотребнадзор выявил 591 случай завышения цен отелями в преддверии в России чемпионата мира по футболу, объем наложенных штрафов достигает уже 6 млн рублей. Об этом сообщается в пятницу на сайте службы.

Чемпионат пройдет с 14 июня по 15 июля. Проверки проводились в городах России, где состоятся матчи, а также там, где могут размещаться участники соревнований и зрители.

"Выявлен 591 случай завышения цен на гостиничное обслуживание (за неделю выявлено 30 случаев) и 135 случаев отсутствия у гостиниц свидетельств о прохождении классификации", - говорится в сообщении.

Всего осуществлено 1270 внеплановых проверок стоимости гостиничного обслуживания, определяемой в зависимости от категории отеля. По их результатам возбуждено более 1,5 тысяч дел об административных правонарушениях. Помимо штрафов Роспотребнадзор выдал гостиницам, завысившим расценки на номерной фонд, 189 предостережений.

В случае нарушения постановления правительства РФ, которым установлена предельная стоимость номеров в гостиницах на период чемпионата,

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

предусмотрен штраф для должностных лиц - до 50 тыс. рублей, для юридических лиц - в двукратном размере излишней выручки от реализации услуг.

<http://tass.ru/obschestvo/5143538>

### **В Саранске гостиницу уличили в завышении цен перед чемпионатом мира по футболу**

Замдиректора гостиницы «Сарин» («Без звёзд», номера 3-й категории, 12 номеров, 30 мест) Мишина пытается обжаловать в Ленинском суде постановление о привлечении к административной ответственности. Сотрудники Роспотребнадзора оштрафовали ее на 25 тысяч рублей за завышение цен на обслуживание.

Проверки в «Сарине» прошли в связи с предстоящим проведением в Саранске чемпионата мира по футболу-2018. На официальном сайте отеля была размещена информация о возможности бронирования номеров на даты проведения мундиала с указанием стоимости номера за период проживания, которая противоречила обязательным требованиям Постановления № 89 и свидетельствовала о завышении установленных цен:

— двухместный номер «стандарт» с одной кроватью и диваном (указана стоимость 3000 и 3500 рублей — превышение от 14,9 до 34 % соответственно); — двухместный номер «стандарт» с двумя отдельными кроватями (указана стоимость 3000 рублей — превышение на 14,9 %); — вип-номер (указана стоимость 7000 рублей — превышение на 168,2 %); — трехместный номер (указана стоимость 6000 рублей — превышение на 129,9 %).

Согласно приложению к Постановлению №89 максимальная стоимость гостиничного обслуживания в средствах размещения категории «без звезд» в Мордовии составляет для номеров иных категорий одноместного (двухместного или многоместного) размещения 2610 рублей за одни сутки проживания! Сотрудники Роспотребнадзора составили протокол в отношении нарушителей и оштрафовали. Но Мишина не согласилась с этим и обратилась в суд.

Какое решение примут служители Фемиды, будет известно в ближайшее время.

<https://stolica-s.su/incident/127218>

### **В Петербурге к ЧМ-2018 могут отключить свет в 20 гостиницах**

Мини-отель в Петербурге отключили от энергоснабжения, так как владельцы 4 года не платили за свет.

Из-за образовавшегося долга в 100 тысяч рублей постояльцы мини-отеля на Загородном проспекте остались без освещения. Подобные "крайние" меры этим летом грозят ещё 20 гостиницам города на Неве.

В пятницу в "Петроэлектросбыте" рассказали о практике применения жестких мер по отношению к "злостным" неплательщикам. На этот раз отключению от электричества подвергся небольшой отель. Владельцы гостиницы с 2014 года не оплачивали счета за электричество, продолжая принимать постояльцев и пользоваться светом и бытовыми электрическими приборами. В сообщении пресс-службы компании говорится, что теперь, как минимум, два дня гости отеля проведут в темноте.

Всего в базе злостных неплательщиков Петроэлектросбыта более 20 отелей, которые накануне наплыва туристов по случаю проведения Чемпионата мира по футболу, могут быть отключены от электроснабжения.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*



Все отели о возможном грядущем отключении электричества оповещаются заранее. Если после отключения света собственники помещения не внесут плату за потребленный ресурс, для защиты своих имущественных интересов АО «Петроэлектросбыт» будет вынуждено обратиться в судебные органы для взыскания долгов в судебном порядке.

<https://nevnov.ru/553065-v-peterburge-k-chm-2018-mogut-otklyuchit-svet-v-20-gostinicakh>

## **В Сочи тайные посетители проверили английский язык у сотрудников сферы услуг**

В Сочи тайные посетители проверили сотрудников гостиниц, ресторанов и кафе на знание английского языка. Так власти города решили подготовить предприятия сферы услуг к предстоящему чемпионату мира по футболу. Корреспондент ОТР Ирина Сафонова о том, как это было.

В Сочи – более тысячи кафе и ресторанов, которые работают круглый год. В период летнего сезона отрываются еще и столовые. Обойти все точки общепита тайные покупатели не смогут. Их задача пройти по так называемым "гостевым маршрутам".

Центральная набережная, вокзал, район олимпийского парка- это места где, предположительно, будут жить или прогуливаться гости чемпионата мира по футболу. Эти районы-первые в списке у проверяющих.

Илья Брагин, волонтер: "Ребята - задача простая, узнать их сервис английского языка, общую работу, узнать, что они могут нам предложить".

Район Адлера тоже относится к гостевому маршруту. Сегодня рабочие группы именно здесь. Их две, по 3-4 человека в каждой. В составе – представители администрации и волонтеры, которые свободно могут разговаривать на английском языке.

Как правило, тайные покупатели стараются пообщаться не только с официантами кафе, но и пригласить администратора, управляющего. Задача – определить, сможет ли персонал справиться с какой-то непредвиденной ситуацией, если гостю, например, понадобится медицинская помощь или справочная информация. По оценке волонтеров, пока персонал кафе, сдает экзамен по английскому языку на твердую четверку.

Юрий Марина, управляющий кафе: "В плане языка это, конечно же, преимущество при приеме на работу. То есть при собеседовании узнаем, есть ли у человека навык общения. Как правило, в этой среде, люди обладают каким-то минимумом, принять заказ, предложить блюдо".

За два дня проверок, тайные покупатели посетили более 20 кафе. По их данным, в 18 из них-иностранцев обслужили без проблем, в двух-трех кафе возникли трудности, но в целом они также смогли перевести вопросы и накормить гостей. Замечания мелкие, например, когда знаниями языка обладает не весь персонал.

Вынести предписание или заставить владельцев кафе обучить свой персонал английскому языку волонтеры не могут. Поэтому их замечания носят лишь рекомендательный характер.

<https://otr-online.ru/news/v-sochi-tainie-102506.html>

## **В Краснодарском крае взялись за «черных отельеров»**

10 признаков легальной гостиницы определили, чтобы гости Кубани сделали правильный выбор.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Гости «Курортов Краснодарского края» могут проверить средства размещения на соответствие требованиям безопасности, уровню сервиса и качеству предоставляемых услуг на сайте министерства курортов, туризма и олимпийского наследия региона .

Все средства размещения, предоставляющие гостиничные услуги на территории Краснодарского края, с 1 января 2017 года должны получить соответствующее свидетельство о присвоении категории. В рамках широкой информационной кампании на официальном сайте ведомства запущена специальная рубрика, где размещены основные требования, предъявляемые к легальным средства размещения. Дополнительную информацию о легальных средства размещения гости и жители Кубани также могут получить по телефону горячей линии курортов Краснодарского края: 8 800 200 60 90.

«Наша задача — вывести из тени «черных отельеров». Обеспечить на курортах региона безопасный и качественный отдых, чего не могут предложить гостям и жителям Кубани нелегальные средства размещения», — прокомментировал вице-губернатор Краснодарского края Василий Швец.

В эфире региональных телеканалов и радиостанций стартовал ролик социальной рекламы о преимуществах размещения в проклассифицированных объектах. Также в ближайшее время в помещениях вокзалов, общественном транспорте, других общественных местах курортов региона будут размещены листовки с соответствующей информацией.

На Азово-Черноморском побережье будут работать мобильные группы по выявлению деятельности «черных отельеров». В состав этих групп войдут представители министерства курортов, а также полиции, налоговой и миграционной служб, администраций муниципальных образований. Все действия проводятся в рамках исполнения краевого Комплексного плана по подготовке и проведению летней курортной кампании 2018 года.

<http://strana.ru/journal/news/25144729>

### **Гонка героев: как ресторатору и отельеру подготовиться к чемпионату мира по футболу**

*Много телевизоров, карманные карты для туристов и другие способы подготовиться российскому отельеру и ресторатору к чемпионату мира по футболу за 50 дней*

В преддверии событий масштаба, подобного чемпионату мира по футболу, вложение в будущее страны, всегда встает вопрос: стоит ли игра свеч, то есть ресурсов, вложенных в его подготовку? Что выиграет власть и бизнес от проведения ЧМ, или это разовое мероприятие, которое вспыхнет и так и останется фактом истории? На сайте FIFA, например, подробно расписана значимость проведения данного события у себя: хотя организация ЧМ — дорогое удовольствие, но и возможности для страны предоставляет колоссальные. Это глобальная презентация наших возможностей, демонстрация ресурсов и нашего потенциала, причем не только Москвы и Санкт-Петербурга, но и других городов России. За последнее время я побывала во многих городах, принимающих матчи ЧМ, выступая с темой о сервисной культуре для отельеров и рестораторов. К сожалению, единой системной готовности городов к приему гостей в России нет. Что можно сделать сейчас, чтобы гостям со всего мира захотелось вернуться в город проведения ЧМ снова?

Как правило, на турнир приезжают спортсмены, организаторы, медиа и болельщики — посетители, которые планируют посещать матчи, гулять по городу и получать эмоции от времени, проведенного в нем. Важно, чтобы болельщики тут трансформировались в туристов, а для этого их необходимо зацепить,

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

заинтересовать, вдохновить чем-то большим, чем хороший стадион и интересный матч. Главная задача — предвосхитить ожидания гостей, помочь и облегчить им жизнь в пункте назначения.

### *Построй маршрут*

Есть приложение Welcome 2018, где для гостей чемпионата собрана полезная информация о стране и городах-участниках. Большая часть отельеров, рестораторов, авиакомпаний и других бизнесов в разных сферах даже не знает о его существовании (я лично провела подобный опрос среди коллег в разных городах России). Первое, что можно сделать, это рассказать о наличии такого приложения и сайта. Хорошо бы, если внутренние авиакомпании тоже в своих объявлениях на рейсах сообщали об этом приложении. Идеально, если это будут отдельные специальные буклеты, в которых расскажут о городах-участниках и покажут маршруты, которыми могут пройти посетители.

Внутри приложения можно собрать несколько коротких маршрутов и рекомендаций, что увидеть и купить в городе, где пообедать, если у человека в запасе лишь 3-6-8 часов. Это и есть уникальное торговое предложение, в рамках которого можно создать подразделы с самым важным и интересным: Fun Trip, Trip to Remember, Discover (the city) in 5 hours. В моей практике были ситуации, когда гости, которые приехали на Олимпиаду-2004 в Грецию и остались еще на несколько дней, поменяли билеты и скорректировали даты, хотя и не планировали этого. Такое решение туристы приняли благодаря грамотной работе отельного гида, который подсказал, куда стоит съездить в дополнение к уже намеченной программе. На этом примере могу сказать, что отельерам стоит разработать собственные уникальные короткие маршруты, которые вдохновят постояльцев задержаться в городе. Это создает крепкую эмоциональную связь у гостя не только с городом, но и с конкретным отелем, и в долгосрочной перспективе он может стать постоянным клиентом.

Кстати, подобное уже существует в Европе, причем лояльность формируют там не в отношении определенного отеля или ресторана, а применимо к городу. В начале марта я заметила в аэропорту и гостинице в Вене удобные небольшие карты с уже составленными маршрутами и краткой информацией о каждом пункте, где остановиться.

Немаловажный фактор формирования лояльности — показать максимальное гостеприимство, чтобы у гостей было приятное воспоминание о стране, городе и вашем сервисе в частности. Недавно произошел случай, о котором я узнала от знакомой, которая прибывала в Москву на несколько дней. Перед отправлением обратно в аэропорт она решила заказать такси из московской гостиницы, где жила. Сотрудники отеля объявили цену в 4300 рублей, а вызвать городское такси отказались вовсе. В итоге гостя справила без помощи отеля, заказав поездку на 930 рублей. Разумеется, впечатление от отеля и города у нее сложилось не самое приятное.

### *Используйте Smart TV*

За 50 дней до приема иностранных гостей в отель можно использовать Smart TV, в настройках которого есть возможность поставить всю информацию о гостинице, дополнительных услугах и специальных предложениях. Самое интересное: на телевидение возможно установить 25-30 иностранных языков. Если бюджета и времени на Smart TV нет, печатайте информацию о предстоящих играх на бумажных носителях на основных иностранных языках и распространяйте в номерах. Поставьте дополнительные телевизоры в общественных зонах: холле, ресторанах, кафе, барах — так гости смогут остаться в вашем отеле, а не уйдут посмотреть матчи в другое место.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Из дополнительных инструментов: проведите конкурс среди гостей на лучшее фото с тематикой ЧМ, придумайте свой хештег в соцсетях, чтобы собрать все публикации под одной темой. Призом станет пакет услуг (проживание, СПА, тур по городу и так далее).

Очень важный элемент в подготовке к чемпионату мира в индустрии гостеприимства — обучение всех сотрудников. Опыт показывает, что владельцы российских отелей и ресторанов стали более ответственно подходить к работе по созданию и поддержанию репутации, коммуникации с гостями и обучению своих сотрудников. Безусловно, благодаря этому в стране повышается уровень сервиса, а следовательно, и удовлетворенность гостя. Если вы знаете, что в вашем городе будет играть испанская сборная, пусть ваши сотрудники выучат 10 обращений или фраз на по-испански. Гостям будет приятно, когда они услышат родную речь в вашем отеле.

Также важно подготовить сотрудников быстро отвечать и реагировать на часто задаваемые вопросы, которые могут возникнуть у гостей во время чемпионата: как добраться до стадиона, где можно посмотреть трансляцию матчей, куда идти за сувенирами, как вызвать такси, как вернуться в гостиницу, где посмотреть расписание авиарейсов и так далее. Проведите мозговой штурм со своими командами или организуйте отдельное мероприятие, куда можно позвать коллег из других гостиниц и ресторанов, проработайте с ними список вопросов. Подобное мы делали в Америке в преддверие мирового чемпионата бальных танцев.

Помимо проработки стандартных вопросов, важно развитие эмпатии у сотрудников, высокого уровня коммуникации и умения слушать. Гости любят спрашивать у сотрудников: а что у вас обязательно надо посмотреть? а что обязательно попробовать? а какой сувенир надо купить? И если сотрудники отвечают размыто, неуверенно, без эмоций и энтузиазма, гости вряд ли прислушаются к таким рекомендациям. Совершенно неуместно халатное отношение к гостям. Информация распространяется очень быстро, и один негативный отзыв на туристическом сайте повлияет на вашу репутацию.

### *Только спокойствие*

И последний, но тоже важный фактор — это обучение и повышение уровня стрессоустойчивости персонала в самых разных сферах, потому что любое мероприятие международного масштаба — это всегда шум и суета, большое количество людей вокруг, множество вопросов и недопониманий. Здесь может помочь интеграция медитации в дневную практику и тренинги по контролю эмоций.

Что можно сделать для того, чтобы мы показали себя как гостеприимные хозяева ЧМ, как узнать, где мы могли бы быть лучше? Например, это сбор обратной связи либо через мобильное приложение, либо через опросник в аэропортах. На практике был случай, когда перед выходом на посадку в самолет в аэропорту Гонконга меня попросили уделить 5 минут для ответа на несколько вопросов, чтобы помочь в развитии туризма в стране. Эта мелочь очень может помочь нам в развитии программ, маршрутов и в повышении привлекательности страны.

<http://www.forbes.ru/karera-i-svoy-biznes/360391-gonka-geroev-kak-restoratoru-i-oteleru-podgotovitsya-k-chempionatu-mira>

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

### **Гостиницы и санкции:**

#### **Туроператоры предложили ответить на санкции блокировкой агрегатора Booking.com**

Москва, 18 апреля. Российское министерство культуры получило открытое письмо с просьбой включить в готовящийся в России пакет контрсанкций против США запрет на деятельность в России агрегатора гостиничных номеров Booking.com. С просьбой о запрете сервиса в России обратился в правительство глава группы компаний «Свой туристический сервис» Сергей Войтович.

В рамках ответа на американские санкции Войтович предложил ограничить деятельность сайта бронирования гостиниц на территории России. Как сообщает «Ридус», в качестве основного повода для запрета бизнесмен указал положение монополиста, которого добилась эта система бронирования в нашей стране — более 70% индивидуальных бронирований в российских отелях осуществляется через сайт Booking Holdings. При этом компания получает доступ к большому количеству сведений о российских туристах.

Войтович сравнил ситуацию с Booking с отказом государственных учреждений в США от услуг российской «Лаборатории Касперского». Ранее, напомним, агентство Ura.ru писало о запрете госучреждениям в США покупать антивирусы от Касперского на фоне истерии о «российском вмешательстве» в президентские выборы в США.

<https://riafan.ru/1048248-turoperatory-predlozhili-otvetit-na-sankcii-blokirovkoi-agregatora-booking-com>

#### **Эксперты спрогнозировали последствия блокировки сервиса Booking.com**

Блокировка системы интернет-бронирования отелей Booking.com создаст трудности для туристов и владельцев гостиниц, но на сам сервис никак не повлияет, считают эксперты.

Решение о блокировке скажется не только на россиянах, но и на иностранцах

Заблокировать Booking.com на территории России предложил руководитель компании туроператора по въездному туризму Svooy Travel Services Сергей Войтович. Свое предложение он изложил в письме к Минкультуры РФ.

Более 70% продаж номеров в российских отелях и гостиницах осуществляются через Booking.com, обратил внимание Войтович. Американская корпорация имеет возможность анализировать данные о российских туристах. Кроме того, гигант препятствует развитию российских систем бронирования отелей, поэтому его нужно запретить в пакете ответных санкций США, уверен Войтович.

Коллега Войтовича из другой туркомпании Александр Макляровский считает, что в правительстве Соединенных Штатов не обратят внимания, если россияне перестанут пользоваться их сервисом бронирования отелей. Однако для российских туристов и гостиниц это решение создаст трудности, подчеркнул эксперт.

Вице-президент Федерации рестораторов и отельеров Вадим Прасов уточнил, что блокировка сервиса скажется не только на россиянах, но и на

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

иностранных гражданах, которые хотят посетить Россию и не смогут забронировать отель. Он отметил, что туроператоры не смогут оперативно создать подобные системы бронирования отелей, поэтому американский сервис вряд ли будет запрещен, пишет РИА "Новости"....

[https://rueconomics.ru/320369-eksperty-sprognozirovali-posledstviya-blokirovki-servisa-booking-com#from\\_copy](https://rueconomics.ru/320369-eksperty-sprognozirovali-posledstviya-blokirovki-servisa-booking-com#from_copy)

### **Американцы запутались в программах лояльности авиакомпаний, гостиниц и банков**

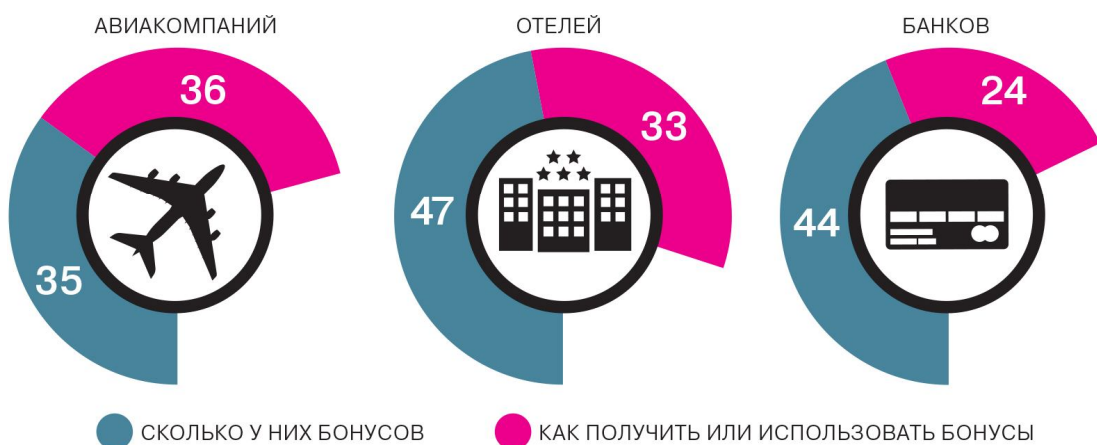
Компания NextAdvisor представила результаты опроса о проблемах, с которыми сталкиваются участники бонусных программ лояльности авиакомпаний, гостиниц и банков. В нем приняли участие 2,2 тыс. человек.

Большинство опрошенных (54%) признались, что считают бонусные программы авиакомпаний запутанными. Среди участников бонусных программ гостиниц таких оказалось 47%. Еще 45% заявили, что не понимают, как работает система вознаграждения за постоянное пользование банковскими картами.

В действительности участники программ даже не в курсе, сколько баллов у них на счету: среди пользователей накопительных карт с авиамилями таких 35%, а среди пользователей отельных программ и того больше — 47%.

#### **ЧЕГО НЕ ЗНАЮТ УЧАСТНИКИ ПРОГРАММ ЛОЯЛЬНОСТИ В США (%)**

ИСТОЧНИК: ИССЛЕДОВАНИЕ YOUNG & RUBICAM ДЛЯ NEXTADVISOR.COM.



Одной из главных проблем для участников программ лояльности также стало непонимание, как получить или воспользоваться накопленными баллами — 36% не представляют, как потратить накопленные авиамили. Среди пользователей отельных программ таких пользователей чуть меньше — 33%.

Кроме того, аналитики выяснили, что 40% бонусов авиакомпаний и 42% гостиничных бонусов так и остаются неиспользованными. 25% вознаграждений по банковским картам тоже истекают, оставаясь невостребованными.

<https://www.kommersant.ru/doc/3611676>