



## Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 0702-0801-2018

С 16 июля по 16 августа 2018 года

### 1. Безопасность средств размещения

#### ***Происшествия в гостиницах, связанные с безопасностью***

Гостиницу «Атоммаш» в Волгодонске эвакуировали. И попутно нашли нарушения противопожарной безопасности.

В Рязани произошел пожар в гостинице «Старый город»

Пожар произошел в гостинице на "Заимке" в пригороде Хабаровска

В Новосибирске загорелась гостиница «Mirotel»

В Петербурге ночью горела гостиница, расположенная в старинном доме

В Астрахани загорелся гостиничный комплекс

В Полярных Зорях сгорело общежитие

В Казани на постояльца 4-звездочного отеля рухнул потолок

Российский турист сорвался с балкона в турецком отеле

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

Михаил Дегтярёв считает, что в Москве не нужно увеличивать турпоток

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

На севере Москвы построят многофункциональный центр с гостиницей на 575 номеров

Из певцов в отельеры. Дима Билан открыл гостиницу в Подмосковье

Правительство Москвы отдаёт Ярославской области три гостиницы

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

#### ***Гостиницы и ЧМ-2018.***

ЧМ-2018 для гостиниц Москвы – одно из наиболее успешных мероприятий за последние десятилетия

Санкции вместо прибыли: FIFA оштрафовала гостиницы в Ростове

Армянских беженцев, проживших 27 лет в гостинице «Останкино», решили выселить

Власти признали право крымских отельеров подать в суд на Booking.com

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Ростуризм: политика Booking.com не повлияла на заполняемость отелей в Крыму

AZIMUT Hotels открывает новый отель в Якутии

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

Отели на Майорке и Ибице собрались отказаться от all inclusive из-за пьянства туристов

### **6. Полезное для отельера**

Миграционный учет иностранного персонала. Новые правила

Быстро, вежливо, без шаблонов: как отелям работать с отзывами (и сделать так, чтобы их было много)

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)

### **Происшествия в гостиницах, связанные с безопасностью**

**Гостиницу «Атоммаш» в Волгодонске эвакуировали. И попутно нашли нарушения противопожарной безопасности.**

Как сообщило ГУ МЧС по Ростовской области, личный состав 1-го отряда ФПС и сотрудники ОНД и ПР провели в гостинице «Атоммаш» учебно-тренировочное занятие по эвакуации гостей и персонала в случае возникновения пожарной опасности. Все находившиеся в здании люди были выведены наружу за 6 минут 5 секунд.+

Затем для эвакуированных провели лекцию по противопожарной безопасности, правилам поведения при ЧС, а также обучили правильному обращению с огнетушителями.

Одновременно специалистами была проведена проверка обеспечения противопожарных систем в гостинице. В ее ходе были выявлены некоторые недостатки: на 2-м этаже не работает звуковое оповещение о пожаре, отсутствуют указатели эвакуационных путей. Все эти нарушения отмечены в акте и переданы руководству гостиницы для устранения.

[http://volgodonsk.news/news/13108-gostinicu «atomash» v volgodonske evakuirovali](http://volgodonsk.news/news/13108-gostinicu-atomash-v-volgodonske-evakuirovali)

### **В Рязани произошел пожар в гостинице «Старый город»**

В Рязани 19 августа произошло возгорание в гостинице «Старый город», расположенной на улице Мюнстерской. Об этом сообщает пресс-служба областного ГУ МЧС. На место происшествия выехали пять пожарных автомобилей и 15 сотрудников Государственной противопожарной службы.

В результате инцидента никто не пострадал, персонал и постояльцы были эвакуированы. В настоящее время гостиница работает в обычном режиме, рассказали Vidsboku на ресепшене.

<http://vidsboku.com/news/v-ryazani-proizoshel-pozhar-v-gostinice-staryy-gorod>

### **Пожар произошел в гостинице на "Заимке" в пригороде Хабаровска**

Поздно вечером 19 августа 2018 года на пульт пожарно-спасательной службы Хабаровска поступил вызов о задымлении в 4-х этажном здании гостиницы по улице Императорской в селе Краснореченское Хабаровского района. Незамедлительно на место происшествия выехали пожарные подразделения. По прибытию было установлено, что на цокольном этаже в отделении для белья, горит кабель. Из комплекса самостоятельно эвакуировались около 150 посетителей и 14 человек персонала. Также в ходе разведки помещений звеном газодымозащитной службы эвакуировано 5 человек персонала. Информация о пострадавших не поступала.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

В результате оперативных действий брандмейстеров пожар был локализован в 22.14 (хбр), полностью ликвидирован в 23.05 (хбр) 19 августа 2018 года. От огня и продуктов горения в бытовом помещении пострадали матрасы, спальня кровати, а также постельное белье на площади 50 кв. метров и 20 погонных метров кабеля. Для недопущения повторных возгораний брандмейстерами были осмотрены все смежные помещения, где проходила проводка. Всего для ликвидации пожара было привлечено 26 человек и 10 единиц техники.

В настоящее время причины возгорания, виновный устанавливаются сотрудниками Государственного пожарного надзора МЧС России.

<https://amurmedia.ru/news/724553/>

### **В Новосибирске загорелась гостиница «Mirotel»**

В Ленинском районе Новосибирска произошел пожар в гостинице "Mirote". Отель расположен в центре Левобережья на проспекте Карла Маркса. Как сообщает паблик АСТ-54, возгорание произошло в воскресенье утром. Очевидцы увидели дым, выходящий из окон здания.

«Мимо ехали, увидели дым. Зашел, сказал охране, что задымление сильное, они были не в курсе. Вызвали пожарных сами, пока они решались пойти проверить наверх», - пишет житель Новосибирска Игорь Васильев.

Официальных данных о причинах возгорания пока нет. Представители гостиницы на странице отеля в социальной сети «ВКонтакте» опубликовали свою версию происшествия.

«Сегодня в гостиничном комплексе Mirotel произошло задымление внутри воздуховода. Предприняты все необходимые меры по обеспечению безопасности гостей и персонала. Пожарные уехали, эвакуация завершена - гости вернулись в номера. Жертв и пострадавших нет. Отель работает в штатном режиме», - говорится в сообщении.

4-звездочная гостиница «Mirotel Novosibirsk» была открыта 1 декабря 2016 года. Согласно данным официального сайта отеля, номерной фонд составляет 111 номеров: 100 одно/двухместных «Стандарт», 8 «Люкс» и 3 «Люкс-Апартаменты». Один из номеров категории «Стандарт Single» оборудован для людей с ограниченными физическими возможностями.

<http://nsk.sibnovosti.ru/incidents/367409-v-novosibirske-zagorelas-gostinitsa-mirotel>

### **В Петербурге ночью горела гостиница, расположенная в старинном доме**

В гостинице, расположенной на Литейном проспекте в Петербурге, минувшей ночью сработала пожарная сигнализация. 15 постояльцев были выведены из здания 1871 года постройки на улицу. Причиной происшествия стало короткое замыкание с задымлением, которое произошло близ стойки администратора отеля. Пожарные быстро справились со своей задачей, никто не пострадал.

<http://www.interessant.ru/people/v-pietierburghie-nochiu-gh>

### **В Астрахани загорелся гостиничный комплекс**

В Астрахани загорелся гостиничный комплекс. В субботу, 21 июля в Советском районе Астрахани произошёл пожар в четырёхэтажном здании по

адресу: улица Моздокская, дом 26, где располагается гостиничный комплекс «Корона», включающий в себя кафе, гостиницу и бильярдную.

На место происшествия прибыли три пожарных расчёта и автомобиль реанимации.

Причиной возгорания стал холодильник: из-за возгорания его мотора стал гореть пластик, в результате чего в помещении образовалось много дыма.

По сообщению очевидцев, постояльцев гостиницы выводили с третьего этажа здания в противогазах.

В результате происшествия жертв и пострадавших нет.

<https://ast-news.ru/node/179323>

### **В Полярных Звездах сгорело общежитие**

Серьёзный пожар произошёл в накануне в Полярных Звездах: в субботу вечером пламя вспыхнуло в одной из комнат общежития, расположенного на улице Ломоносова. Проживающие в здании люди были экстренно эвакуированы на улицу. Жертв и раненных, к счастью, удалось избежать.

От огня пострадали фасад, коридор и несколько комнат на 4 этаже. В одной из них, в которой, предположительно, начался пожар, сохраняется угроза обрушения пола. Также залита водой гостиница, расположенная этажом ниже.

По словам жильцов дома, виновником возгорания стал пьяный дебошир, который несколько часов до пожара кричал и матерился из окна общежития. Он уже задержан сотрудниками полиции.

<http://severpost.ru/read/68102/>

### **В Казани на постояльца 4-звездочного отеля рухнул потолок**

В Казани на постояльца 4-звездочного отеля рухнул потолок. Гость, который проживал в одном из номеров гостиницы, готовился ко сну, когда ему на голову обрушились сотни килограммов гипсовой штукатурки.

Вся комната усеяна мусором, будто после бомбежки. От неожиданности мужчина забился в угол. А когда осмотрел масштабы происшествия, едва не потерял дар речи.

По словам оператора, инцидент произошёл в казанской гостинице «Сулейман Палас»

[https://tvzvezda.ru/news/vstrane\\_i\\_mire/content/201807191415-lgqo.htm](https://tvzvezda.ru/news/vstrane_i_mire/content/201807191415-lgqo.htm)

### **Российский турист сорвался с балкона в турецком отеле**

Несчастный случай произошёл в гостинице Турции. Мужчина сорвался с балкона 7 этажа и упал вниз, получив травмы, не совместимые с жизнью.

По словам знакомой потерпевшего, правоохранители, задействованные в расследовании, приписали ему большое количество алкоголя в крови, однако пьяным он не был.

Девушка убеждена, что причиной инцидента стали плохо закрепленные перила балкона, которые обломались, когда турист на них облокотился. В данный момент семья Галимова задействована в поисках русскоговорящего юриста, чтобы узнать все обстоятельства случившегося.

<https://rusunion.com/rossiyskiy-turist-sorvalsya-s-balkona-v-tureckom-otele/>

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

**Михаил Дегтярёв считает, что в Москве не нужно увеличивать турпоток**

Председатель Комитета Государственной Думы по физической культуре, спорту, туризму и делам молодежи, кандидат на пост мэра Москвы рассказал о создании Министерства туризма и увеличении прибыли от туризма

Михаил Дегтярёв принял участие в открытии выставки «Турнеделя-2018» и рассказал о развитии туризма в России, в частности, в столице.

Отвечая на вопросы журналистов, Дегтярёв отметил, что в первую очередь, стране нужно научиться извлекать прибыль из въездного туризма, так как 650 миллиардов рублей из 700 миллиардов оборота остаются на счетах владельцев гостиниц, ресторанов, транспортных компаний. Политик также поделился планами о перестройке архитектуры власти и создании отдельного Министерства туризма, которое бы контролировало в том числе и экономическую составляющую туризма. Кроме этого, кандидат в мэры Москвы упомянул, что в столице не нужно повышать турпоток. 21 миллиона туристов достаточно, из-за отсутствия туристической администрации в Москве перегружена инфраструктура, отмечает Дегтярёв.

Особенно Михаил Владимирович недоволен ростом турпотока из Китая. «Я не уверен, что поток китайских туристов – это благо для России. Связано это с тем, что в сегодняшних условиях, к сожалению, транспортом, питанием, расселением туристов занимаются китайские компании. То есть мы не получаем как страна ничего от приезда большей части китайских туристов, кроме амортизации основных фондов. И Ростуризм рассказывает нам, что нужно больше китайских туристов – это безобразие. Нам их нужно больше только в том случае, если их приемом, питанием, транспортным обслуживанием и экскурсиями будут заниматься отечественные компании и платить за это деньги в бюджет», – отмечает депутат Госдумы.

Помимо этого, был отмечен вопрос необходимости урегулирования вопроса со статусом гидов-переводчиков и экскурсоводов, а также возможности создания в ближайшем времени российского отраслевого союза. Но даже в случае лицензирования экскурсоводов государство, по заявлению Михаила Дегтярёва, не намеренно ограничивать их трудовые полномочия, а просто будет «видеть» эти полмиллиона человек в нашей стране, которые работают гидами, и организовывать для них специальные программы для обмена опытом.

<https://rusunion.com/mihail-degtyarev-schitaet-cto-v-moskve-ne-nuzhno-velichivat-turpotok/>



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

#### **На севере Москвы построят многофункциональный центр с гостиницей на 575 номеров**

На севере Москвы построят многофункциональный центр с гостиницей на 575 номеров. Об этом «Стройгазете» сообщили в пресс-службе департамента градостроительной политики города Москвы.

По данным пресс-службы, помимо гостиницы, в здании также будут офисные и торговые помещения, многозальный кинотеатр, объекты бытового обслуживания и общественного питания.

По информации пресс-службы, на территории промзоны 9-4 района Савеловский также предусмотрена общественно-жилая застройка с встроенно-пристроенными детским садиком на 215 мест и поликлиникой, а также строительство школы на 500 мест. Будет также увеличена суммарная поэтажная площадь оздоровительного комплекса «Вятка».

Глава ведомства Сергей Лёвкин отметил, что проекты планировок в настоящее время находятся в проработке.

<https://www.stroygaz.ru/news/item/na-severe-moskvy-postroyat-mnogofunktsionalnyy-tsentr-s-gostinitsey-na-575-nomerov/>

#### **Из певцов в отельеры. Дима Билан открыл гостиницу в Подмосковье**

Победитель песенного конкурса «Евровидение» Дима Билан открыл трехзвездочную гостиницу в Московской области. Произошло это еще год назад, но поделился он этим только сейчас. Правда, рассекречивать адрес артист не стал.

«Гостиница со своей территорией, с очень уютным пространством вокруг. 29 полноценных номеров: одноместные, двухместные. Очень здесь здорово. Есть ощущение не мегаполиса вокруг, а пребывания в частном доме», — сказал артист в ролике, опубликованном в Instagram.

Мини-отель оборудован всем необходимым: «И туалет, и душ, и вода, и мини-бар — все есть». В гостинице построен буфет, в дальнейшем здесь появится баня. В планах — благоустроить дорогу, ведущую к зданию.

По словам Билана, решение вложить деньги в гостиничный бизнес было принято из-за перспективности направления: «Жанр мини-отелей вошел в этом году в тройку самых перспективных бизнесов, ведь страна развивает туризм».

Работа над проектом, который он запустил вместе с родственником-компаньоном, велась в течение трех лет. Отель уже завоевал популярность среди клиентов и уже выходит на самоокупаемость.

<https://360tv.ru/news/obschestvo/iz-pevtsov-v-otelery-dima-bilan-otkryl-gostinitsu-v-podmoskove/>

#### **Правительство Москвы отдает Ярославской области три гостиницы**

ЯРОСЛАВЛЬ, 19 июля 2018, 15:34 — REGNUM Председатель правительства Ярославской области Дмитрий Степаненко подписал постановление о принятии в региональную собственность принадлежащих правительству Москвы гостиниц в

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Ярославле, Угличе и Ростове. Об этом корреспонденту ИА REGNUM сообщили в правительстве Ярославской области.

Правительство Москвы отдаст Ярославской области гостиницу «Святой Георгий» в Ярославле, «Москву» в Угличе и «Московский тракт» в Ростове Великом. Их построили по соглашению, заключенному в 2007 году. Кроме этого Москва передает Ярославской области парадную лестницу для спуска к Волге в Угличе — она была построена вместе с гостиницей.

Губернатор Дмитрий Миронов обратился к мэру Москву, и поэтому земля и недвижимость передается Ярославской области. Мы управляющая компания, которая ведет административно-хозяйственную деятельность в отелях и деталей сделки не знаем. Что решит новый собственник — передать нам гостиницы для административно-хозяйственного управления, решит управлять сам или продаст их — мы не в курсе», — сказал корреспонденту ИА REGNUM директор Управляющей компании «Ласковый май», которая управляет гостиницами в Ростове и Угличе Алексей Колпаков.

На каких условиях и почему правительство Москвы решило преподнести Ярославской области столь щедрый подарок, в правительстве Ярославской области оперативно пояснить не смогли.

<https://regnum.ru/news/2451047.html>



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

### **Гостиницы и ЧМ-2018.**

#### **ЧМ-2018 для гостиниц Москвы – одно из наиболее успешных мероприятий за последние десятилетия**

Несмотря на множество ограничений, а также сюрпризов вроде аннуляции компанией части броней Match Hospitality незадолго до турнира, отельеры резюмируют: чемпионат себя оправдал.

Региональный директор по управлению доходами и исследованию рынка трех столичных Marriott – «Аврора», «Гранд», «Тверская» – и Renaissance Monarch Анастасия Пугачева констатирует: все четыре отеля довольны результатами ЧМ-2018. Причем гостиницы тщательно к нему готовились, выверяя тактику маркетинга – вплоть до того, что предупреждали постоянных клиентов о датах матчей и «периодах отдыха», предлагая им по-возможности учитывать это при планировании поездок.

Опасения насчет шумных фанатов не оправдались: «Мы даже усилили службу безопасности. Но, видимо, удачно была организована городская среда, людям было где выплеснуть эмоции, и в отель они возвращались только переночевать. У нас ни одного неприятного инцидента, – говорит Анастасия Пугачева. – Конечно, в плане операционной работы это был тяжелый период, требующий предельной внимательности и аккуратности. Но в итоге сотрудники отзываются о прошедшем чемпионате позитивно и готовы повторить этот опыт».

По словам г-жи Пугачевой, практически все иностранные гости, размещавшиеся в их отелях в период ЧМ-2018, были либо участниками, либо болельщиками чемпионата. Много из Мексики, Бразилии, Аргентины, Великобритании, меньше – из Германии.

Руководитель отдела бронирования и продаж номерного фонда «Президент-отеля» Иван Агеев рассказал RATA-news, что высокая загрузка гостиницы началась с 10-12 июня и продолжалась вплоть до 15 июля. Благодаря чемпионату «Президент-отель» получил возможность привлечения новых иностранных компаний и туроператоров. «Надеемся, наше сотрудничество продолжится, в том числе в сфере группового туризма», – сказал г-н Агеев.

Большой процент проживающих иностранцев в гостинице составили болельщики: из 2146 гостей из-за рубежа 1233 были с Fan ID. Больше всего постояльцев приехало из Мексики (311) и США (89). Из Аргентины, Великобритании, Израиля, Индии, Катара, Китая, Марокко, Саудовской Аравии и Франции в отеле проживало по 40-50 человек. «Чемпионат мира – одно из наиболее успешных для гостиниц Москвы мероприятий за последние десятилетия», – считает Иван Агеев.

Компания Amtel Properties задействовала под чемпионат все свои средства размещения в России. Как сказал RATA-news генеральный директор Даниэль Гупта, Hilton Garden Inn Moscow New Riga стал базой для команды будущих чемпионов – французов. В совместном с Hilton проекте – Hampton by Hilton Moscow Strogino – жили журналисты из Италии, Японии, Польши, Мексики, Кореи, ЮАР, Бразилии. Они выбрали отель из-за его близости к Crocus Expo – «штаб-квартире» международного вещательного центра ЧМ-2018. Так что здесь чемпионат еще даже не завершился, некоторые гости останутся до конца июля.

Благодаря близости к метро, МЦК и аэропорту «Шереметьево» многие болельщики выбрали Holiday Inn Moscow – Seligerskaya, обеспечив гостинице на

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

период чемпионата загрузку 95%. Как сообщил г-н Гупта, в отеле проживали фанаты из Мексики, Аргентина, Испания, Польша, Франция. Атмосфера была праздничной, без каких-либо недоразумений. «Многие болельщики даже тех команд, которые не добрались до полуфинала, не отменили брони и осталось до конца чемпионата», – говорит Даниэль Гупта. Отделы продаж заранее продумывали ценообразование, в результате прибыль от номерного фонда, ресторанных и прочих услуг за период ЧМ-2018 оказалась даже выше ожидаемой. «Для всех наших гостиниц это был отличный повод проверить выносливость и командную работу, – пояснил г-н Гупта. – Сотрудники работали почти без выходных несколько недель, однако они единодушны: чемпионат по футболу стал сплотившим их праздником».

Приятно удивлен итогами работы в период ЧМ и управляющий отелями «Эмеральд» (Екатеринбург) и «Демидов Плаза» (Нижний Тагил) Сергей Дерендяев: «Показатели гостиницы «Эмеральд» за две недели чемпионата превзошли все ожидания. Я изначально был настроен скептически, учитывая, что в Екатеринбурге играли три латиноамериканские команды, Египет и Сенегал. Полагал, что болельщики из этих довольно бедных стран не приедут. Однако это оказалось правдой только в отношении Сенегала. Фанаты же из других государств приехали и жили долго, не ограничиваясь днем матча. Так что загрузка гостиницы в эти две недели была выше 80%, а в дни матчей свободных номеров не было вообще».

Как пояснил г-н Дерендяев, латиноамериканцы и египтяне бронировали номера через свои турфирмы, и отели смогли продать их по самой высокой – в рамках постановления правительства – цене. ADR в эти две недели был втрое выше обычных показателей. Правда, японцы, шведы и французы, как признался отельер, предпочли бронирование через онлайн-сервисы, немного «уронив» этот показатель.

«В целом я очень доволен, как мы сработали, и сожалею лишь, что наше участие в чемпионате ограничилось лишь четырьмя матчами. Но всё было празднично, на позитиве, без эксцессов. Надеюсь, что ЧМ-2018 придаст ускорение развитию въездного туризма. Для меня это, пожалуй, даже важнее, чем результат этих двух спортивных недель», – отметил Сергей Дерендяев.

Управляющий партнер УК «Альянс Отель Менеджмент» Вадим Прасов также рассказал, что практически везде удавалось реализовать номера по максимально разрешенной цене: «В столице показатели доходности в среднем в полтора-два раза превысили прошлогодние за тот же период. Вообще, Москва и область из всех городов-участников показала наиболее стабильные результаты как крупнейший транспортный хаб и средоточие удобных по логистике, формату и количеству средств размещения».

В Петербурге чемпионат совпал с белыми ночами, и обычных туристов заместили болельщики. Зато сейчас питерские отели может «накрыть» отложенный спрос туристических групп, которые обычно приезжали в июне-июле, считает г-н Прасов.

В Саранске, принимавшем четыре матча, гостиницы были битком 12 суток, загрузкой даже пришлось поделиться с соседними городами – Пензой и Ульяновском. «Это, конечно, была экстраординарная ситуация в смысле нагрузки, – говорит Вадим Прасов. – Но, на мой взгляд, город с честью с ней справился – при том что болельщики демонстрировали самые разные привычки и повадки. Так что в целом для гостиничной индустрии ЧМ-2018 стал благом».

## **Санкции вместо прибыли: FIFA оштрафовала гостиницы в Ростове**

Несколько ростовских гостиниц, принимавшие иностранных болельщиков во время ЧМ, получили крупные штрафы от FIFA. Об этом стало известно в ходе пресс-конференции Виталия Кушнарева. По информации РБК Ростов, в гостиницах, заключивших договор с «Матч Аккомодейшн», проверки проводились как до ЧМ, так и во время мундиала. В результате некоторые из отелей получили штрафы на несколько сотен тысяч рублей. Так, например, гостиница «Дон Кихот» оказалась оштрафована на 320 тысяч.

По словам Виталия Кушнарева, власти пытались помочь гостиницам устранить нарушения и тем самым избежать штрафных санкций.

— Если бы мы не вмешивались, штрафов было бы гораздо больше. Надо понимать, что все проверки были направлены на обеспечение безопасности и комфорт проживающих. Возможно, с некоторыми штрафами можно не согласиться, но в большинстве своём они были обоснованы, — прокомментировал ситуацию глава города. Он добавил, что решение о вынесенных штрафных санкциях руководство отеля может оспорить в суде.

«Матч Аккомодейшн» — официальный оператор FIFA по размещению гостей. Без договора с оператором ни одна гостиница, хостел или отель не имели права размещать у себя болельщиков.

Ранее ростовских отельеров оштрафовали из-за завышения цен на проживание. По этому факту возбудили 70 административных дел. Общая сумма штрафов, которые должны были выплатить гостиницы, составил 1 миллион 524 тысячи рублей.

— Завышение цен на гостиничные услуги зафиксировано на период проведения чемпионата мира по футболу, — уточнили в пресс-службе регионального отделения Роспотребнадзора.

<https://161.ru/text/gorod/65179141/>

## **Армянских беженцев, проживших 27 лет в гостинице «Останкино», решили выселить**

Сколько человек может ощущать себя беженцем в другой стране? Год, пять, десять? Но уж через пятнадцать-то лет, казалось бы, можно забыть про страшное прошлое, вынудившее покинуть родные места, и обустроиться на новом месте. Однако жизнь рушит все расчеты. Жанна Джавадовна Капрельянц — одна из тех армян, что в 1991 году сбежала от кровавых погромов в Азербайджане. Жизнь им спасли, поселив в гостинице в Москве. Но 27 лет прошло, а своего крова так и нет. А теперь она и вовсе оказалась в ситуации, когда «некуда бежать»...

Сейчас Жанне Джавадовне 76 лет. Когда пришлось сорваться с насиженного места, ей не было еще и пятидесяти. «Нас вынуждали покинуть Баку — город, в котором я родилась и выросла. Почти все мои близкие попали в заложники. От всего пережитого мой когда-то мощный голос сел. Старшая сестра вообще думала, что сойдет с ума. Это было страшно. Меня эвакуировали в Москву, а сестру отправили в Геленджик. Я оказалась в чужом городе без регистрации и необходимых вещей — собирали все по минимуму. На работу я устроилась благодаря доброте главного врача поликлиники, которая выслушала мою историю и устроила медсестрой. Зарплата была очень скромной, денег всегда хватало впритык, но жить можно было». Тем более что у нее было главное — крыша над головой. Беженцев, которых эвакуировали в Москву, в то время расселяли по свободным местам в гостиницах. Жилье не бог весть какое. В 15-метровой комнатке — кровать, стол, стул, тут же гардеробная со всеми сезонными

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

вещами и кухня. Все это буквально стоит друг на друге. Чтобы помыться, нужно спускаться в подвал, туалет один на весь этаж. Но и этого, ставшего уже привычным обиталища она вскоре лишится. Так же как и еще двое беженко-пенсионеров, оставшихся в гостинице «Останкино»...

В начале 2000-х годов отели начали переходить в частную собственность, и встал вопрос — куда девать сбежавших от войны людей. Некоторые новые владельцы быстро его решили, предоставив беженцам отдельные квартиры. Другим повезло меньше... «Вдруг гостиница переходит в частную собственность, и начинаются издевательства со стороны ее новых владельцев. Первые требовали, чтобы мы платили за проживание. Мы объясняли, что нас сюда заселило московское правительство и ничего мы им не должны. Мы выиграли суд. Судья указала, что гостиницу они брали «с обременением», когда государство передавало ее частникам. В итоге одни сдавались, но приходили следующие владельцы, и бесконечные суды начинались заново», — рассказывает Жанна Джавадовна. Последние владельцы гостиницы твердо намерены выселить пенсионеров. Они пользуются тем, что в здании скоро начнется масштабная реконструкция.

#### *Реконструкция с «экстрадицией»*

Недавно руководство «Останкино» подало иск в суд с требованием выселить стариков в Подмосковье. Дирекция отеля объясняет это тем, что беженцы могли рассчитывать на номер в гостинице, пока здание было государственным, а теперь им предстоит подыскать новое жилье. «Людей, которые здесь проживают, по бумагам здесь нет — они не существуют. Официально они никто. Это мертвые души. Они идут только по внутреннему реестру гостиницы. Случись, например, пожар или еще что-нибудь, они даже в сводку не попадут», — охарактеризовал ситуацию с постояльцами замдиректора отеля Игорь Степанов.

На мой вопрос о том, знал ли владелец гостиницы, что в номерах проживают беженцы, когда покупал ее, Степанов отвечает возмущенно: «Мог знать, а мог и не знать. В любом случае мы не думали, что с ними начнется такой геморрой».

Гостиницу последние хозяева взяли в собственность полтора года назад, а за выселение постояльцев взялись в феврале этого года. «Здание находится в ужасном состоянии. Оно не соответствует никаким требованиям: постройка 50-х годов, трубы прогнили... Гостиница убыточная и нуждается в реконструкции. Сейчас будем ее либо ремонтировать, либо ломать и строить новую. Осталось только решить вопрос с этими людьми. Куда их девать? Их же кинуло государство — вот все вопросы пусть им и задают», — поясняет свою позицию Степанов.

Вообще-то еще при Лужкове правительство города предлагало беженцам переехать в поселок Востряково на территории района Солнцево. Якобы там можно было занять целую квартиру и хорошо разместиться, но Жанна Джавадовна тогда переезжать отказалась. «Дело даже не в том, что они сделали маневренный фонд для беженцев из помещений, откуда людей до этого специально выселяли из-за ужасных условий. Видели бы вы эти квартиры! Они все были разрушены, исписаны и буквально сделаны из мусора, вся ванная была в испражнениях. Без респиратора туда невозможно было зайти. Конечно, можно было найти деньги, сделать ремонт, все поменять, но в квартиру-то пускали всего на год, а потом что?» — вспоминает Капрельянц. Позже в жилищной комиссии ей пообещали подобрать квартиру с лучшими условиями, но тут комиссию передали в МВД, и опять все застопорилось. Время шло, беженка продолжала надеяться и обивать пороги, но все безрезультатно.

Прошлый владелец отеля Сергей Анатольевич Липовой решил действовать «по закону»: он подал на пенсионеров в суд, чтобы те оплатили коммунальные услуги за последние три года своего пребывания в гостинице. Суд удовлетворил иск, и судья назначил бакинцам выплатить «Останкино» по 70 тысяч рублей. Так на ближайшие полгода бакинцы остались без половины своей пенсии. При этом тогда Липовой заявлял, что не собирается выселять беженцев, а наоборот, всеми силами пытается добиться от города, чтобы их расселили.

А нынешний собственник — Михаил Гончарик — задумался уже и о выселении беженцев. Его заместитель пояснил, что и сейчас они не выгоняют людей на улицу, а купили им по однокомнатной квартире в городе Воскресенске Московской области. По словам Степанова, это «однушки» на первом в этаже в доме хрущевской постройки. «Да, пусть это не люксовые апартаменты, но там явно жить лучше, чем здесь. Квартиры площадью 32 метра. Одна квартира нам обошлась где-то в миллион семьсот рублей. Они же уперлись в три тысячи рублей, которые у них вычтут из пенсии, если они переберутся в область. Я считаю, что мы поступаем гуманно: мы же не выгоняем их на улицы», — говорит замдиректора.

Что такое для бизнесменов ежемесячные три тысячи рублей? Иное дело — для пенсионеров. И столичная медицина, которую они теряют, для пожилых людей значит немало. Но позиция «Останкино» четкая и понятная — они не должны нести ответственность за непрошенных жильцов. Они даже подчеркивают, что поступают вполне благородно, мол, из собственного кармана купили им жилье и передают в дар, и теперь пенсионерам осталось немножко поднапрячься с переездом, сделать ремонт небольшой — и в путь. Только они забывают, что речь идет о людях, которым больше 70 лет.

Вот что об этом говорит еще одна жительница «Останкино» — Жанна Иванян: «Нас пытаются переселить куда-то за Москву. Конечно, если бы я прожила там всю жизнь — это один вопрос. Но я 30 лет проработала здесь. Я же не могу уменьшить свою пенсию. Сейчас я живу в районе Ботанического сада: здесь магазины, поликлиника, меня уже узнают прохожие и здороваются. Конечно, мы бы хотели получить квартиру в этом районе, потому что он уже родным стал. Но если это не реально, хотя бы где-нибудь в пределах Москвы. Знаете, в 91 год как-то уже сложно перестраиваться». Сама Иванян всю жизнь проработала бухгалтером в Центре содействия реформе уголовного правосудия. На пенсию вышла только три года назад. «Мы столько несчастий перенесли, все потеряли. Я вообще оптимист и всегда старалась держаться, но сейчас становится все тяжелее», — говорит она.

В борьбе за жилищный вопрос пенсионерам помогает комитет «Гражданское содействие». Как рассказала «МК» председатель комитета Светлана Ганнушкина, нынешние владельцы выкупили здание у государства, и поскольку вопрос с расселением к этому моменту не был решен, то ответственность за предоставление жилья беженцам из Баку легла на плечи новых владельцев отеля. «В какой-то степени логично: ответственность за то, чтобы временное жилье было заменено постоянным на человеческих условиях, несут, конечно, не гостиницы. Но это только с одной стороны. С другой — владельцы же понимали, что приобретают собственность с обременением. Но тогда кто ответственен?» — говорит она. Разумеется, проблему с жильем должен решать не собственник гостиницы, а государство, но «по всей видимости, оно просто забыло о существовании беженцев, так что шанс получить квартиру в Москве у них практически нулевой».

<http://www.mk.ru/social/2018/07/19/trekh-starikov-perezshivshikh-pogromy-v-baku-opyat-delayut-bezhencami.html>

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

## **Власти признали право крымских отельеров подать в суд на Booking.com**

Владельцы крымских отелей имеют полное право подать иск на сервис по бронированию отелей Booking.com, ограничивший работу в Крыму. Такое заявление сделал глава комитета крымского парламента по санаторно-курортному комплексу и туризму Алексей Черняк, сообщило РИА «Новости».

Booking.com остановил бронирование в городах Крыма для отдыхающих. Заказать номер можно в том случае, если целью поездки является работа. Кроме того, сервис обнулil рейтинги и историю отзывов крымских гостиниц. Ассоциация малых отелей Крыма в ответ пригрозила вотумом недоверия компании Booking.com, которая беспардонно позволила себе в одностороннем порядке нарушить партнерские договоренности.

«Со стороны Booking.com это, во-первых, некрасиво, как участника бизнеса. Если вы занимаетесь бизнесом, то, будьте добры, выполняйте условия договоров. Если вы приверженец антироссийских санкций и санкций против Крыма, так скажите это отельерам и уходите с рынка. У нас огромное количество различных поисковых систем, сайтов, поэтому не один Booking держит это направление», — цитирует РИА «Новости» слова Черняка.

Парламентарий считает, что владельцам крымских гостиниц следует объявить коллективный бойкот Booking.com, что станет ответными санкциями против недобросовестной компании.

«На месте крымских отельеров я бы сейчас обратился в суды за такое влияние хвостом», — посоветовал Черняк.

Он добавил, если Booking.com полностью уйдет из Крыма, многие поисковые системы будут только рады, а курортный сезон ничуть не пострадает.

Ряд отечественных и иностранных СМИ распространили в последние дни информацию об угрозе срыва курортного сезона на Черном и Азовском морях. Причинами назывались необычно низкая температура воды на черноморских пляжах и появление в большом количестве опасных медуз у азовских берегов. «360» попытался разобраться в ситуации, используя записи очевидцев в социальных сетях.

<https://360tv.ru/news/puteshestviya/vlasti-priznali-pravo-krymskih-otelerov-podat-v-sud-na-bookingcom/>

## **Ростуризм: политика Booking.com не повлияла на заполняемость отелей в Крыму**

СИМФЕРОПОЛЬ, 17 авг – РИА Новости. Политика компании по бронированию отелей Booking.com, которая ограничила работу на полуострове, не отразилась на заполняемости крымских гостиниц, сообщил глава Федерального агентства по туризму (Ростуризм) Олег Сафонов.

Сервис Booking.com перестал бронировать проживание в городах Крыма для отдыха, при этом гостиницу можно выбрать, если целью поездки является работа. Кроме того, были обнулены рейтинги и история отзывов о крымских отелях. В свою очередь Ассоциация малых отелей Крыма заявила о намерении объявить вотум недоверия компании Booking.com, в одностороннем порядке нарушившей партнерские договоренности.

"Существует в мире и в Российской Федерации очень много систем бронирования. Большая конкуренция среди систем бронирования. Так что прекращение работы какой-то одной системы негативно никак не скажется на

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

*Фокус – Москва и столичный регион*



заполняемости коллективных средств размещения в Крыму. Заполняемость сейчас очень высокая", — сказал журналистам Сафонов.

В свою очередь, министр курортов и туризма республики Вадим Волченко сообщил, что в некоторых регионах заполняемость практически равна 100%.

"Также заполнены некоторые регионы, которые ранее не заполнялись в таком проценте. Прежде всего, это восточный регион. Это Феодосийский регион, Ленинский район — там заполняемость в цифрах 95-98%. Это очень хороший показатель", — сказал министр.

<https://ria.ru/tourism/20180817/1526731541.html>

### **AZIMUT Hotels открывает новый отель в Якутии**

Оператор AZIMUT Hotels анонсировал открытие гостиницы категории 3\* в Мирном (Якутия) в августе этого года. Объект будет работать на базе бывшего отеля «Зарница» и ориентирован прежде всего на деловых путешественников.

«AZIMUT Отель Мирный» находится на центральной площади города, в непосредственной близости к зданию администрации республики, в трех километрах от аэропорта. Гостиница располагает 83 номерами, рестораном, конференц-залом и кафе-баром.

«Интенсивное продвижение в России — естественный этап развития сети. Но для нас запуск объекта в городе Крайнего Севера стал определенным вызовом — прежде никто из крупных гостиничных сетей этого не делал», — сказал генеральный директор AZIMUT Hotels Вальтер Нойманн.

Это уже второй отель сети в Республике Саха. С 2017 года работает четырехзвездочный «AZIMUT Отель Полярная Звезда Якутск». (azimuthotels.com).

<http://buyingbusinessstravel.com.ru/news/accomodation/17993-azimut-hotels-otkryvaet-novyy-otel-v-yakutii/>



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

### **Отели на Майорке и Ибице собрались отказаться от all inclusive из-за пьянства туристов**

Москва. 20 июля. INTERFAX.RU - Отели испанских островов Майорка и Ибица могут отказаться от системы all inclusive и начать взимать плату за алкоголь из-за повального пьянства туристов, сообщает британская The Express.

"Власти Балеарских островов считают алкоголь главной причиной разнузданного поведения туристов - в первую очередь британцев, немцев и французов - на Майорке и Ибице. Они предложили исключить бесплатный алкоголь из ассортимента всех гостиниц, в том числе работающих по системе all inclusive. Сейчас таких отелей на Майорке 270, это 22% от общего числа гостиниц", - пишет издание.

Также в правительстве призвали запретить различные акции по продаже алкоголя, например, "счастливые часы" и "два по цене одного".

На курорте Пальма уже принят ряд мер: там запрещены барные туры, продажа алкоголя на вынос с полуночи до восьми утра, распитие алкоголя на улице, хождение топлесс и публичный секс. Минимальный штраф за нарушение составит 100 евро, хождение топлесс обойдется в 3 тыс. евро.

<http://www.interfax.ru/world/621881>

## **6. Полезное для отельера**

Номер Люкс. Интервью генерального директора Azimut Hotels Вальтер Нойманна.

О том, как войти в гостиничный бизнес, извлечь пользу из актуальных туристических трендов, преимуществе сетевых отелей, и как футбольный мегатурнир повлиял на индустрию, рассказал генеральный директор Azimut Hotels Вальтер Нойманн.

— *Россияне стали больше путешествовать, в том числе по России, следовательно, появилась необходимость в качественных и комфортных отелях/хостелах. Какие еще драйверы развития гостиничного бизнеса можете выделить?*

— Я скажу по-другому. Россияне стали больше путешествовать не только по России, но и в целом по миру. Это привело к тому, что российский турист стал более образован в вопросах гостиничных услуг. Он знает, какой уровень сервиса предоставляют отели за рубежом и, соответственно, ожидает такой же высокий уровень обслуживания в отелях России. Это обязательно необходимо учитывать при открытии гостиничного бизнеса.

Одним из драйверов развития внутреннего туризма стало колебание курса валют. Повышение стоимости отдыха за рубежом вынудило многих россиян выбирать для своего отпуска курорты России. Внесли определенные коррективы в предпочтения русских туристов и зарубежные санкции в отношении общественных и политических деятелей. Можно даже сказать, что западные санкции стали причиной «туристического патриотизма» у россиян, который подтолкнул внутренний туризм к росту.

— *Какие города России сегодня наиболее привлекательные для туристов? Стоит ли открывать отели/хостелы в популярных для туристов городах, где большая конкуренция, или лучше искать пока малопопулярные туристические направления?*

— Наиболее привлекательными туристическими направлениями были и остаются Сочи, Санкт-Петербург и Казань. При выборе города для открытия отеля или хостела стоит ориентироваться в первую очередь на спрос. В то же время потенциал того или иного региона может повлиять на выбор города для открытия отеля. Так, например, в апреле этого года мы открыли первый пятизвездочный отель в Тыве. Мы очень надеемся, что появление AZIMUT Отель Кызыл привлечет в регион иностранных гостей и российских туристов.

— *На что надо обратить внимание при выборе места отеля/хостела: инфраструктура города, конкуренты?*

— Основатель отельной империи Конрад Хилтон выделил три важных фактора при выборе места: «Location, location, location» («Местоположение, местоположение, местоположение»). Даже если в городе огромная конкуренция, но вы нашли идеальное место (близость к историческому центру города, хорошо развитая городская транспортная инфраструктура, виды города), отель будет в топе и будет приносить прибыль.

— *Сколько стоит открыть отель? Какие основные статьи расхода надо учесть в бизнес-плане? На чем нельзя экономить?*

— Точную сумму для старта гостиничного бизнеса назвать довольно трудно. Стоимость открытия отеля во многом зависит от его местоположения. Планируете ли вы открыть отель в Москве, Воронеже или Нью-Йорк, суммы будут разные. На размер первоначальной суммы также влияет уровень отеля:

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

хостел, три звезды, luxury отель. Основная статья расходов — это строительство, на втором месте furniture and fixture (оборудование для номеров). В части сервиса ни на чем нельзя экономить, но можно минимизировать некоторые расходы. Это зависит от аудитории. Если, например, хостел ориентирован на молодую аудиторию, то можно сократить часть персонала. Сделать понятный и удобный сайт, чтобы гости отеля бронировали номера через него. Это позволит отказаться от отдела бронирования. Онлайн-регистрация позволит отказаться от ресепшена. Все зависит от концепта. Но если вы открываете пятизвездочный отель, то тут экономить нельзя.

— *На что надо обратить внимание при приеме персонала отеля/хостела? Какими специальными навыками должен обладать сотрудник отеля/хостела?*

— Любого человека можно сделать отелем с точки зрения профессионализма. Поэтому единственное, на что мы обращаем внимание при приеме на работу, — чтобы человек был в душе хозяином. Он должен чувствовать себя гостеприимным хозяином. Этому нельзя научить.

— *Расскажите о юридических особенностях туристического бизнеса?*

— Для ведения гостиничного бизнеса необходимо собрать солидный пакет документов. Одними из важных документов в отельном бизнесе являются лицензии и разрешения. Это связано с тем, что в отелях/хостелах проживают люди, и вы за них несете ответственность. Поэтому будьте готовы к тому, что большая часть времени уйдет на сбор различных документов, подтверждающих соответствие требованиям санитарной, технической, пожарной, экологической безопасности и многое другое. Особенностью гостиничного бизнеса является и регистрация иностранных гостей. Отель обязан в день прибытия иностранного гражданина направлять в специализированные органы информацию о дате приезда и сроке пребывания иностранного гражданина. Нарушение отелем федерального закона карается штрафами, которые достигают 500 тысяч рублей.

— *Как определиться с концепцией при открытии своего отеля/хостела?*

— Концепция отеля или хостела — это одно из важнейших составляющих успешного гостиничного бизнеса. Она должна быть разработана еще до того, как вы начали выбирать местоположение или строить отель. Без нее даже не стоит начинать грязные работы. Например, наши отели существуют на основе SMART-концепции. Ее основа — это все, что нужно современному гостю отеля: комфортный отдых и уютное место для работы. Именно основываясь на этой концепции, мы открываем новые отели нашей сети.

— *Про дизайн и оформление. Что больше любят клиенты? На что обращать внимание?*

— Дизайн и оформление помещения напрямую зависят от целевой группы отеля или хостела. Некоторым гостям не так важен дизайн, а важна мягкая кровать, хороший сервис. Для молодой аудитории в большей степени важен дизайн. Для меня важен дизайн, а, например, для моей мамы нет. Целевая аудитория нашей сети отелей предпочитает соотношение цены и качества. На этом, в том числе, и основывается наша SMART-концепция. Номера наших отелей имеют лаконичный дизайн. При этом каждая деталь номера работает на создание уютной атмосферы для комфортного проживания.

— *Стоит ли работать с Booking и AirBnB? Существуют ли риски работы с travel-сервисами?*

— Безусловно, продвижение отеля — это важная составляющая ведения гостиничного бизнеса. Работать с travel-сервисами можно и нужно, но полностью делегировать им продвижение своего отеля нельзя. Сегодня вы интересны для них, а завтра могут прийти другие отели, и сервис будет продавать их. Нужно

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

развивать программу лояльности и зарабатывать свою собственную базу клиентов. Гостей отеля, которые приходят к вам через специализированные сервисы, нужно превращать в своих постоянных гостей. Например, у нас есть собственная программа лояльности — AZIMUT Bonus. Участники программы получают доступ к эксклюзивным ценам и предложениям в отелях сети на территории России, Германии и Австрии.

— *Как думаете, через сколько хостел должен окупиться? Если срок большой, стоит ли этим заниматься?*

— Лет десять назад можно было выйти на самоокупаемость примерно через пять лет. Сейчас очень много неизвестных факторов. Все зависит от того, кредитные у вас средства или свои, от конкуренции. Поэтому однозначного ответа на этот вопрос сейчас нет.

— *Какие основные ошибки совершают начинающие отельеры? Как их можно избежать?*

— Почти все начинающие отельеры совершают одни и те же ошибки. Они не прислушиваются к советам профессионалов, не могут уследить за трендами, не следят за рынком гостиничной индустрии. Если ты останавливался в отелях много раз, это еще не значит, что ты понимаешь, как работает гостиничный бизнес.

— *Необходимо ли владельцу отеля/хостела каждый день проверять состояние номеров и заведения в целом?*

— Владелец гостиничного бизнеса необходимо набрать сильную команду во главе с профессионалом, который будет все контролировать. Если владелец отеля будет постоянно присутствовать, то персонал будет отвлекаться на него, а не заниматься гостями.

— *Как ЧМ по футболу-2018 повлиял на туристический бизнес в России?*

— Чемпионат, конечно, оживил туристический бизнес. Благодаря этому событию мы приняли большое количество туристов. Специально для иностранных болельщиков подготовили соответствующую атрибутику, полезные материалы и изменили меню ресторанов наших отелей.

<http://business-magazine.online/?p=modules&modname=news&r=fullnews&id=26593>

### **Быстро, вежливо, без шаблонов: как отелям работать с отзывами (и сделать так, чтобы их было много)**

Лысенкова Елена, генеральный директор Hospitality Income Consulting

В мире гостеприимства в широком смысле слова «рекомендации друзей» приобрели другой, соответствующий времени формат. Перед любой поездкой в сети можно легко найти мнение бывших гостей и туристов о посещении того или иного места. Практика продаж гостиничных номеров, посещения ресторанов и баров показывает, что отзывы влияют на отношение потенциальных гостей к месту, их желание забронировать или прийти, стимулируют тратить на объекты с лучшими рейтингами больше. В отзывах описывают сервис, чистоту, еду, оснащение номера, качество интернет-соединения. Все эти параметры как хвалят, так и ругают. Но ключевым всегда остается обслуживание — именно оценки его качества влияют на совокупный рейтинг места на платформах с отзывами. Вот как научить своих клиентов оставлять правильные отзывы и отвечать на похвалу красиво (или ставить гостя на место).

Существует главное правило работы с извинениями в любой ситуации, под названием LAST:

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

L=LISTEN. Выслушать. Да, именно выслушать все претензии и нюансы, внимательно и терпеливо.

A=APOLOGIZE. Извиниться. Принять претензии и извиниться за сложившуюся проблему во всем её проявлении.

S=SOLVE. Решить проблему. Разработать план действий и в короткий промежуток времени нивелировать проблему или стратегически изменить ситуацию, чтобы она не повторялась впредь.

T=THANKS. Конечно, поблагодарить. Ведь именно благодаря отзыву гостя, пусть и отрицательному, такую проблему удалось выявить и устранить.

Эти короткие советы помогают не только в общении лицом к лицу, но и хорошо применимы в онлайн-среде. Рассмотрим несколько ситуаций и шагов, которые необходимо предпринять отелю.

#### *Отвечайте быстро и не только на вашем сайте*

Все комментарии от лица отеля должны быть уважительны и по делу. Лучше, если каждый отель будет использовать не типовой ответ, а подготовит свой вариант.

#### *Отвечайте быстро, максимум — за сутки.*

Это означает, что отель внимателен к любым заботам и вопросам. И не важно, адресован вопрос на ресепшн или он-лайн, потенциальные гости должны видеть, что он будет решен незамедлительно.

#### *Обращайтесь персонально к гостю.*

Покажите глубокое уважение к мнению гостя, даже если он не прав.

#### *Отрабатывайте конкретную ситуацию.*

Шаблонные ответы никому не нужны. Обычно на вопросы отвечает служба клиентского сервиса или Front office. Если ситуация экстраординарная и требует отдельной проработки, ответ может состоять из двух частей. Но в 85% случаев это достаточно простые ответы.

#### *Оцените объективность жалобы.*

Гость, в целом, не всегда прав, иногда претензия не объективна и не относится к деятельности отеля. Разбираться и извиняться надо в любой ситуации. В части случаев руководству можно и нужно встать на сторону сотрудников. Возможно, стоит попросить гостя в следующий раз выбрать иной отель, более соответствующий его требованиям к гостеприимству. Правда, стоит отметить, что такие предложения не должны доминировать в ленте комментариев от лица отеля.

#### *Не выносите в он-лайн то, что можно обсудить по телефону.*

Если в комментарии видна злость, то необходимо извиниться он-лайн и обязательно позвонить гостю чтобы «снять» раздражение и обиду. Расстроенные гости могут вступить в долгий обмен мнениями и ругаться с вами онлайн, впоследствии это все останется в сети и плохо скажется на вашей репутации: будет казаться, что вы сторонник базарного тона.

#### *Отвечайте на все комментарии.*

Они остаются в сети «на века» и гости внимательно читают их перед бронированием. Новых клиентов отзывы без ответа настораживают, наводят на

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

мысли об отсутствии сервиса и внимания. Для тех, кто у вас уже побывал, ответы на комментарии станут показателем лояльности.

### *Благодарите красиво*

Работать с отзывами можно по такому алгоритму:

#### *Шаг 1: Сбор отзывов.*

Сбор происходит со всех площадок путем онлайн-системы мониторинга публикаций на известных и популярных платформах обмена мнениями туристов, в блогах, постах в социальных сетях и т.д. Все полученные отзывы на ежедневной основе предоставляются сотрудникам отеля.

#### *Шаг 2: Решение проблемы с гостем.*

Сначала нужно оперативно ответить на комментарии гостя, а потом уже разбираться с причиной или сбоем. Так, если отзыв получен на электронной площадке, то ответственный специалист первым делом публикует ответ, а уже потом выносит ситуацию на обсуждение. То же самое происходит и в режиме реального времени: сначала приносится забытый кофе, а уже потом проводятся разборки во внутренней «кухне». Конечно, бывает и такое, что в возникшей с туристом проблеме отель не виноват. В любом случае рекомендуется спокойно и четко, приводя факты, предложить варианты решения.

#### *Шаг 3: Отчет.*

Сводный отчет по отзывам, жалобам, обращениям на ресепшн представляется на ежедневном собрании руководства отеля. Все вопросы классифицируются по трем группам: 1) «накосячил» сотрудник, сервисная ошибка, нарушение процедуры и стандарта; 2) системная ошибка, меж-департаментная проблема; 3) корпоративная проблема, не учтенный на уровне стандартов и организационных процедур момент.

#### *Шаг 4: Решение.*

Решение в зависимости от типа ситуации и профессионализма сотрудника принимается разное. Так в случае, если проблема относилась к категории 1, к сотруднику может быть применен выговор, дисциплинарное взыскание, штраф, увольнение. При этом новичку дадут более легкое наказание, чем работнику со стажем. В ситуациях 2-ого порядка отелю требуется провести отдельное совещание с участием столкнувшихся с проблемой отделов и решить её, во избежание повторения. В ситуации 3 – требуется внести изменения в действующие стандарты, обучить сотрудников их применять и провести проверку через месяц после внедрения.

#### *Шаг 5: Не выносить сор.*

Важно помнить, что в любом случае гость не вовлекается в проблемы внутренней ситуации. Категорически следует избегать устных или письменных ответов гостям в формате «Конечно, данный сотрудник будет уволен».

Пример ответа на **положительный отзыв** клиента отеля (тексты отзывов примерные, каждый отель дорабатывает их под себя):

Уважаемый Гость!

Коллектив отеля выражает Вам благодарность за постоянство выбора! Мы высоко ценим Ваше доверие и будем делать все возможное, чтобы и впредь неизменно оправдывать его.

Отдельное спасибо за оценку нашей работы! Мы очень рады, что Вы остались довольны отдыхом, ведь команда нашего отеля прикладывает все усилия, чтобы Ваше пребывание в нашем гостеприимном доме проходило в максимально комфортной и теплой атмосфере. Мы готовы прийти Вам на помощь 24 часа в сутки и учесть любое Ваше пожелание.

Будем искренне рады Вашему следующему визиту! И в очередной раз попытаемся порадовать Вас своим гостеприимством.

Фамилия и должность сотрудника

На отметку «Хорошо» нужно выразить уважение и почтение. Например:

Уважаемый Гость!

Благодарим Вас за то, что выбрали именно наш отель среди большого количества гостиниц нашего города и нашли время на написание отзыва. Мы также хотим поблагодарить Вас, что отметили заботу нашего персонала, ведь это действительно так. Наша команда готова оказать содействие в любых вопросах!

Мы рады стать для Вас тем местом, где Вы почувствуете себя как дома. Мы всегда стремимся сделать Ваше проживание еще более интересным. Приезжайте к нам чаще, а мы будем каждый раз радовать Вас нашим радушием и гостеприимством!

Фамилия и должность сотрудника

«Ни то ни се» — этот вариант требует внимательного отношения и обязательного ответа. Например:

Уважаемая/ый Павел/Людмила!

Благодарим Вас за выбор нашего отеля и за то, что нашли время на комментарии в отношении процедуры заезда.

Павел/Людмила, приносим Вам извинения от лица нашего коллектива за столь долгое ожидание номера. Искренне надеемся, что Вы дадите нам шанс исправить Ваше впечатление и подарить Вам в следующий раз только приятные воспоминания и радостные эмоции.

Хорошего Вам дня,

Фамилия и должность сотрудника

«Все плохо» — нужно обязательно принести извинения. Например:

Уважаемая/ый Павел/Людмила!

Мы очень сожалеем, что Вы были разочарованы данным визитом. В нашем отеле семь категорий номеров: от уютного стандарта до уникального президентского люкса, — именно у нас каждый гость может найти себе номер по вкусу.



Мы открыты для Ваших пожеланий и вопросов в любое время. При неудобствах настоятельно просим Вас незамедлительно обращаться к сотрудникам службы приема и размещения. Любая помощь будет оказана Вам персонально, максимально оперативно и профессионально.

Павел/Людмила, мы сожалеем, что Вы не насладились Вашим проживанием, в то же время мы ждем Вас снова в гости и впредь сделаем все возможное, чтобы Ваш отдых удался!

Фамилия и должность сотрудника

«Ужасно — ужасней не бывает» — срочно, обязательно ответить каждому, возможно, даже позвонить. Например:

Уважаемая/ый Павел/Людмила!

От лица всей команды отеля приношу свои искренние извинения за неприятную ситуацию, с которой Вам пришлось столкнуться накануне. Сожалеем, что некорректные действия нашего сотрудника заставили Вас долго ждать. Подобная ситуация носит единичный характер, и спасибо, что Вы обратили на это внимание! С сотрудником ресторана проведена беседа, чтобы данное обстоятельство не повторилось вновь.

Также благодарим Вас за выбор нашего отеля для своего проживания в городе. Мы надеемся, что Вы высоко оцените наши старания, а также другие важные категории, такие как качество уборки, комплектация номеров, богатый выбор блюд, обслуживание в ресторане и множество дополнительных услуг. Нам очень важно Ваше мнение!

Вы всегда долгожданный гость отеля! Приятного отдыха и отличного настроения!

Фамилия и должность сотрудника

Вести работу с отзывами гостей нужно не только на сайте отеля или на его страницах в социальных сетях, но и на booking.com или TripAdvisor. В поисках отеля потенциальные гости чаще всего изучают информацию на крупных ресурсах бронирования, и отзывы, особенно негативные, не останутся незамеченными.

<https://incrussia.ru/understand/bystro-vezhlivo-bez-shablonov-kak-otelyam-rabotat-s-otzyvami-i-sdelat-tak-chtoby-ih-bylo-mnogo/>