



Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 0801-2023

С 01 по 14 августа 2023 года

1. Государственное регулирование туристско-гостиничной отрасли и вопросы классификации гостиниц

Росаккредитация займется классификацией гостиниц

В Госдуме попросили Правительство поскорее легализовать гостевые дома в курортных регионах

Минэк России увеличит в 2 раза программу льготного кредитования строительства отелей

2. Гостиничный рынок Москвы и региона

Москва приблизилась к Краснодарскому краю по популярности среди туристов этим летом

За последние годы более 70% гостиниц в Москве построили в ЦАО

Первая группа туристов из Китая прибыла в Москву по соглашению о групповом безвизовом обмене

3. Анализ и события региональных туристско-гостиничных рынков РФ

За первую половину 2023 года в гостиницах расселялось 35 млн. гостей

На Кубани действуют 28 гостиничных сетей

В Тульской области откроют сеть придорожных отелей

Дальний Восток: Номерной фонд отстаёт от природной уникальности

Отельеры Казани отмечают нехватку номерного фонда

Туроператор: спрос на Крым снизился в два раза к показателям 2022 года

В Новороссийске ввели курортный сбор.

4. Юридический практикум и вопросы безопасности отелей

Роспотребнадзор проверит гостиницы Северной Осетии

Двоих туристов срочно доставили в больницу после отравления в ресторане подмосковного отеля «Яхонты Истра» 4*

5. Гостиничный бизнес за рубежом

В Турции сообщили, в чем видят причину снижения загрузки отелей

В Анталье полиция и налоговая служба будут проводить точечные проверки посуточно жилья

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

Фокус – Москва и столичный регион

Отельеры Таиланда планируют поднять цены на 25-40%

6. Полезное и интересное для отельера

Жительница Краснодарского края, выигравшая 500 млн рублей в лотерее, купила отель Серый Гусь в Сочи

От «традиции к «ноу-хау»

Hotel Advisors: “За отельеров должны говорить данные”

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

1. Государственное регулирование туристско-гостиничной отрасли и вопросы классификации гостиниц

Росаккредитация займется классификацией гостиниц

Соответствующий указ, который вступил в силу с 8 августа, подписал Владимир Путин. Теперь аккредитацией гостиниц, пляже и горнолыжных трасс займутся специалисты Федеральной службе по аккредитации (Росаккредитации). Ранее за эти вопросы отвечали в Минэкономразвития. Указ размещен на официальном интернет-портале правовой информации. Вот выдержка из этого документа:

«Передать Федеральной службе по аккредитации следующие функции министерства экономического развития РФ: а) оказанию государственных услуг по аккредитации организаций, осуществляющих классификацию гостиниц, классификацию горнолыжных трасс, классификацию пляжей; б) ведению перечня аккредитованных организаций, осуществляющих классификацию гостиниц, классификацию горнолыжных трасс, классификацию пляжей, и единого перечня классифицированных гостиниц, горнолыжных трасс, пляжей».

Также на Росаккредитацию возлагаются функции контроля за работой аккредитованных организаций. Напомним, что Федеральная служба по аккредитации начала работать в 2011 году. Организация находится в ведении Минэкономразвития. Среди задач Росаккредитации формирование единой системы аккредитации, а также контроль за работой аккредитованных лиц, формированием и ведением реестров.

<https://hotelier.pro/news/item/rosakkreditatsiya-zaymetsya-klassifikatsiey-gostinits/>

В Госдуме попросили Правительство поскорее легализовать гостевые дома в курортных регионах

«Необходимо ускорить работу над законопроектом о гостевых домах, чтобы жители курортных регионов могли легально зарабатывать, принимая туристов», — считает член Комитета Госдумы по труду, социальной политике и делам ветеранов Светлана Бессараб.

Это должно увеличить и поступления в региональные бюджеты. Об этом она написала в Правительство. Между тем депутаты вместе с Минэкономразвития разработали новый законопроект об эксперименте, легализующем гостевые дома в нескольких регионах.

Пресс-служба депутата сообщила, что она направила в Правительство письмо с просьбой ускорить работу над решением проблемы гостевых домов в регионах России.

Попыток решить проблему было уже несколько. Сначала законопроект, легализовавший гостевые дома, разработал Ростуризм. Но когда Ростуризм расформировали, она и вовсе канула в Лету.

После этого Минэкономразвития, которое теперь отвечает за туризм, подготовило новый законопроект. Его разместили 20 марта на сайте проектов нормативных актов Правительства. По нему владельцы гостевых домов могли бы через госуслуги заявить о намерении принимать постояльцев. Но присвоить своему дому категорию, как гостинице, все равно пришлось бы. Регионам давали право вводить свои ограничения для гостевых домов, например максимальное число комнат. По словам Светланы Бессараб, по этому закону можно было бы работать уже в этом году, устранив некоторые шероховатости.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Но и эту инициативу до сих пор не внесли в Госдуму.

«В итоге пропущен еще один сезон. Регионы, которые работают с гостевыми домами, должны делать это на свой страх и риск, потому что запретить людям работать — это фактически оставить их без годового семейного бюджета», — отметила депутат.

Между тем в Минэкономразвития сообщили о доработке нового, кардинально меняющего подход к теме законопроекта. Он не легализует гостевые дома всем скопом, а лишь запускает эксперимент в трех регионах — в Крыму, Севастополе и Краснодарском крае.

Этот законопроект парламентарии внесли в Госдуму 25 июля, по нему всем гостевым домам автоматом присвоят категорию «без звезд». Но легализовать целую гостиницу, построенную в нарушение всех норм, не выйдет: в гостевых домах может быть не больше 15 номеров, а владелец должен быть зарегистрирован в том же доме или в жилище, расположенном на том же участке. Площадь жилья тоже ограничат: максимум тысяча квадратных метров на все номера. Нужно будет внести свой гостевой дом в специальный реестр, который ведет Минэкономразвития. По итогам эксперимента, решат, надо ли распространять закон на всю страну.

По словам Светланы Бессараб, пока можно ограничиться и тремя пилотными регионами — главное, чтобы вопрос начали решать. Она подчеркнула, что депутаты будут настаивать на том, чтобы отрасль была четко урегулирована.

<https://t.me/wrkhotel/3801>

Минэк России увеличит в 2 раза программу льготного кредитования строительства отелей

Минэкономразвития РФ намерено увеличить вдвое программу льготного кредитования строительства отелей по ставке 3-5%.

Об этом сообщил «Интерфакс» со ссылкой на министра Максима Решетникова.

«Президент дал поручение, чтобы мы расширили эту программу, и мы рассчитываем еще на 20 тыс. номеров. То есть, 28 тыс. номеров отобрали, и мы хотим увеличить до 48 тыс. номеров общую программу», — цитирует «Интерфакс» слова Максима Решетникова в интервью телеканалу «Россия-24».

Глава экономического ведомства рассказал, что в ближайшее время министерство объявит новый отбор заявок, причем привязка инвесторов к одному банку будет отменена.

<https://welcometimes.ru/news/minek-rossii-uvelichit-v-2-raza-programmu-lgotnogo-kreditovaniya-stroitelstva-oteley>

2. Гостиничный рынок Москвы и региона

Москва приблизилась к Краснодарскому краю по популярности среди туристов этим летом

Столица вошла в число самых популярных туристических направлений страны этим летом. По оценкам Ассоциации туроператоров России (АТОР), на основе итогов двух летних месяцев Москва занимает второе место по количеству путешественников, уступая только Краснодарскому краю и обгоняя Санкт-Петербург.

Согласно прогнозам АТОР, лето принесет около 10 млн туристов краснодарским курортам и примерно столько же – Москве и Санкт-Петербургу вместе. При этом в столице, как ожидают эксперты, до начала осени побывают 6,4 млн путешественников. Это на несколько сотен тысяч больше, чем в прошлом летнем сезоне.

В этом году российские туристические направления продолжают набирать популярность, что особенно заметно на примере гостиничной отрасли, которая демонстрирует стабильный рост. По данным Росстата, за первые полгода в гостиницах страны остановились более 35 млн гостей. Это на 13% больше, чем за аналогичный прошлогодний период, и на 15% превосходит допандемийные показатели.

В московских отелях также постепенно увеличивается уровень загрузки, в пиковые летние и праздничные дни превышая 70%. При этом среднегодовой показатель составляет более 60%. В столице открывается все больше новых гостиниц, которые привлекают туристов высоким качеством сервиса и удобным расположением. За последние пять лет в городе ввели в эксплуатацию 24 гостиницы, более 70% из которых построили в центре Москвы.

<https://hotelier.pro/news/item/moskva-priblizilas-k-krasnodarskomu-krayu-po-populyarnosti-sredi-turistov-letom/>

За последние годы более 70% гостиниц в Москве построили в ЦАО

За последние пять лет из 24 гостиниц, введенных в эксплуатацию в Москве с 2018 года, 17 объектов построено в районах Центрального административного округа.

Также отели появились в ЗАО, НАО, ЮЗАО и СВАО. Об этом рассказала Председатель Москомстройинвеста Анастасия Пятова.

«В 24 гостиницах, построенных с 2018 года, создано почти 4000 номеров. В столице, как и в других крупных городах, наиболее востребованы отели в центре города. Из гостиниц в центре удобно добираться до главных достопримечательностей и других популярных локаций. Также в городе строят гостиницы рядом с крупными деловыми кластерами, аэропортами и вокзалами», – отметила Анастасия Пятова.

Среди крупных «пятизвездочных» гостиниц, которые появились за последние годы в ЦАО: Mövenpick Moscow Taganskaya (154 номера, ул. Земляной вал, вл. 70, стр.1), Moscow Marriott Imperial Plaza (268 номеров, ул. Краснопрудная, вл. 12, стр. 1) и другие.

В ЗАО введен в эксплуатацию современный отель на 164 номера Radisson Blu (Ленинский проспект, вл. 90/2) рядом с офисом компании НОВАТЭК. Недалеко от аэропорта появился корпус гостиницы «Дружная» (30 номеров, ул. Войсковая, уч. № 1). Также на западе введено общежитие гостиничного типа для студентов и аспирантов Сеченовского университета (357 номеров, ул. Озерная, вл. 2А).

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

Фокус – Москва и столичный регион

В НАО введено две гостиницы. В составе офисного парка Comcity введена гостиница Azimut (150 номеров, Киевское шоссе, 22-й км, д. 6А, стр. 3). Также построен гостиничный комплекс в районе деревни Мамыри (591 номер, пос. Сосенское).

В СВАО в составе китайского делового центра «Парк Хуамин» сдан отель Crowne Plaza (340 номеров, ул. Вильгельма Пика, вл. 14).

В ЮЗАО сдана гостиница в составе многофункционального общественного центра (71 номер, пересечение ул. Поляны и аллеи Витте).

Всего за последние 11 лет в Москве построили более 70 отелей. Сегодня в городе работает 1,9 тысячи гостиниц, хостелов и других объектов размещения – по этому показателю Москва занимает второе место, уступая Краснодарскому краю. При этом столица лидирует по числу мест размещения (374 тысячи мест). Создание новых отелей и расширение номерного фонда также положительно сказываются на загрузке гостиничного сектора. Среднегодовой уровень загрузки московских гостиниц составляет более 60%, а в праздничные дни может превышать 70%.

<https://hoteliernews.ru/za-poslednie-gody-bolee-70-gostinits-v-moskve-postroili-v-tsaο>

Первая группа туристов из Китая прибыла в Москву по соглашению о групповом безвизовом обмене

Первая группа в составе 23 туристов из китайского города Сиань прибыла в Россию в рамках механизма групповых безвизовых обменов, который запущен 1 августа 2023 года. На следующей неделе ожидается прибытие новых групп туристов из КНР, которые отправятся на отдых в разные регионы страны.

«Завершены все процедуры на национальном уровне для запуска таких поездок. Уверен, что уже на следующей неделе российские группы также смогут поехать в Китай в рамках группового безвизового механизма. От китайской стороны мы получили подтверждение о том, что они готовы начать приём российских туристов», — сказал директор Департамента многостороннего экономического сотрудничества и специальных проектов Минэкономразвития России Никита Кондратьев.

Торжественная встреча первых туристов из Китая в рамках групповых безвизовых обменов состоялась в аэропорту Шереметьево. Туристов ждет насыщенная недельная программа в Москве и Санкт-Петербурге с посещением главных достопримечательностей двух городов, после чего они вернутся в Китай.

Минэкономразвития России, совместно с региональными органами координации и туристическим бизнесом создана вся сопутствующая инфраструктура для запуска соглашения.

С российской стороны регулярные пассажирские рейсы по 13 маршрутам выполняют авиакомпании — «Аэрофлот», «Аврора», «Ираэро», S7 и «Якутия». Общая частота составляет 32 рейса в неделю.

С китайской стороны регулярные рейсы выполняют 7 авиакомпаний по 10 маршрутам с общей частотой 45 рейсов в неделю. Рейсы совершают авиакомпании «Air China», «Hainan Airlines», «Si Chuan Airlines», «China Southern Airlines», «China Eastern Airlines», «Beijing Capital Airlines», «TIANJIN AIRLINES CO».

При увеличении турпотока Минэкономразвития будет оперативно реагировать на запросы бизнеса — в том числе и по увеличению количества рейсов.

Для оформления группового тура потенциальному туристу необходимо обратиться в турагентство, которое занимается организацией таких поездок.

«Такие поездки будут дешевле примерно на 20-30% по сравнению с обычными индивидуальными бронированиями, в том числе по электронной визе. В групповых поездках всегда есть возможность подобрать вариант туристических программ, которые будут отвечать запросу клиента — всё, от городских туров, до пляжного отпуска», — отметил Никита Кондратьев.

В доковидный 2019 год взаимный турпоток России и Китая достиг 4 млн человек — примерно по 2 млн человек с каждой стороны. В 2023 году, по прогнозам Минэкономразвития России, взаимный турпоток составит около 500 тысяч человек. В перспективе запуск группового безвизового режима, а также запуск электронной визы в России для индивидуальных путешественников позволит выйти на допандемийные показатели и даже превзойти их.

«Запуск механизма безвизового группового обмена между Россией и Китаем — долгожданное событие для московской туристической отрасли. Спрос на Москву среди китайских туристов всегда был и остается высоким, но от поездки путешественников часто останавливала необходимость получения визы. Сейчас же созданы все условия для того, чтобы китайским туристам было легко приехать в нашу страну. Мы ожидаем, что благодаря электронной визе, безвизовым групповым поездкам, а также постоянно увеличивающемуся количеству прямых рейсов, соединяющих Москву и Китай, в конце года мы увидим рост всех туристических показателей», - отметил председатель Комитета по туризму города Москвы Евгений Козлов.

<https://welcometimes.ru/news/pervaya-gruppa-turistov-iz-kitaya-pribyla-v-moskvu-po-soglasheniyu-o-gruppovom-bezvizovom>

3. Анализ и события региональных туристско-гостиничных рынков РФ

За первую половину 2023 года в гостиницах расселялось 35 млн. гостей

Количество постояльцев в гостиницах и других коллективных средствах размещения России в январе—июне 2023 года достигло 35 млн человек, следует из данных Росстата.

Такой результат на 13% превышает цифры за первое полугодие 2022-го года — тогда статистика зафиксировала пребывание в отелях 30,8 млн человек. Относительно первого полугодия допандемийного 2019 года отели приняли на 15% больше гостей — тогда в средствах размещения останавливались 30,3 млн человек.

Большинство постояльцев коллективных средств размещения были гражданами России (почти 97% от общего числа, или 33,8 млн человек). Иностранцев в первом полугодии 2023-го в российских гостиницах останавливалось 1,28 млн человек. Год назад гостей из других стран было на 3% больше — 1,32 млн человек. До пандемии количество иностранцев в российских отелях в первой половине 2019 года превышало текущие показатели почти в два с половиной раза — 4,4 млн человек.

Всего в гостиницах и отелях гости провели в первом полугодии 2023-го 135,3 млн ночей — это на 12,6% больше, чем год назад (120,2 млн ночевок), и на 23,3% больше, чем в 2019-м (109,7 млн ночевок).

<https://t.me/wrkhotel/3804>

Российские отели приняли на 15% больше туристов, чем до пандемии

Количество постояльцев в гостиницах и других коллективных средствах размещения России в январе—июне 2023 года достигло 35 млн человек, следует из данных Росстата. Такой результат на 13% превышает цифры за первое полугодие 2022-го года — тогда статистика зафиксировала пребывание в отелях 30,8 млн человек. Относительно первого полугодия допандемийного 2019 года отели приняли на 15% больше гостей — тогда в средствах размещения останавливались 30,3 млн человек.

Большинство постояльцев коллективных средств размещения были гражданами России (почти 97% от общего числа, или 33,8 млн человек). Иностранцев в первом полугодии 2023-го в российских гостиницах останавливалось 1,28 млн человек. Год назад гостей из других стран было на 3% больше — 1,32 млн человек. До пандемии количество иностранцев в российских отелях в первой половине 2019 года превышало текущие показатели почти в два с половиной раза — 4,4 млн человек.

Всего в гостиницах и отелях гости провели в первом полугодии 2023-го 135,3 млн ночей — это на 12,6% больше, чем год назад (120,2 млн ночевок), и на 23,3% больше, чем в 2019-м (109,7 млн ночевок).

<https://hoteliernews.ru/rossiyskie-oteli-prinyali-na-15-bolshe-turistov-chem-do-pandemii>

На Кубани действуют 28 гостиничных сетей

Всего на Кубани работают 117 сетевых отелей под 38 брендами. Семь из отельных сетей — это крупные международные. Они управляют 22 отелями.

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

– Такие отели задают высокую планку в организации приема отдыхающих и самые современные стандарты отельного бизнеса. Это приводит к необходимости совершенствовать систему работы с клиентами, организацию питания и оснащение номеров, – сказал врио министра курортов, туризма и олимпийского наследия Краснодарского края Михаил Зарицкий.

В ближайшие годы в край зайдет еще одна международная сеть. Соглашение о строительстве отеля под итальянским брендом подписали на Питерском международном экономическом форуме. К 2027 году в Анапе появится четырехзвездочный отель на 1,2 тыс. мест с бассейном, рестораном, СПА-комплексом и торговыми объектами.

Еще 95 отелей Краснодарского края работают под управлением крупных российских сетей. Многие ориентированы на семейный отдых в отелях премиум-класса 4-5 звезд, работающих по системе «Все включено».

В краевом Министерстве курортов пояснили, что некоторые отельные сети работают с несколькими брендами, ориентированными на различную целевую аудиторию.

В Краснодарском крае самыми востребованными средствами размещения являются гостиницы категории 4-5 звезд. Гости региона бронируют их уже за 2-3 месяца до наступления летнего сезона, а в осенне-зимний период загрузка таких отелей не опускается ниже 70-80%.

<https://hoteliernews.ru/na-kubani-deystvuyut-28-gostinichnyh-setey>

В Тульской области откроют сеть придорожных отелей

ООО "Триа Девелопмент" (Москва) открыло первый из пяти запланированных придорожных отелей в Тульской области. Первая в регионе гостиница сети "ЗА отель" на 149 мест расположилась на территории особой экономической зоны "Узловая". В строительство гостиницы вложено 220 млн рублей.

Соглашение с инвестором "Триа Девелопмент" о создании гостиниц "ЗА отель" было подписано на XXV Петербургском международном экономическом форуме (ПМЭФ) в 2022 году в присутствии губернатора Тульской области Алексея Дюмина.

По инвестпроекту предполагается строительство пяти дорожных гостиниц вдоль федеральных трасс М-2 "Крым" и М-4 "Дон" на территории Тульской области, а также в местах, привлекательных для туристов. Общие вложения инвестора составят 1 млрд. рублей.

<https://hotelier.pro/news/item/v-tulskoy-oblasti-otkroyut-set-pridorozhnykh-oteley/>

Дальний Восток: Номерной фонд отстаёт от природной уникальности

Но это не единственная сложность - на круглом столе «Открывая Дальний Восток: тропами тигра и леопарда» обсудили развитие (и проблемы развития) туризма на Дальнем Востоке.

Круглый стол, посвященный вопросам поддержки участников турбизнеса, в том числе, на законодательном уровне, и повышения качества сервиса гостеприимства, состоялся в конце июля на площадке Корпорации развития Дальнего Востока и Арктики (КРДВ). Проходил он в рамках подготовки к Восточному экономическому форуму (ВЭФ) 2023.

«Мы видим значительный потенциал как для крупных, так и мелких, некапиталоемких проектов – глэмпингов, турбаз и инфраструктуры для автотуризма, - отметил директор департамента инвестиционного развития Дальнего

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

Фокус – Москва и столичный регион

Востока и Арктики Минвостокразвития России Илья Чернов. - На Дальнем Востоке созданы уникальные условия для привлечения новых инвесторов и масштабирования бизнеса: каждый десятый проект, который реализуется при помощи мер господдержки – туристский. Мы ведем постоянную работу по «донастройке» механизмов господдержки. Это и компенсация затрат на строительство обеспечивающей инфраструктуры, и льготные кредиты совместно с банком ВЭБ.ДВ. Прорабатываются изменения в части снижения порога стоимости инвестпроекта в сфере туризма, претендующего на возмещение затрат на «тяжелую» инфраструктуру».

«Дальний Восток обладает высоким потенциалом для развития всех видов туризма», - подчеркивал заместитель Председателя Правительства России Дмитрий Чернышенко на третьем Всероссийском туристическом форуме «Дальний Восток – зима открытий» в феврале 2023.

Управляющий директор КРДВ Андрей Шарафутдинов на нынешнем круглом столе добавил, что меры господдержки способствуют тому, что проекты в сфере туризма к 2030 году обеспечат увеличение в макрорегионе турпотока на 1,6–1,9 млн человек и создание номерного фонда на более, чем 6000 номеров высшей категории.

По информации спикера, в рамках преференциальных режимов – территорий опережающего развития (ТОР) и свободного порта Владивосток (СПВ) - резиденты реализуют 294 туристских проекта. Лидируют по их количеству Приморский и Камчатский края, Сахалинская область. Строятся отели, санаторно-курортные и горнолыжные комплексы, этнографические и развлекательные парки, разрабатываются новые экскурсионные маршруты. Общий объем заявленных инвестиций составляет 151,3 млрд. рублей.

«Мы видим ряд точек роста для дальневосточного туризма. В первую очередь это, конечно, гостиничная инфраструктура. Номерной фонд пока отстаёт от природной уникальности макрорегиона, а труднодоступность мест притяжения выступает основным ограничителем роста турпотока», - заметил представитель КРДВ.

Действительно, недавно туроператоры сетовали, что, например, спрос на Камчатку запнулся – см. публикацию (что связано с отсутствием кешбэка и ростом цен).

«Суровый северный туризм никогда не будет конкурировать, наверное, в лоб с Сочи, но он будет конкурировать за время людей и за их кошельки. Когда человек решает, где провести неделю или две недели отпуска, то вся Россия является игровым полем.

Новые инвестиционные проекты позволят удовлетворить растущий спрос на комфортабельные номера и качественные услуги на Дальнем Востоке», - констатировал недавно Алексей Чекунков, глава министерства РФ по развитию Дальнего Востока и Арктики.

См. обзор инвестиционных проектов по Дальнему Востоку в публикации [Hotelier.pro](https://www.hotelier.pro).

«Повышение транспортной доступности со стороны государства и инвестора – это залог успеха и развития Дальнего Востока как крупного туристического кластера», - заметила исполнительный директор хилинг-проекта Грин Флоу Елена Нестеренко.

Предложения по поддержке строительства туристской и обеспечивающей инфраструктуры внесли на круглом столе вице-президент Федерации рестораторов и отельеров России, управляющий партнер УК «Альянс Отель Менеджмент» Вадим Прасов и исполнительный директор подразделения «Охотники за солнцем» ГК Фанталис Наталья Кастрова.

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

Министр туризма Камчатского края Владимир Русанов предложил пересмотреть ограничения по пассажировместимости для маломерных судов, занятых в сфере водного туризма.

Соучредитель и исполнительный директор Независимого гостиничного альянса Андрей Михайлец сказал, что нужно донастроить меры поддержки авиаперевозок туристов и вовлечь отели в маркетинг территорий.

Первый заместитель министра экономического развития и внешних связей Амурской области Екатерина Киреева, отмечая влияние железнодорожного и автомобильного туризма на развитие территорий, предложила к 50-летию БАМа запустить новый тематический маршрут до города Тынды, а для федеральных трасс разработать сеть придорожных остановочных пунктов с интернет-связью для обеспечения безопасности путешественников.

Генеральный директор Агентства развития туризма и территориального маркетинга Республики Саха (Якутия) Дмитрий Громов счел необходимым поделиться региональным опытом по обеспечению безопасности и доступности экологического туризма в пожароопасный (!) период.

Реализация масштабных проектов потребует квалифицированных кадров, в том числе, линейного персонала и аттестованных гидов. Минвостокразвития сообщило, что совместно с КРДВ анализируют существующую и перспективную потребность резидентов ТОР и СПВ в кадрах с тем, чтобы прогнозировать изменения на рынке труда и влиять на число специалистов, которых готовят вузы и колледжи Дальнего Востока.

Предложения, озвученные участниками круглого стола «Открывая Дальний Восток: тропами тигра и леопарда», будут вынесены на обсуждение участников сессии по туризму и включены в перечень поручений Президента по итогам Восточного экономического форума, который состоится 10–13 сентября во Владивостоке.

Hotelier.pro недавно обобщал, какие программ поддержки развития туризма запущены сейчас в регионах (см. публикацию Пружины и трамплины ...).

При этом на ПМЭФ-2023 в Санкт-Петербурге Дмитрий Вахруков, заместитель главы Минэкономразвития, сообщал, что сейчас обсуждается возможность со следующего года выделять регионам России единую субсидию на развитие туризма:

«Мы обсуждаем с коллегами, чтобы со следующего года переходить на единую региональную субсидию на развитие туризма, которую уже регионы будут по своему усмотрению, но имея жесткие ключевые показатели, расходовать на те или иные направления, которые для них являются приоритетными. Чтобы мы с федерального уровня не «переставляли ноги» – не определяли, куда региону нужно двигаться. Будут ключевые показатели, а направление регионы будут определять сами».

«Не будем турецкие, египетские, тайские пляжи топтать, будем отдыхать на самых красивых местах в мире у нас на Дальнем Востоке», - резюмировал и провозглашал Алексей Чекунков.

В само деле, вряд ли кто не согласится с тем, что Дальний Восток еще далеко не сказал все, что может, в развитии туризма.

<https://hotelier.pro/news/item/nomernoy-fond-otstayet-ot-prirodnoy-unikalnosti/>

Отельеры Казани отмечают нехватку номерного фонда

Об этом рассказала исполнительный директор Ассоциации отелей Казани и РТ Александра Юшутина. По ее словам, такая ситуация сложилась из-за дефицита объектов размещения, а также новых моделей поведения туристов.

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

Фокус – Москва и столичный регион

В первую очередь стоит сказать, что приоритет теперь на стороне индивидуальных, а не групповых экскурсий, как раньше. Люди стали чаще путешествовать на машинах, а увеличение числа спонтанных поездок сказывается на нагрузке и организационных вопросах отелей.

Юшутина также рассказала, что если раньше гости Казани оставались на 2—3 дня, то за пару лет этот показатель вырос до недели, однако сейчас наблюдается тенденция к сокращению срока пребывания.

Наблюдается снижение глубины бронирования и в сегменте посуточной аренды жилья — квартир и апартаментов, однако при этом популярность формата только растет.

Значительно увеличился и спрос на бронирование апартаментов в столице Татарстана, а прирост их количества в начале августа составил 54%. Доля же бронирований апартаментов в Казани занимает 31% от остальных объектов размещения, увеличившись с прошлого года более чем на 10%.

Александра Юшутина обратила внимание, что гостиничная отрасль испытывает недостаток господдержки — в том числе дотаций, льготного кредитования и налоговых преференций.

<https://hoteliernews.ru/otelery-kazani-otmechayut-nehvatku-nomernogo-fonda>

Туроператор: спрос на Крым снизился в два раза к показателям 2022 года

При том, что цены в среднем на 20% ниже прошлогодних.

Спрос на туры в Крым остается на уровне почти вдвое ниже к показателям августа 2022 года. Такой статистикой с Profi.Travel поделились в пресс-службе туроператора «Алеан». По данным компании, после небольшого оживления продажи упали до минимума в середине июля и в данный момент отстают от показателей августа прошлого года почти в два раза.

«В начале июля наблюдался небольшой рост спроса по отношению к июню — сыграло роль снижение глубины бронирования в этом сезоне и подорожание выездного туризма на фоне резкого роста валют. Однако с середины июля спрос вновь снизился и с того момента остается на одном уровне», — рассказали в компании. Основу спроса на направление в настоящее время формируют две группы туристов. Во-первых, это давние приверженцы Крыма, те, кто уже отдыхал на полуострове в прошлые годы с семьями и остался доволен каникулами. Еще одна категория — туристы, ищущие бюджетные варианты отдыха в августе: размещение на курортах Краснодарского края на 30%-50% дороже, чем в Крыму.

При этом дефицита перевозки в Крым сейчас не наблюдается: приобрести ж/д-билеты в Симферополь можно достаточно свободно. С покупкой обратных билетов уже могут возникнуть сложности, однако это стандартная ситуация для августа, когда туристы массово возвращаются из отпусков. При этом основная масса отдыхающих приезжает в Крым на личном транспорте.

Что касается цен на отдых в Крыму, то по отношению к прошлогоднему уровню они снизились на 15-20%, рассказали в пресс-службе «Алеана». Кроме того, с начала сезона отельеры проводят различные акции, снижая цены на проживание дополнительно на 10-30%.

https://profi.travel/news/57818/details?utm_source=profi_travel&utm_medium=email&utm_campaign=dailynewsletter_27444_090823

В Новороссийске ввели курортный сбор.

...Несмотря на то, что Новороссийск официально не является курортом...

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

Фокус – Москва и столичный регион

В городе с 1 января 2024 года решили ввести При заселении в гостиницу каждому туристу дополнительно придется платить по 30 руб. в день.

Необходимость введения сбора власти объясняют тем, что в городе очень много отдыхающих: за июнь и половину июля приехали более 458 тыс. туристов, а загруженность отелей уже составляет 81%.

Не Сочи, конечно, но цифра серьезная.

Между тем у Минфина возникли сомнения в эффективности и целесообразности курортного сбора – действие механизма будут тщательно проверять. И окончательно его судьба определится в конце следующего года

<https://t.me/wrkhotel/3787>

4. Юридический практикум и вопросы гостиничной безопасности

Роспотребнадзор проверит гостиницы Северной Осетии

Решение было принято на встрече с представителями Ассоциации развития туризма. Речь шла об отсутствии классификации у мест размещения на территории республики. Сейчас в Северной Осетии функционируют более ста объектов, которые не прошли классификацию.

«Гостиницы и иные места размещения обязаны иметь классификацию в соответствии с постановлением правительства РФ. Без неё предприниматели не имеют права работать. Управление Роспотребнадзора по Северной Осетии и Ассоциация развития туризма договорились начать совместную работу по профилактике подобного вида правонарушения», – отметил заместитель руководителя Управления Роспотребнадзора по Северной Осетии Тимур Медоев.

Важно, чтобы предприниматели организовывали категорирование, а также разрабатывали паспорт безопасности гостиницы. Это касается всех организаций независимо от форм собственности, предоставляющих гостиничные услуги.

«Туристический поток растет с каждым сезоном. Республика уже предоставляет комплекс услуг, который способствует развитию туризма. Нас больше интересует защита потребительских прав и безопасность на территории региона. Турист должен обладать необходимой и достоверной информацией о месте, в котором он размещен», – добавил Тимур Медоев.

В ближайшее время специалисты проверят гостиницы, а также иные места размещения на наличие классификации.

<https://hoteliernews.ru/rospotrebнадzor-proverit-gostinitsy-severnoy-osetii>

Двоих туристов срочно доставили в больницу после отравления в ресторане подмосковного отеля «Яхонты Истра» 4*

Минздрав региона сообщает, что они находятся в состоянии средней степени тяжести. Четверо других постояльцев от госпитализации отказались и будут лечиться амбулаторно. Всем пострадавшим медики поставили диагноз гастроэнтероколит.

<https://t.me/wrkhotel/3805>

5. Гостиничный рынок за рубежом

В Турции сообщили, в чем видят причину снижения загрузки отелей

По мнению главы Минтуризма, это землетрясение, выборы, прохладная погода и сдача купленных россиянами домов в аренду.

Министр культуры и туризма Турции Мехмет Нури Эрсой на пресс-конференции, состоявшейся в Культурном центре Ататюрка в Стамбуле, объяснил падение загрузки отелей самыми разными причинами, кроме резкого повышения цен. Об этом сообщают турецкие СМИ 31 июля.

«На это есть четыре основные причины, — сказал он. — Во-первых, землетрясение и выборы совпадают с ранним периодом бронирования. Во-вторых, прохладная погода продолжалась в этом году до июня. В-третьих, россияне и русскоязычные граждане покупают в Турции дома как для собственного отдыха, так и для сдачи их в аренду туристам. И, наконец, во всем мире отмечается рецессия и снижение покупательной способности».

Поэтому те, кто в прошлом году останавливались в 5-звездочном отеле, в этом году выбирают объекты уровня 4 звезды. А те, кто в 2022 отдыхал в Турции 14 ночей, сейчас позволяют себя только 10.

При этом глава Минтуризма подчеркнул: хоть среднее количество ночевки в отелях и сократилось, выручка объектов размещения повысилась. Так, с прошлого года средняя стоимость ночевки выросла почти на 12%. «А за последние пять лет расходы одного туриста на ночь в отеле выросли на 50% благодаря правильной политике, которую мы внедрили за это время», — пояснил Мехмет Эрсой.

По словам министра, решение проблем туротрасли — в диверсификации рынка и увеличении разнообразия турпродуктов. «Самое главное — это диверсификация рынка. Турция проделала большую работу за последние 5 лет. Мы вкладываем значительные средства в то, чтобы разнообразить наши предложения. Также мы прикладываем значительные усилия для эффективного продвижения на иностранных рынках», — подчеркнул он.

Впрочем, по мнению профессионалов российского туристического рынка, ситуация выглядит далеко не так радужно, как пытался представить на пресс-конференции в Стамбуле глава Минтуризма Турции. С точки зрения бизнес-процессов все последние повышения цен турецкими отельерами больше похожи на вынужденные шаги, чем на продуманную ценовую политику. На это бизнесменов толкает кризис и пикирующий курс национальной валюты. При этом из-за скачкообразного роста цен на проживание в турецких отелях начинается уже отток не только российского, но и немецкого туристического рынка, который также играет значимую роль для сферы туризма в Турции. Таким образом, чтобы нивелировать падение турпотоков с двух ключевых направлений, турецкой отрасли придется очень постараться.

https://profi.travel/news/57771/details?utm_source=profi_travel&utm_medium=email&utm_campaign=dailynewsletter_27331_310723

В Анталье полиция и налоговая служба будут проводить точечные проверки посуточно жилья

«Таких квартир в последнее время стало очень много, особенно в популярном у иностранцев районе Коньяалты. И все они — под микроскопом», — заявил губернатор провинции Эрсин Языджи.

На проблему, как сообщает издание Hürriyet, обратили внимание риелторы и представители гостиниц. По их данным, количество ночевки в Анталье выросло на

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

Фокус – Москва и столичный регион

23%, при этом отели не заполнены. «Почему? Потому что 19% приходится на частные квартиры и дома. Даже состоятельные туристы, которые выбирали гостиничные виллы, сегодня предпочитают частный сектор», - сказал Каан Кавалоглу из Ассоциации отельеров и управляющих Средиземноморья. Он добавил, что все это серьезно сказалось на загрузке отелей выше среднего сегмента.

<https://t.me/wrkhotel/3806>

Отельеры Таиланда планируют поднять цены на 25-40%

Таиланд рассчитывает принять до 1,2 млн туристов из России до конца 2023 года. Об этом сообщила директор офиса по туризму в России Тайского управления по туризму (ТАТ) Кханиттха Пханворава. При этом по итогам первого полугодия в страну приехало уже 856 тысяч россиян, что на 10% больше показателей в допандемийном 2019 году. Туристы из России прочно занимают первое место по объему турпотока на Пхукет. Так, по статистике Туристической ассоциации Пхукета, за шесть месяцев остров посетили 447 тысяч путешественников из РФ.

По словам представителей ассоциации, обычно на летний сезон приходится до 30% визитов в годовом выражении, а на зимний — оставшиеся 70%. Таким образом, до конца 2023 года Пхукет рассчитывает принять около 800 тысяч гостей из России.

По данным статистики Управления, в общей сложности в Таиланд прибывают жители 75 городов России. При этом самым популярным способом прибытия (30%) являются прямые рейсы авиакомпании «Аэрофлот», которые летают из шести городов России. Далее по объемам перевозки расположились авиакомпании AZUR Air и Pegas Fly. 30% россиян выбирают транзитные рейсы, преимущественно через ОАЭ.

По словам представителей Туристической ассоциации Пхукета, на данный момент туристы из России преимущественно выбирают отели уровня 4* и выше. Однако, по их мнению, это может быть связано и с тем, что большинство бюджетных объектов размещения еще не открылись.

«До середины 2022 года многие отели делали большие скидки, но сейчас спрос снова высок и скидок не будет. При этом цены сейчас на 25% ниже, чем в 2019 году, Однако мы ожидаем, что в 2024-м тарифы в отелях вернуться к доковидному уровню», — сообщили в ассоциации.

Оценки отельеров Таиланда оказались иными: как сообщили представители тайских отелей корреспонденту Profi.Travel, скорее всего, цены вырастут больше — до 40% в некоторых объектах.

В Туристической ассоциации Пхукета отметили также изменения предпочтений туристов из России. Сейчас они посещают не только Пхукет, но и другие провинции, такие как Краби, Пхангнга и др.

Что касается приема платежей по российским картам «Мир», то сейчас никаких серьезных подвижек в Таиланде в этом плане не ожидается. По словам представителей ассоциации, у россиян не возникает никаких трудностей с оплатами. Кроме того, туроператоры предоставляют депозиты для оплаты услуг в отелях и экскурсий.

Еще одна существенная новость: власти Таиланда работают над тем, чтобы продлить безвизовое пребывание россиян на срок больше 30 дней.

https://profi.travel/news/57801/details?utm_source=profi_travel&utm_medium=email&utm_campaign=dailynewsletter_27395_040823

6. Интересное и полезное для отельера

Жительница Краснодарского края, выигравшая 500 млн рублей в лотерее, купила отель Серый Гусь в Сочи

Победительница лотереи Светлана Брагина, ранее работавшая бухгалтером на крупном предприятии, рассказала, что ей не хотелось тратить выигрыш впустую. «Я поставила себе цель — сделать успешный бизнес. Для меня это тоже испытание и проверка себя, своих интеллектуальных возможностей. Деньги нужно вкладывать: в приоритетные дела, в отдых, в семью. Деньги должны работать, а не лежать под матрасом. Нужно заниматься саморазвитием», — отметила она.

Получив средства, жительница Кубани сначала закрыла кредиты, обновила автомобиль и отремонтировала дом, а затем приобрела отель в Сочи. «Прежде чем вкладывать деньги в гостиничный бизнес, я досконально изучила все нюансы, прошла обучающие курсы и семинары. Долго выбирала локации и предложения по недвижимости. В итоге купила готовую гостиницу в Сочи. Достроила дополнительные номера, обновила интерьер», — поделилась Брагина.

<https://t.me/wrkhotel/3788>

От «традиции к «ноу-хау»

Нижний Новгород – один из самых ярких хедлайнеров внутреннего туризма сегодня. «Столица закатов», «Молодежная столица России» - каких только «позывных» не удостоился старинный купеческий город.

Постоянный автор Hotelier.pro Павел Баскаков во время турне по России в поддержку автотуризма не мог не заехать в Нижний. А уж в Нижнем обязательно нужно было поговорить с Александром Ремизовым, генеральным менеджером бутик-отеля «Никитин», поскольку примечательна как история отеля, так и современные тенденции, развиваемые в нем.

Считается, что история отеля «Никитин» 4* берет своё начало в далеком 1881 году, когда братья Никитины - Аким, Дмитрий и Петр - приехали в Нижний Новгород с целью открыть свой цирк. Аким Александрович, средний из братьев, был двигателем семейного бизнеса. Именно ему пришла в голову мысль построить гостиницу в Нижнем недалеко от широкой Ярмарки. Лучшим местом для гостиницы оказалась излюбленная нижегородцами Стрелка: слияние двух могучих рек Оки и Волги (как раз недалеко от Ярмарки).

Павел Баскаков: Александр, скажите, нынешнее здание отеля – то самое историческое?

Александр Ремизов: Да, то самое, построенное еще в 1881 году. В своей новой истории, в обновленном виде отель открыл двери в 2012 году. А его перезагрузка началась в 2019 году.

Павел Баскаков: Что сегодня представляет из себя отель «Никитин»?

Александр Ремизов: Отель «Никитин» не сетевой. Он один отель в бизнесе владельцев. Для владельцев это профильный актив и находится под прямым управлением.

Наш номерной фонд 30 номеров. Номера категории люкс, делюкс, президентский номер с видом на Кремль, номера категории стандарт и номера с видом на небо (sky view).

В ресторане отеля для гостей на завтраке дополняет атмосферу живая музыка, блюда для гостей готовятся индивидуально. Пространство зала ресторана идеально

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

Фокус – Москва и столичный регион

для проведения камерных торжественных мероприятий, презентаций. Деловые обеды и переговоры проходят в уютном каминном зале. Каминный зал, кстати, ранее служил гримеркой для самого Федора Шаляпина. На летней веранде гости наслаждаются панорамными видами на город.

Концепция «Никитина» - бутик-отель для индивидуальных гостей с бюджетом выше среднего. С 1 мая по 21 июля 2023 ADR 8400 рублей при средней загрузке 69%. Для сравнения в 2022 году в тот же период ADR был 6690 рублей при средней загрузке 78%.

Павел Баскаков: А средний чек в низкий сезон? И когда у вас сезон низкий?

Александр Ремизов: Низкий сезон - октябрь, часть декабря, февраль, март. ADR в это время 5500 рублей без завтрака.

Павел Баскаков: А в новогодний период?

Александр Ремизов: В Новый год стандартный номер у нас стоит от 12 500, min stay от 2 суток мы вводим только на пару дней в начале января. В новогоднюю ночь мы делаем гостям красивый комплиментарный предновогодний гастроужин с живой музыкой, а Новый год они встречают на праздничных городских локациях.

Павел Баскаков: Можно ли считать, что Стрелка после благоустройства стала своего рода «новой туристской географией» Нижнего Новгорода?

Александр Ремизов: Локация отеля - легендарная Стрелка, место слияния двух рек. Одно время Стрелка являлась территорией для хранения грузов, промышленной зоной.

Обновление инфраструктуры города превратило Стрелку в новую Стрелку - еще одну локацию в городе для отдыха. А также в культурное место для концертов и выставок в пакгаузах.

Павел Баскаков: Как для вас складывается сезон 2023 года? Как его можно сравнить с предыдущим – что поменялось? Вы отметили, что у вас снизилась средняя загрузка номеров...

Александр Ремизов: Сезон 2023 оказался интересным. Количество гостей у нас уменьшилось на 10 процентов, но средний чек вырос на 25 процентов. Средняя продолжительность пребывания тоже увеличилась - на 50 процентов и составляет сейчас в среднем 2,5 суток.

Павел Баскаков: А в целом - что можно сказать о конкурентной среде на гостиничном рынке города? Конкуренция напряженная или отелей в городе не хватает, с учетом подъема внутреннего туризма?

Александр Ремизов: Мы считаем, что в сфере гостеприимства нет конкурентов, все наши «конкуренты» - это наши партнеры. Наша общая задача создать лучшие условия для приема гостей. Так как от этого будет зависеть их выбор в дальнейшем. Нехватка отелей в городе ощущается в сезон. Еще бы 1000-1500 номеров, думаю, что позволили бы создать более комфортные условия для пребывания гостей в Нижнем Новгороде. На сегодняшний день в высокий сезон номерного фонда в городе не хватает.

Павел Баскаков: Есть ли у вас интерес к сотрудничеству с туроператорами? С MICE-компаниями? Работает ли вы с круизными компаниями на предмет проживания туристов до или после круизов?

Александр Ремизов: Через менеджеры каналов мы подключены к агрегаторам, в том числе, туроператоров. С MICE-агентствами мы работаем

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

Фокус – Москва и столичный регион

напрямую. Что касается сотрудничества с круизными компаниями, мы рассматриваем его на будущее. К нам приезжают гости круизники - до круиза они смотрят город, оставляют у нас машину и отправляются в круиз.

Павел Баскаков: На одной из конференций вы рассказывали, что отель «Никитин» стал базой, на которой вы тестируете услуги по гостиничному консалтингу и предложению Concierge Online. Что это за услуги?

Александр Ремизов: При перезагрузке отеля в 2018 году была поставлена задача создать лучший гостиничный сервис в Нижнем Новгороде. К 2022 году было сделано многое. Нам хотелось идти дальше. Мы начали входить в процесс цифровизации. Мы шли в неё достаточно сложно, впрочем, как и все отельеры. Сначала с помощью компании Concierge Online мы оцифровали завтраки. И три часа работы службы заказов на этом сэкономили.

Также с помощью Concierge Online мы дали возможность гостям оставлять отзывы и чаевые. Оцифровали меню ресторана, что позволяет динамически управлять ценами на блюда.

Затем добавили в Concierge наших партнёров и тем самым создали для туристов проверенную среду в городе. Тут и экскурсии, и спа, и заказ цветов, и др. К тому же в Concierge присутствует и специальная шахматка для дополнительных услуг, что очень востребовано нашими партнёрами. Клиентами Concierge Online являются, помимо городских отелей, загородные отели с большой инфраструктурой, глэмпинги и апартаменты, где Concierge Online реализует систему дистанционного подписания договоров и механизм доступа в номер без ключа.

Павел Баскаков: А как появился консалтинг?

Александр Ремизов: Как появился консалтинг... Разбирая нюансы гостиничного управления, мы углубились в вопросы его совершенствования. В какой-то момент к нам стали обращаться другие отели и рестораны за консультациями. Поэтому параллельно своему отелю мы стали помощниками и кураторами для других отельеров в вопросах организации внутренней работы, повышения качества услуг.

Многие отельеры очень консервативны. И тут наша задача как Hotel Upgrade (это название нашей консалтинговой компании) помочь им взглянуть по-новому на возможности по повышению доходности.

Консерватизм, с одной стороны, это хорошая история, позволяющая сохранять традиции. Но с другой - очень мешает развиваться и создавать молодую команду.

Мы считаем, что накопили достаточный опыт и компетенции, чтобы помочь совместить традиции с инновациями. Мы развиваем не просто превосходное гостеприимство, а превосходное гостеприимство на современном уровне.

<https://hotelier.pro/interviews/item/ot-traditsiy-k-nou-khau-intervyu-s-aleksandrom-remizovym-generalnym-menedzherom-butik-otelya-nikitin/>

Hotel Advisors: “За отельеров должны говорить данные”

Понятие бенчмаркинг, наконец, начинает входить в будничную жизнь отельеров. Хотя в мире инструментом аналитики пользуются давно, у нас понимание сути приходит только сейчас. О том, как сегодня развивается индустрия гостеприимства России, какое место занимает аналитика, Welcome Times поговорил с создателем первого отечественного инструмента бенчмаркинга «Аналитика гостиничного рынка», *руководителем компании Hotel Advisors, отельером и ревенью-экспертом Сергеем Данильченко.*

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

Фокус – Москва и столичный регион

Бизнес — не только деньги

— Нашей компании — 14, инструменту аналитики — 7 лет. Все это время мы усердно работаем над тем, чтобы пришло понимание, какую пользу несет инструмент ревенью-менеджерам, управляющим, собственникам, для рынка в целом.

Благодаря конфиденциальному обмену данными с конкурентами появляются прозрачность и четкость, это позволяет оценивать свои продажи, понимать, какое место ваш отель занимает на рынке, я об этом говорил уже много раз. Важно понимать, что это действительно необходимый инструмент для работы в отеле, а не привилегия.

— Что изменилось за эти 14 лет?

— Конкретно в управлении доходом изменилось, конечно, многое. К примеру, если раньше казалось, что сетевые отели; — это эталон, сейчас в несетевых отелях встречаются специалисты, которые лучше понимают рынок, оценивают правильнее. Уровень несетевых повысился, приятно знать, что со многими этот путь мы прошли вместе. Бизнес — не только деньги, само понятие “гостеприимство” должно пройти через сотрудников.

— С какими трудностями вы сталкиваетесь, развивая бенчмаркинг?

— Меня удивляет, когда не стремятся заработать больше, иногда даже собственники не требуют больших результатов. Остается косность, которую трудно переломить, боязнь пробовать новое, иногда встречаем стену непонимания, закрытость, замкнутость во взглядах.

Но вместе с тем, есть такие локации, где ждут, когда запустится инструмент, к примеру, Ульяновск, Астрахань. Очень интересно наблюдать, как отельеры, кто уже вникает в суть, делятся результатами, это всегда напоминает нашей команде о реальной пользе бенчмаркинга, поэтому мы этим и занимаемся.

Гостеприимство как стиль жизни

— Правильно говорят, что если твоя работа закрывает потребность быть полезным, относишься уже не как к работе, становится стилем жизни и образом мышления. Можно вспомнить Юниса Теймурханлы, собственника и управляющего питерским отелем “Гельвеция”, он живет этим, пропитан гостеприимством. Поэтому у него хорошие высокие результаты. Или Эдгар Поли — пример человека, чей путь воодушевляет и вдохновляет.

Я тоже такой, не могу без личной привязанности этим заниматься, меня эмоционально притянула атмосфера гостиниц, началось все с Гранд-отеля Европа, и продолжается до сих пор. понравились люди, красота и в моем понимании, гостеприимство должно быть таким: четким, красивым, услужливым, правильным, ответственным.

— Как вы считаете, не продвигают ли отели искусственную жизнь, разве может быть улыбка по стандарту?

— Это уже другой, больше философский вопрос, но фальшивость всегда чувствуется. Люди, которые выбирают работу в отелях и делают это осознанно, они немного другие. Отельеров отличает настойчивость, честолюбие, аккуратность, усидчивость, целеустремленность, выдержка, это все влияет, как на работу объекта, так и на восприятие гостя. Главное, что кем бы ты ни был, придя в гостиницу, тебе рады.

— Интересен тот факт, что вы как отельер хорошо знаете внутреннюю кухню бизнеса, а не просто предлагаете продукт. Как это помогает вам в общении с отельерами?

— Действительно, все наши методики, подходы проверены годами практики, поэтому наш инструмент отвечает запросам времени, это то, что необходимо рынку. И нам повезло работать с думающими отельерами, все-таки те, кто подходят серьезно к данным, вникают в аналитику, нам с ними по пути. Формируется некий круг, сообщество людей, у которых похожие ценности в индустрии. Хорошо заметно по нашему ТГ-каналу. Как только начали его развивать, выяснилось, что у нас более требовательная публика. Мы редко позволяем себе развлекательный контент, наши отельеры ждут от нас показателей, статистики по городам или как крупные мероприятия повлияли на рынок.

— Кстати об этом, как вы относитесь к тому, что в дни масштабных форумов, государство пытается или планирует регулировать цены?

— Однозначно я против регулирования цен государством, это рынок. Даже если отельеры ставят безумные тарифы, рынком все регулируется. Тем более, что при прохождении крупных мероприятий повышение цен — это нормально, в любом случае до какого-то потолка мы дойдем. Искусственное вмешательство совершенно не нужно.

— У вас же как раз есть выпуски подкаста о динамическом ценообразовании и демпинге...

— Отчасти поэтому мы запустили подкаст Revenue 2:0. Вы не поверите, иногда и времени не хватает, но я всегда помню и знаю, что должен записать, есть те, кто подписались и ждут новые выпуски. Как оказалось, качественной информации об управлении доходом очень мало. Пока это мини-лекции, которые погружают в суть revenue, дальше планируем расширять формат, уже есть список первых гостей. Главная идея в том, чтобы у коллег были знания, как управлять продажами с помощью revenue, не совершать ошибок, перенять опыт и практики.

Кстати, совсем скоро, 7 сентября проведем первый ревью-практикум в Казани вместе с Сергеем Скорбенко, руководителем компании DigitalWill. Это будет совершенно по-новому, будут задачи и по ревью, и по маркетингу, что позволит участникам практикума посмотреть на продажи целостно.

— Бывало ли такое в вашей практике, что вы сами с трудом принимали решение?

— Бывало, что мы отказывались от проектов, когда не совпадали по ценностям, наше представление о ведении бизнеса расходилось. Недавно на встрече с отельерами, как раз разбирали подобный кейс: есть объект с интересной концепцией и локацией, руководством что-то делается в направлении улучшения, но это не приносит результат и в операционке наблюдается некий хаос. При этом собственник уверен, что все можно продавать еще дороже, несмотря на многочисленные негативные отзывы, что отель не стоит этих денег. И тут возникает вопрос, что стоит делать с ценами данного комплекса: снизить цены или попробовать исключить хаос и заняться оказанием сервиса? Приведет ли снижение цены к балансу цена – ценность? Будет ли цена влиять на принятие решения, изменится уровень гостей? Стоит ли продолжать такую рекламную кампанию, которая приводит гостей и позволяет продавать комплекс по высоким тарифам, обеспечивая почти 100% загрузку каждый день? Это к вопросу о том, что важнее – экономика или этичность.

— Что бы выбрали вы, как правильнее?

— Однозначно, если не получается навести порядок, никакое изменение цен не повлияет на результат. Нужно возвращаться как говорится к базовым настройкам и заниматься фундаментом: операционными процессами, сервисом, качеством. Да, вероятно, нужно убавить аппетит и следить за отзывами. Ждать, когда будут уходить отзывы, что это не стоит своих денег. Дальше при стабилизации сервиса и отладки процессов можно возвращаться к работе над ценой и усиливать рекламу.

— На каких задачах в настоящее время вы более всего сконцентрированы?

— Сейчас большую часть времени уделяем инструменту «Аналитика гостиничного рынка», работаем над обновлениями, хочется по максимуму развить продукт, который если быть откровенным, незаменим для оценки продаж. Опасно ориентироваться только на собственные ощущения, даже одного опыта недостаточно, за отельеров должны говорить данные. Не эмоции, чутье — тоже важно, но обоснована только та уверенность, которая основана на показателях.

Сергей Данильченко - руководитель и сооснователь Hotel Advisors – компании по управлению доходом и рыночной аналитике для средств размещения. Создатель российского инструмента гостиничного бенчмаркинга «Аналитика гостиничного рынка».

<https://welcometimes.ru/opinions/sergey-danilchenko-za-otelerov-dolzhen-govorit-dannye>