



## Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 0802-2017

С 15 по 31 августа 2017 года

### 1. Безопасность средств размещения

Отельеров понуждают заключать договоры на охрану! Что скажет суд и Генпрокуратура?

Кнопка экстренного... отъема денег у отельеров? Отели просят помощи

Москомспорттуризм и Ассоциация «Безопасность отелей»: остро нужна площадка для диалога представителей власти и отельеров

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

Беспощадный российский luxury. "Отельный стрелок" Умар Джабраилов.

Почти 5 тысяч долларов украли у иностранца в столичной гостинице «Пекин»

Гражданина Италии обокрали в гостинице «Азимут» на Олимпийском проспекте

В Измайлове в гостинице обокрали бизнесмена

В гостинице Оренбурга обворовали гражданина Германии

Из номера гостя Калининграда пропало портмоне с крупной суммой денег и документами

У гостиницы в Репино угнали иномарку за семь миллионов

### 2. Государственное регулирование и поддержка развития туристско-гостиничного комплекса

Заместитель руководителя Департамента спорта и туризма Москвы Константин Горяинов покинул свой пост

Константин Горяинов с 14 августа 2017 года стал вице-президентом компании Interstate Hotels & Resorts по операционной деятельности в России и странах СНГ.

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

К «Пекину» подошел покупатель. Гостиница может получить пенсионные деньги

Номерной фонд «Востока» увеличится в два раза

Гостиница на месте АТС: началась реконструкция зданий на Зубовской площади

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

##### **Актуальная тема: подготовка к ЧМ-2018**

В Москве создана рабочая группа для проверки гостиниц во время ЧМ-2018

Власти Екатеринбурга проверили готовность гостиниц к ЧМ-2018

За миллиарды или миллионы: в Екатеринбурге перед ЧМ-2018 выставили на продажу 40 гостиниц

Сбербанк предоставил компании «Никинвест» кредит на строительство нового отеля к ЧМ-2018 в Калининграде

Выручка гостиничных активов АФК "Система" выросла на 66,6%.

Экс-отель Marriott в Казани за 1,2 миллиарда покупателям оказался не нужен

На острове Русском и «материке» провели тотальную проверку гостиниц

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

Wyndham Worldwide запускает spin-off. Две компании вместо одной. Диверсификация бизнеса стала мировым трендом.

#### **6. Для сведения отельеров. Интересные факты**

Not all inclusive: что турист может законно забрать из отеля?

Шесть способов заставить гостя вернуться в отель

Откровения горничных. Как нас обманывают в гостиницах и отелях

Как продать свадьбу в отеле

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 отелей» [www.safehotels.ru](http://www.safehotels.ru)

### **Отельеров понуждают заключать договоры на охрану! Что скажет суд и Генпрокуратура?**

Чем больше времени проходит с момента утверждения Правительством РФ Требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения, тем больше возникает вопросов у отельеров к постановлению Правительства РФ №447 от 14 апреля 2017 года.

И, надо признать, по мнению Ассоциации, зачастую вполне обоснованных вопросов и претензий.

Вот лишь один из них. Согласно пункту 23 указанных Требований, руководство гостиниц и иных средств размещения I-III категорий опасности дополнительно обязано осуществить меры по обеспечению охраны территории гостиницы... «путем привлечения сотрудников охранных организаций».

По мнению наших экспертов, в данном случае не только допущена некорректность, когда говорится о привлечении сотрудников охранных организаций напрямую. Ведь частные охранники не могут напрямую вступать в договорные отношения с организациями по оказанию охранных услуг. Такими правами они не наделены законом (см. статью 11 Закона РФ №2487-1 «О частной детективной и охранной деятельности»). Да и владельцу гостиницы желательно все-таки иметь гарантии, которые ему не сможет предоставить никакой частный охранник!

Но и это – не самое главное! Дело в том, что данное требование ничто иное как понуждение отельеров к заключению договора на охрану. Законно ли это?

Одним из основополагающих принципов гражданского законодательства, согласно статье 421 ГК РФ, является свобода граждан и юридических лиц в заключении договора. Понуждение к заключению договора не допускается. Так записано в законе!

Правда есть случаи, когда обязанность заключить договор предусмотрена Гражданским Кодексом РФ, иным законом или добровольно принятым обязательством. В нашем же случае обязанность по заключению договора на охрану законом не предусмотрена. Она, как сказано выше, вытекает из требований к антитеррористической защищенности, утвержденных постановлением Правительством РФ.

Эксперты и члены Ассоциации «Безопасность отелей» считают данное требование неправомерным и полагают целесообразным обратиться в Генеральную прокуратуру с просьбой проверить законность пункта 23 Требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения, утвержденных постановлением Правительства РФ №447 от 14 апреля 2017 года. Или в суд.

Но для того, чтобы такое решение Ассоциации состоялось, важна позиция самих отельеров. Если отельеры подтвердят наличие такой проблемы и посчитают целесообразной отмену требования по понуждению их к заключению возмездных договоров на оказание охранных услуг, тогда Ассоциация воспользуется предоставленными законом полномочиями и возбудит ходатайство, а может быть и обратится с иском, о проверке законности такого требования и его отмены.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

*В этой связи, Ассоциация «Безопасность отелей» обращается к отельерам с просьбой высказать мнение по затронутой проблеме.*

*- как на практике вы решаете задачу исполнения данного требования?*

*- пользуетесь ли вы услугами охранных организаций, понуждают ли Вас к заключению договоров на охрану?*

*- вы решаете вопрос охраны, внутриобъектового и пропускного режимов собственными силами? Если да, то как?*

*- целесообразно ли возбуждать ходатайство перед Генеральной Прокуратурой РФ о проверке законности указанного пункта Требований и последующей его отмены?*

Мнения и предложения Ассоциация просит высказывать по электронной почте [info@safehotels.ru](mailto:info@safehotels.ru), либо по тел. +7 (495) 151-82-53; +7 499 431-20-65 (тел./факс).

<http://safehotels.ru/news/otelerov-ponuzhdayut-zaklyuchat-dogovori-na-ohranu-220817-1.html>

### **Кнопка экстренного... отъема денег у отельеров? Отели просят помощи**

Постановлением Правительства РФ от 14 апреля 2017 года №447 утверждены требования к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения. Согласно п.18 д) указанных Требований все гостиницы и иные средства размещения независимо от установленной категории оборудуются средствами тревожной сигнализации (кнопкой экстренного вызова наряда полиции).

В адрес Ассоциации «Безопасность отелей» поступает масса вопросов и обращений со стороны отельеров из Новороссийска, Ростова-на-Дону и других городов, в которых сообщается о попытках понуждения к заключению возмездного договора и уклонения от согласования паспорта безопасности гостиниц и иных средств размещения со стороны отдельных территориальных контролирующих органов.

Справочно: В зависимости от региона, установка "кнопки экстренного вызова" составляет от 28000 до 35000 рублей, а абонентская плата за обслуживание от 6000 до 12000 рублей в месяц. В этой связи небольшим отелям сезонного типа это явно не по карману. Да и на реализацию требований установлен 1 (один) год.

В этой связи и с целью оказания отельерам содействия в реализации требований по антитеррористической защищенности гостиниц, Правлением Ассоциации «Безопасность отелей» подготовлены и направлены обращения относительно исполнения указанных требований в адрес: директора Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации - Главнокомандующего войсками национальной гвардии Российской Федерации В.В. Золотова и Министра внутренних дел Российской Федерации В.А. Колокольцева.

*Мы попросили руководителей Росгвардии и МВД России дать компетентные разъяснения требований и ответить на следующие вопросы:*

*- Что является средствами тревожной сигнализации и кнопкой экстренного вызова наряда полиции?*

*- Что означает экстренный вызов и кого следует подразумевать под нарядом полиции применительно к данным Требованиям? Должен ли быть при этом возмездный договор или соглашение относительно взаимодействия в*

этой части (чем это регламентировано)? Куда (в какой орган полиции или Росгвардии) должен выводиться данный сигнал, что для этого необходимо и за чей счет?

- Каким образом должна быть обеспечена передача сигнала экстренного вызова – посредством проводной связи или с использованием радиоканала и, опять же за чей счет? Чем это регламентировано?

- Какой вид приборов и оборудования при этом рекомендован, или каким техническим требованиям должны соответствовать средства тревожной сигнализации и кнопки экстренного вызова наряда полиции, подлежат ли они сертификации или одобрениям?

- Как владельцам гостиниц и иных средств размещения (санатории, базы отдыха и т.д.) обеспечить экстренный вызов в случае, если их гостиничные объекты расположены на значительно удаленном расстоянии от городов и населенных пунктов, где размещены наряды полиции экстренного вызова?

**ВАЖНО!** Всем, кто обратился к нам (в Ассоциацию «Безопасность отелей») за помощью. Копии ответов из Росгвардии и МВД России будут направлены в ваш адрес для дальнейшего их использования в работе с представителями надзорных органов, в том числе по реализации положений Постановления ПП447.

Полагаем, что полученные ответы должны расставить точки над «i», послужить исключением недомолвок, двусмысленных понятий и необоснованных требований различных должностных лиц, а также поводом для дальнейшей нам с вами работы по защите интересов владельцев гостиниц и иных средств размещения.

<http://safehotels.ru/news/oteleri-prosyat-pomoschi-230817-1.html>

### **Москомспорттуризм и Ассоциация «Безопасность отелей»: остро нужна площадка для диалога представителей власти и отельеров**

На состоявшейся 24 августа деловой встрече представителей Москомспорттуризма и Ассоциации «Безопасность отелей» были намечены наиболее важные направления взаимодействия в сфере оказания гостиничным предприятиям столицы содействия в укреплении безопасности.

Налаживание эффективного диалога представителей власти и отельеров, по мнению участников встречи, становится все актуальнее с учетом активно ведущейся модернизации национального законодательства, регулирующего деятельность гостиниц и затрагивающего права потребителей гостиничных услуг, включая важнейшее право – на безопасность оказывающих эти услуги средств размещения. Дополнительную важность диалогу отельеров и властей придает преддверие проведения в Москве крупных международных спортивных событий, включая Чемпионат мира по футболу ЧМ-2018.

Выбор Ассоциации «Безопасность отелей», как эффективной площадки для диалога, подчеркивается тем, что начальник гостиничного хозяйства города Москвы Алексей Александрович Тихненко, по согласованию с руководством Москомспорттуризма, взял на себя функцию Президента Ассоциации и проводил деловую встречу.

Председатель Правления Ассоциации Сергей Иванович Груздь отметил, что именно совместные усилия руководства Управления гостиничного хозяйства города Москвы и Ассоциации, начиная еще с 2015 года, дали импульс для продвижения назревших изменений в федеральную нормативную базу, регулирующую деятельность гостиничного хозяйства.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Была высказана уверенность, что согласованные предложения по поправкам в рассматриваемый законопроект «"О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и статьи 14.7 и 14.39 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии», в «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», в действующую «Систему классификации гостиниц и иных средств размещения», внесенные Ассоциацией «Безопасность отелей» (ссылка), будут с вниманием рассмотрены и учтены Правительством Российской Федерации, что позитивно повлияет на качество гостиничной деятельности и безопасность оказываемых отельерами услуг.

На встрече было отмечено, что ведущаяся Ассоциацией в этом направлении работа построена на учете мнений широкого круга как отельеров, так и представителей структур государственного управления и силовых ведомств.

Это подтвердили итоги проведенного в июне Ассоциацией Круглого стола ««Комплексная безопасность и антитеррористическая защищенность гостиниц. Новые требования и решения» (ссылка), который по откликам участников, впервые за долгий период времени «свёл» в активном диалоге руководителей государственных структур, формирующих правила по безопасности средств размещения и наиболее влиятельных представителей гостиничного дела.

Необходимо отметить, что после июньской встречи диалог по острым проблемам обеспечения безопасности гостиниц, включая практику применения Постановления Правительства РФ от 14.04.2017 г. «Требования к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения» №447 стал еще масштабнее.

Его стимулировала «Ассоциация «Безопасности отелей», собрав от руководителей большинства российских регионов мнения по обеспеченности условий для комплексной безопасности объектов туристической индустрии (активная ссылка). Получены и многочисленные отклики, а порой – жалобы отельеров на отсутствие взаимопонимания с местными административными структурами по практическим вопросам – оформление проживания в гостиницах иностранных лиц, согласование «Паспортов безопасности», использование кнопок экстренного вызова в чрезвычайных ситуациях, нечеткая позиция в отношении использования ЧОП и многих других (активная ссылка). С целью оказания содействия отельерам, Ассоциация направила в адрес МВД России и Росгвардии соответствующие запросы на предоставление подробных комментариев и разъяснений по данным вопросам.

На деловой встрече 24 августа был согласован пакет дальнейших мероприятий, обеспечивающих более согласованную работу всех ответственных за безопасность гостиничного хозяйства столицы. В частности, в рамках ежегодного «Делового форума гостиничного комплекса города Москвы» на базе международной выставки «ОТЕЛЬ ЭКСПО» (г. Москва, 9-12 октября 2017г.)», по согласованию с Москомспорттуризмом, Ассоциация проведет конференцию, поставив в «фокус» внимания сторон диалога самые наболевшие вопросы взаимодействия в обеспечении безопасности средств размещения (ссылка на обзоры прошедших мероприятий).

Было принято решение пригласить к участию в мероприятии с комментариями и разъяснениями компетентных представителей территориальных органов МВД России, Росгвардии, ФСБ России, МЧС России, Роспотребнадзора города Москвы.



С целью оказания информационной поддержки и предоставления компетентных разъяснений запланировано проведение встреч в управах административных округов с руководством гостиниц и иных средств размещения, при организующей роли Москомспорттуризма и участии Ассоциации.

В ближайшее время Ассоциацией будет дополнительно размещена подробная информация и проект Программы готовящихся под эгидой Правительства Москвы Конференции по безопасности.

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

#### **Беспощадный российский luxury. "Отельный стрелок" Умар Джабраилов.**

Бизнесмен Умар Джабраилов был задержан в столичном отеле Four Seasons Hotel Moscow. Он устроил стрельбу из наградного пистолета в гостиничном номере. Возбуждено уголовное дело. Впрочем, по данным СМИ, стрелок уже вышел на свободу. *В этой истории много неясного, но она определенно ставит вопрос о совмещении международных luxury-стандартов гостеприимства с российскими реалиями и безопасностью гостей.*

Как сообщил Интерфакс, в 4:00 30 августа охрана Four Seasons Hotel Moscow обратилась в полицию с жалобой на стрельбу в номере 633. По другим данным, стрельба в отеле началась еще вечером 29 августа. По информации "Известий", наряд полиции вызвали сотрудники отеля, которые заметили в лифте мужчину с пистолетом в руках. Они указали на номер, где проживает подозреваемый. Как пишет Life, с помощью наградного пистолета гость отеля выразил негодование по поводу того, что тележку с ужином ему привезла уборщица, а не официант.

Прибывшие на место правоохранители обнаружили в комнате многочисленные дырки от пуль в полу и потолке. Как пишут "Известия", речь шла о трех пулевых отверстиях в потолке и гильзах на полу. По официальным данным, находящийся в номере Умар Джабраилов не оказал сопротивление правоохранителям и был задержан.

По информации "Известий", сотрудники полиции постучали в дверь, которую открыл Джабраилов. В руках он держал наградной пистолет, направленный в пол. Стражи правопорядка потребовали, чтобы Джабраилов положил оружие на пол, на что тот ответил: "Без боя не сдамся". Полицейские повторили свои требования, на этот раз бизнесмен выполнил их. После этого его уложили на пол и надели наручники.

После задержания Джабраилов был доставлен в ОВД "Китай-город" и был направлен на медицинское освидетельствование на состояние алкогольного и наркотического опьянения. Правоохранительные органы не сообщив имя задержанного, объявили о возбуждении уголовного дело по статье 213 УК РФ ("Хулиганство").

Как пишут "Известия" в номере бизнесмена обнаружены вино, таблетки и белый порошок. Подозрительные вещества были направлены на экспертизу. По информации РИА Новости, днем 30 августа задержанного вывезли из ОВД на следственные действия в отель Four Seasons. По данным Life, вечером 30 августа Умар Джабраилов вышел на свободу, дав подписку о невыезде.

По информации Life, в окружении Джабраилов утверждают, что выстрел был всего лишь один и то, случайный. Джабраилов имеет разрешение на ношение и хранение наградного пистолета Ярыгина, из которого велась стрельба. Правда, СМИ расходятся в том, кто именно наградил бывшего сенатора от Чечни этим оружием.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

59-летний Умар Джабраилов – известный бизнесмен и политический деятель, бывший сенатор от Чеченской республики – заместитель председателя Комитета Совета Федерации по международным делам. Основатель и руководитель ассоциации предпринимателей "Аванти". Среди ключевых активов Джабраилова – холдинговая группа "Плаза", созданная им в 1997 году. В нее вошли компании "Данако", рекламная фирма "Тихая гавань", торговые предприятия "Смоленский пассаж" и "Охотный ряд". По данным из открытых источников на 2002 год, группа "Плаза" контролировала четверть рынка наружной рекламы в Москве.

Предприниматель успел оставить свой след и в индустрии гостеприимства. В 1994 году он стал первым заместителем генерального директора СП "Интурист-РедАмер Гостиница и Деловой Центр". В 1996 году глава этой компании американец Пол Тейтум был убит. В 1997 году Джабраилов стал президентом группы "Плаза", занимающейся управлением крупными объектами недвижимости в Москве, в частности отелем "Рэдиссон-Славянская" и торговым комплексом "Смоленский пассаж", "Охотный ряд" на Манежной площади. В этом же году он стал советником и.о. генерального директора комплекса "Рэдиссон-Славянская".

Бизнесмен успел поучаствовать и в выборах Президента РФ 2000 года, где занял последнее, 11-ое место, набрав 0,08% голосов избирателей. Джабраилов – член партии "Единая Россия", зарекомендовал себя как меценат и коллекционер и является почетным членом Российской академии художеств.

Согласно данным "СПАРК-Интерфакса", Джабраилов – совладелец девяти компаний. Самая крупная из них – ООО "Инвестиционно-строительная компания "Аванти Стройгрупп". Среди объектов компании – жилой комплекс "Зиларт" на территории бывшего автозавода "ЗИЛ". Также Джабраилову принадлежат ООО "Аванти", ООО "Агроресурс", ООО "Умар Джабраилов компания" и другие.

<https://news.mail.ru/incident/30841814/?ib=1>

<https://hotelier.pro/news/item/2931-gabraiлов>

#### ОТ РЕДАКЦИИ HOTELIER.PRO

Скандал с участием Умара Джабраилова, бьет не столько по его репутации, сколько по имиджу люксового отеля Four Seasons Hotel Moscow да и всех прочих отелей страны, ориентированных на иностранных гостей. Как известно, luxury – это не только и не столько дорогие отделочные материалы, уникальный дизайн или элитная сантехника, сколько высочайший уровень сервиса.

Единственным верным показателем его качества может быть только довольный гость, который не просто прожил в отеле, а сумел там отдохнуть в обстановке комфорта и безопасности. К сожалению, стрельба в потолок слабо вписывается в международные представления о комфорте и безопасности.

Даже россияне, которые помнят "лихие 90-ые", вряд ли были готовы к экстремальному отдыху в одном из лучших отелей столицы.

Новости о стрельбе в одном из самых известных отелей Москвы, вряд ли оттолкнут тех зарубежных гостей, которые регулярно посещают нашу страну, но уж точно не будут способствовать притоку новых иностранных туристов люксовой категории.

Стандарты luxury, как показывает практика, не могут быть обеспечены силами одного отеля, коль скоро правовая культура граждан и практика работы правоохранительных органов, этим стандартам не соответствует. Российским властям, которые неоднократно заявляли о своем желании превратить страну в

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

*Фокус – Москва и столичный регион*



мировой туристический центр, стоит задуматься о том, чтобы защитить международные стандарты гостеприимства не только на уровне законодательства, но и практически – в том числе органами правопорядка. Законность и порядок в отелях страны, неизбежность наказания всех посягнувших на покой гостей, привлекут куда большее число туристов, чем самая насыщенная культурная программа.

### **Почти 5 тысяч долларов украли у иностранца в столичной гостинице «Пекин»**

Неизвестный в столичной гостинице «Пекин» похитил деньги из номера иностранца, сообщил Агентству городских новостей «Москва» источник в правоохранительных органах.

Как рассказал собеседник агентства, в столичную полицию обратился гражданин Пакистана. «Мужчина сообщил, что из его номера в гостинице «Пекин» на ул. Большая Садовая пропали хранившиеся в сейфе 4,7 тыс. долл., что эквивалентно около 280 тыс. руб.», - сказал источник.

Он добавил, что ни дверь в номер, ни сейф повреждены не были. Полиция возбудила уголовное дело о краже и выясняет обстоятельства случившегося. В частности, оперативники изучают записи с камер видеонаблюдения.

<http://www.mskagency.ru/materials/2698535>

### **Гражданина Италии обокрали в гостинице «Азимут» на Олимпийском проспекте**

Гражданина Италии обокрали в номере гостиницы в центре столицы, сообщил Агентству городских новостей «Москва» источник в правоохранительных органах.

По словам собеседника агентства, в полицию обратился гражданин Италии, остановившийся в гостинице «Азимут» на Олимпийском проспекте, д. 18/1. «Мужчина сообщил, что неизвестный проник в его номер и похитил кошелек, в котором находились 200 долл. и 400 евро», - сказал источник.

Полиция возбудила уголовное дело о краже, ведется розыск преступника.

<http://www.mskagency.ru/materials/2699387>

### **В Измайлове в гостинице обокрали бизнесмена**

Бизнесмен из города Минеральные Воды приехал с девушкой в столицу и остановился в гостиничном комплексе «Измайлово». А в соседний номер заселился его земляк, который задумал обокрасть предпринимателя. Когда бизнесмен отлучился, его сосед пошёл на ресепш и попросил перемагнитить ему якобы сломавшийся ключ, назвав номер комнаты бизнесмена. Зайдя в номер, он забрал деньги — 5 миллионов 400 тысяч рублей — и тут же уехал на родину.

Полицейские нашли похитителя благодаря камерам видеонаблюдения и через неделю задержали его. На украденные деньги тот купил себе новый «Мерседес». Злоумышленник заключен под стражу, и против него возбуждено уголовное дело.

<http://newsvostok.ru/proisshestiya/v-izmaylove-v-gostinitse-obokrili-biznesmena/>

## **В гостинице Оренбурга обворовали гражданина Германии**

Как сообщили в суде Центрального района Оренбурга, суд огласил приговор работникам гостиницы, похитившим имущество иностранного гостя.

Работник охранной организации и двое сотрудниц гостиницы «Оренбург» обнаружили в фойе портмоне, в котором находилось 422 288,46 рублей. Позже денежные средства они поделили на троих.

Гражданин Германии утром обнаружив потерю, обратился на ресепшен. Мужчине вернули пустой портмоне. Гражданин Германии сообщил в полицию.

Прибывшими полицейскими злоумышленники были установлены. В МУ МВД России «Оренбургское» было возбуждено уголовное дело. По решению суда им назначено наказание в виде одного года условно и придется выплатить штраф в 10 тысяч рублей каждому.

Приговор вступил в законную силу, сообщили в суде.

<http://time56.ru/news/lenta-novostey/v-gostinitse-orenburga-obvorovali-grazhdanina-germ/>

## **Из номера гостя Калининграда пропало портмоне с крупной суммой денег и документами**

Постоялица одной из гостиниц в Ленинградском районе Калининграда, вернувшись в свой номер, обнаружила, что в ее отсутствие кто-то здесь побывал и, видимо, захватил на память замшевое портмоне, в котором были 23 тысячи рублей наличными, медицинский полис и водительское удостоверение.

Сотрудники прибывшей следственно-оперативной группы полиции обнаружили похищенное портмоне в мусорной корзине в коридоре отеля. Увы, только с документами.

Опросив возможных свидетелей преступления и изучив записи камер видеонаблюдения, оперативники установили причастность к краже 25-летней горничной. У нее даже успели изъять часть украденных денег (остальное воровка успела потратить), прежде чем возбудить уголовное дело по факту кражи с причинением значительного ущерба.

<https://www.kaliningrad.kp.ru/online/news/2848715/>

## **У гостиницы в Репино угнали иномарку за семь миллионов**

Полиция Курортного района Петербурга выясняет обстоятельства пропажи дорогого автомобиля с парковки гостиницы в Репино. Авто принадлежит 37-летнему бизнесмену из Петербурга.

Заявление в полицию об угоне Mercedes поступило около 4 часов утра 27 августа. Автовладелец сообщил, что обнаружил исчезновение авто на парковке у гостиницы, расположенной на Приморском шоссе, 428 в Репино, сообщает пресс-служба ГУ МВД по Петербургу и Ленобласти.

По словам автовладельца, иномарка черного цвета 2015 года выпуска стоит порядка 7 млн рублей. По данным "Оперативного прикрытия", машина принадлежит 37-летнему бизнесмену и экс-кандидату в муниципальные депутаты.

<https://www.spbdnevnik.ru/news/2017-08-28/u-gostinitsy-v-repino-ugnali-inomarku-za-sem-millionov/>

## **2. Государственное регулирование и поддержка развития туристско-гостиничного комплекса**

### **Заместитель руководителя Департамента спорта и туризма Москвы Константин Горяинов покинул свой пост**

Мэр Москвы Сергей Собянин освободил от должности заместителя руководителя департамента спорта и туризма столицы Константина Горяинова. Соответствующее распоряжение опубликовано на официальном сайте московской мэрии.

«Освободить Горяинова Константина Станиславовича от замещаемой должности заместителя руководителя Департамента спорта и туризма города Москвы и уволить с государственной гражданской службы города Москвы 28 июля 2017 года по собственной инициативе

— распоряжение мэра Москвы Сергея Собянина.

Константин Горяинов занимал этот пост с 2 февраля 2017 года.

<http://360tv.ru/news/zamrukovoditel-departamenta-sporta-i-turizma-moskvy-konstantin-goryainov-pokinul-svoj-post-128337/>

### **Константин Горяинов с 14 августа 2017 года стал вице-президентом компании Interstate Hotels & Resorts по операционной деятельности в России и странах СНГ.**

Один из самых известных отельеров России оставляет пост заместителя главы департамента спорта и туризма города Москвы и возвращается в гостиничный бизнес.

Напомним, что до перехода на государственную службу Константин Горяинов возглавлял столичный отель "Марриотт Ройал Аврора" / Moscow Marriott Royal Aurora Hotel, который также находится под управлением Interstate. В августе 2016 года он перешел на должность заместителя главы департамента национальной политики, межрегиональных связей и туризма города Москвы, курировавшего туризм и индустрию гостеприимства.

22 ноября 2016 года мэр столицы Сергей Собянин на базе департамента физической культуры и спорта создал Департамент спорта и туризма, задачей которого стала подготовка к проведению чемпионата мира по футболу 2018 года. Новое подразделение взяло на себя часть функций Департамента национальной политики, межрегиональных связей и туризма. Возглавил новую структуру Николай Гуляев, с 2012 года занимавший должность первого заместителя руководителя департамента физической культуры и спорта Москвы. В феврале 2017 года Константин Горяинов стал заместителем главы департамента.

После ухода Константина Станиславовича из Московского правительства в руководстве департамента спорта и туризма не осталось людей, ранее профессионально занимавшихся гостиничным бизнесом или туризмом. Пока неизвестно, будет ли кто-то из пяти заместителей Николая Гуляева курировать индустрию гостеприимства или же этот функционал будет возложен на другого чиновника. Ранее в подчинении Константина Горяинова находились управление гостиничного хозяйства (глава Алексей Тихненко) и управление туризма (глава Екатерина Борисова).

<https://hotelier.pro/news/item/2893-interstate>

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

#### **К «Пекину» подошел покупатель. Гостиница может получить пенсионные деньги**

В число претендентов на покупку здания гостиницы «Пекин» в самом центре Москвы вошла управляющая компания «РВМ Капитал», в числе акционеров которой НПФ «Благосостояние». Владелец отеля — «Галс-девелопмент» — хочет продать его до конца текущего года. Инвесторов останавливает необходимость дорогостоящей реконструкции объекта, которая может обойтись в 6,5 раза дороже, чем стоимость самого здания.

«РВМ Капитал» интересуется покупкой здания гостиницы «Пекин» на Садовом кольце у станции метро «Маяковская», рассказали два источника “Ъ” на рынке коммерческой недвижимости. По словам одного из них, «РВМ Капитал» второй год подряд находится в активном поиске объекта для покупки. «Компания смотрит здания ценой от \$100 млн», — уточняет он. По словам другого источника “Ъ”, сейчас «РВМ Капитал» изучает документы на объект, но официально переговоры не стартовали.

Директор по управлению активами фондов недвижимости УК «РВМ Капитал» Гавриил Королев передал через пресс-службу, что сейчас компания не ведет переговоры по этому объекту. В «Галс-девелопменте» (собственник объекта) от комментариев отказались. Источник “Ъ”, близкий к ВТБ (акционер «Галс-девелопмент»), говорит, что пока предметных переговоров нет ни с одним из претендентов. «“РВМ Капитал”, так же как и другие интересанты, проводила due diligence», — утверждает он. «РВМ Капитал» уже принадлежат в Москве такие объекты, как бизнес-центры «Домников» (77,6 тыс. кв. м), «Мякинино» (25,7 тыс. кв. м) и в Оружейном переулке, 19 (2,5 тыс. кв. м).

Гостиница «Пекин» до 2003 года принадлежала мэрии Москвы. В 2003 году структура АФК «Система» «Бэйджинг-инвест» стала инвестором реконструкции здания, которую пытался ускорить тогдашний мэр Юрий Лужков. В 2009 году, когда девелоперская дочка «Системы», «Система Галс», за долги перешла под контроль ВТБ и сменила название на «Галс-девелопмент», «Пекин» остался в портфеле нового собственника. «Пекин» построен в 1955 году, это здание общей площадью 98,6 тыс. кв. м на 150 номеров. «Галс» собиралась его отреставрировать и оценивала расходы в \$5 тыс. за кв. м (по курсу 2012 года). Во внутреннем дворе комплекса девелопер строит два корпуса апартаментов общей площадью 65,5 тыс. кв. м. Этот проект актуален, а реставрация «Пекина» остается в подвешенном состоянии. В конце 2014 года гостиницу планировалось закрыть, но частично она продолжает работать. В конце 2016 года руководство «Галса» объявило о том, что не рассматривает вопрос о реконструкции здания, в июле этого года — о возможной продаже объекта до конца декабря 2017 года.

Глава департамента гостиничного бизнеса JLL Татьяна Веллер говорит, что сейчас гостиница работает в среднем ценовом сегменте, тогда как с учетом локации, исторической ценности здания, нынешней и будущей конкуренции, после качественной реконструкции может быть отелем высокого ценового сегмента. По ее словам, интерес инвесторов сдерживает общий бюджет приобретения актива: «Здание сложной конструкции, номера небольшой площади, специфическая конфигурация этажей вместе повышают стоимость реконструкции».

Партнер Capital Global Partners Светлана Кара оценила «Пекин» в текущем состоянии в \$45 млн, отметив, что сумма сделки может от нее существенно

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

отличаться, так как оценка доходным методом не учитывает рост стоимости объекта после реконструкции. Сооснователь консалтинговой компании Ivashkevich Hospitality Станислав Ивашкевич полагает, что расходы на реставрацию могут составить в среднем \$2,5–3 тыс. за кв. м. По его словам, сейчас инвесторы хотят ускорить возврат инвестиций в гостиничную недвижимость, поэтому включают в состав комплексов апартаменты на продажу. «В “Пекине” под гостиницу может остаться 10–15 тыс. кв. м», — не исключает он, отмечая, что остальные площади займут апартаменты, офисы и ритейл.

<https://www.kommersant.ru/doc/3396346>

### **Номерной фонд «Востока» увеличится в два раза**

Пресс-служба Москомстройинвеста сообщила, что после реконструкции гостиницы «Восток» номерной фонд вырастет в два раза. Окончание работ запланировано на 2018 год. Общая площадь при этом увеличится с 6 тысяч до 13,3 тысяч квадратных метров, а количество номеров — со 142 до 300. Номера планируются одно- и двухкомнатные, а также запланировано несколько бюджетных четырехместных номеров.

Инфраструктура отеля включает в себя конференц-залы на 60 и 80 мест, лобби-бар, ресторан с банкетным залом, подземный паркинг. Номера располагаются со второго по восьмой этаж.

Обновленный «Восток» сможет принимать туристов различных категорий, в том числе бизнес-путешественников.

Екатерина Храмова, заместитель председателя комитета, так комментирует этот вопрос: «В ходе реконструкции этажность здания увеличилась с 5 до 8 этажей, площадь гостиницы также была расширена за счет пристройки. Номерной фонд вырос с 142 до 300. В настоящий момент в отеле ведутся работы по внутренней отделке и прокладка инженерных коммуникаций».

До реконструкции отель «Восток» относился к категории «3 звезды». Будет ли изменена категория отеля, пока не сообщается.

Напомним, что ремонтно-реконструкционные работы начались в 2014 году. Согласно проекту, гостиница должна получить три новых этажа в старом корпусе (с усилением фундамента) и дополнительный отдельный корпус. Внешний вид изменится не слишком — архитектурный стиль не изменится. По предварительным оценкам, объем инвестиций должен был составить не менее 10 млн долларов. Столичные власти сомневались, что переделать «советскую» гостиницу под требования современных туристов будет возможно. Заместитель директора оценки и консалтинга Colliers International Марина Смирнова весьма скептически отнеслась к реконструкции. Она заявила, что этот отель находится в невыгодном месте и имеет устоявшийся имидж «колхозной» гостиницы. Она считает, что снести старое здание и построить на его месте современное — было бы гораздо рентабельнее. Эксперты считают, что основную ставку необходимо сделать на россиян, которые отдадут предпочтение недорогим гостиницам.

Рядом с гостиницей «Восток» находятся станции метро Владыкино и Петровско-Разумовская.

В 2018 году, кроме обновленного «Востока», в Москве откроются еще 26 отелей на 3761 номер, а на 2019 года пока запланировано открытие 11 гостиниц с общим номерным фондом 1311 комнат.

<http://prohotel.ru/news-220750/o/>

## **Гостиница на месте АТС: началась реконструкция зданий на Зубовской площади**

Началась реконструкция комплекса зданий бывшей автоматической телефонной станции (АТС) в районе Хамовники в центре столицы под гостиницу, сообщил главный архитектор Москвы Сергей Кузнецов.

Главное 4-7-этажное здание АТС, выходящее на Зубовскую площадь, построено в 1939 году архитектором К.И. Соломоновым. Это ценный градоформирующий объект, который занимает целый квартал, ограниченный Зубовской ул., Дашковым переулком и ул. Тимура Фрунзе.

Сейчас на участке расположены строения 1 и 3, из которых все техническое оборудование АТС и административные помещения были перенесены в строение 2. Оно располагается параллельно ул. Тимура Фрунзе и замыкает внутренний двор бывшего комплекса.

«Востребованность гостиниц в Москве, как ранее заявлял мэр города Сергей Собянин, высокая. Возводится много новых качественных объектов. Проект гостиницы на Зубовской площади предполагает реконструкцию зданий АТС с частичным разбором и воссозданием 3-5-7-этажного комплекса. Объемно-пространственная композиция с внутренним двором будут сохранены», - сказал С. Кузнецов.

По его словам, проект сделан аккуратно с точки зрения исторической среды: сохраняется высота уличных фасадов 7-этажной части. Фасады со стороны Зубовской ул. и площади отреставрируют. Под комплексом появится двухуровневое пространство для парковки и технологических помещений.

Отель рассчитан на 119 номеров. Весь первый этаж (кроме части вдоль Дашкова пер.) станет общественной зоной с лобби, рестораном и баром. Его высоту увеличат до 5,25 м. Главным будет существующий вход со стороны площади. Въезд в подземную парковку - со стороны Дашкова переулка.

Количество ступеней на входах сократится, будет обеспечен безбарьерный доступ для маломобильных людей. Во внутреннем дворе устроят летнюю террасу ресторана.

<https://stroi.mos.ru/news/gostinitsa-na-miestie-ats-nachalas-riekonstrukttsiia-zdaniia-na-zubovskoi-ploshchadi?from=cl>



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

##### **Актуальная тема: подготовка к ЧМ-2018**

##### **В Москве создана рабочая группа для проверки гостиниц во время ЧМ-2018**

Столичное правительство создало межведомственную рабочую группу по мониторингу работы гостиниц во время проведения чемпионата мира по футболу в 2018 г. Документ опубликован на сайте мэра и правительства Москвы.

«Межведомственная рабочая группа по мониторингу соблюдения гостиницами и иными средствами размещения, расположенными на территории Москвы, нормативов максимальной стоимости гостиничного обслуживания <...> является коллегиальным рабочим органом правительства Москвы, осуществляющим мониторинг исполнения гостиницами и иными средствами размещения постановления правительства РФ от 1 февраля 2016 г. №89», - говорится в сообщении.

Речь идет о постановлении правительства РФ «О государственном регулировании стоимости гостиничного обслуживания в городах федерального значения Москва и Санкт-Петербург и муниципальных образованиях, в которых будут проводиться спортивные соревнования чемпионата мира по футболу FIFA 2018 г., Кубка конфедераций FIFA 2017 г. и (или) размещаться участники чемпионата, иные лица, участвующие в мероприятиях, и зрители».

Рабочая группа будет заниматься мониторингом цен в столичных отелях, а также выработать предложения по взаимодействию федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Москвы, организаций, гостиниц и иных средств размещения в городе.

Председателем рабочей группы назначен руководитель департамента спорта и туризма Москвы Николай Гуляев. Также в состав группы войдут:

- заместитель руководителя департамента спорта и туризма Москвы,
- начальник управления гостиничного хозяйства департамента туризма и спорта Москвы,
- заместитель главы департамента торговли и услуг;
- заместители префектов всех городских округов;
- заместитель руководителя управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителя Роспотребнадзора (по согласованию)

В следующем году в Москве будет проходить 21-й чемпионат мира по футболу. Даты проведения чемпионата определены уже давно — 14 июня —15 июля 2018. Крупнейшее международное спортивное событие будет проходить на территории России в первый раз. Матчи чемпионата мира FIFA пройдут на 12 стадионах в 11 российских городах. Открытие и финальная игра должны пройти в московских «Лужниках».

Чтобы чемпионат прошёл на самом высшем уровне, уже сейчас в московской области занимаются подготовкой 17 тренировочных баз, предназначенных для команд-участниц чемпионата. Каждая из таких баз будет состоять из тренировочной площадки, оборудованной в соответствии с международными стандартами, и гостиничного комплекса, построенного с применением современных технологий.

Для того чтобы отели смогли принимать участников чемпионата мира, они должны получить статус партнёра FIFA и подтвердить свою звёздность. После того как гостиница подаёт обращение в московский офис «Матч Аккоммодейшн» ей

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

дают договор для изучения и производится оценка гостиничного номерного фонда. В результате такой оценки специалисты определяют какие группы могут размещаться в гостинице: спортсмены, оргкомитет, болельщики и так далее. Когда все эти моменты уже выполнены, стороны заключают договор, в котором указывается фиксированный тариф на проживание в период с середины мая до конца июля 2018 года.

Кроме этого, обязательно проверяется соответствие звёзд информации, заявленной на сайтах систем бронирования, и производится анализ рекламной продукции, распространяемой гостиничными объектами.

Надо сказать, что от будущего чемпионата уже пострадали мини-отели, так как большинство из них не смогло пройти аттестацию. А некоторые из них уже имели печальный опыт партнёрства с организаторами аналогичных мероприятий, так как организаторы бронировали номера, но потом их не выкупали и прибыль получить не удалось. Поэтому они решили в этот раз с ФИФА не общаться.

<http://www.mskagency.ru/materials/2698385>

<http://prohotel.ru/news-220785/o/>

## **Власти Екатеринбурга проверили готовность гостиниц к ЧМ-2018**

На сегодняшний день в городе Екатеринбурге работает 118 гостиничных объектов. К следующему году будет открыто ещё 2 новых отеля. Местные власти провели контрольный объезд средств размещения и проверили насколько гостиничные объекты готовы к проведению мундиаля.

По сообщению пресс-службы мэрии Екатеринбурга, контрольный объезд средств размещения проводил Владимир Боликов — заместитель главы Администрации Екатеринбурга по вопросам потребительского рынка и услугам.

По его словам, в настоящий момент времени гостиницы уральской столицы готовы принимать гостей любого уровня. Здесь смогут достойно принять и делегации ФИФА, и представителей делового сообщества, и футбольных болельщиков, и любых других гостей города Екатеринбурга. Тот номерной фонд, который существует сейчас, является оптимальным для проведения масштабных мероприятий международного уровня, в том числе и ЧМ 2018 по футболу и очередной выставки «Иннопром».

В городе успешно действуют отели 6 международных гостиничных сетей. Среди них «Angelo», «AccorHotels», «Hyatt», «Hilton», «Park Inn» и «Ramada». В 118 гостиничных объектах города 5510 номеров вместимостью 10722 мест. Кроме этого в городе работают 56 хостелов, в которых смогут разместиться более 1000 постояльцев.

По предварительным планам до начала ЧМ-2018 в Екатеринбурге будет открыто ещё 2 отеля, а число хостелов может увеличиться почти в 2 раза. Востребованность гостиниц и хостелов связана с возрастающим из года в год количеством значимых мероприятий общероссийского и международного уровней которые проходят в городе Екатеринбурге.

Таким образом, сфера гостеприимства уже сейчас готова ко всему, и будет готова и в ближайшем будущем, несмотря на множество событий, которые будут проходить в городе в следующем году. Кроме чемпионата здесь состоится ежегодная международная промышленная выставка Иннопром, будет отмечаться 295-летие Екатеринбурга и пройдёт ещё много других замечательных мероприятий различного масштаба.

<http://prohotel.ru/news-220761/o/>

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

## **За миллиарды или миллионы: в Екатеринбурге перед ЧМ-2018 выставили на продажу 40 гостиниц**

В период ЧМ-2018 Екатеринбургу понадобятся и люксы, и обычные гостиницы.

Меньше года осталось до чемпионата мира по футболу, когда в наш город съедутся и именитые гости, и множество болельщиков, которым понадобятся места для размещения.

В риелторской среде, между тем, снова появилась информация, что активно продаётся отель Ramada на Кольцовском тракте – признанное многими горожанами заведение высокого класса, стоящее на карьере, и очень интересный игрок гостиничного бизнеса, которым владеет строительная корпорация "Маяк".

Про продажу этой гостиницы говорят с 2013 года, правда, тогда стартовая сумма превышала два миллиарда в рублях, а сейчас, после падения курса евро, говорят примерно об 1 миллиарде 600 миллионах.

Впрочем, в корпорации "Маяк" неожиданно опровергли любые варианты продажи отеля.

– Информация о продаже гостиничного комплекса "Рамада" не соответствует действительности. Продавать "Рамаду" не вижу необходимости, так как это очень успешное предприятие. Слухи о продаже распространяются специально, чтобы дестабилизировать коллектив, – сообщил E1.RU основатель корпорации Владимир Коньков.

Тем не менее нам стало интересно, сколько сейчас стоит в открытой продаже "готовый к чемпионату" гостиничный бизнес в Екатеринбурге.

В нашем городе сейчас продаётся 41 готовая гостиница со средней ценой 36,79 миллиона рублей – такова статистика портала по выбору недвижимости N1.RU. Средняя цена квадратного метра составляет 61 тысячу рублей, а средняя площадь – 688 квадратных метров. Из подающих объявления продавцов только треть указывает число номеров, и из этой трети получается, что в среднем их в одном отеле по 15.

При этом наибольшее число предложений сконцентрировано в центре и на ВИЗе.

Так как центр самый "гостиничный" район, то его стоит посмотреть отдельно: здесь продаётся 9 гостиниц, и средняя цена каждой – около 53 миллионов рублей (на самом деле большинство их них дешевле, просто в центре продают как минимум один очень дорогой объект, влияющий на среднюю величину).

Цена этого самого дорогого объекта, который сейчас есть в открытой продаже, измеряется не в миллиардах рублей – это Хомякова, 23, "Уралотель", и просят за него 210 млн рублей. Здесь есть ресторан, бассейн, конференц-зал и СПА, располагается в ней 53 номера, а площадь превышает 3600 квадратных метров.

Второе место – сразу в несколько раз дешевле первого, и при этом достаточно удалённое: в Берёзовском. Тут 80 номеров за 68 миллионов рублей. Третье место за 48 миллионов: мини-гостиница на Серафимы Дерябиной. Здесь 30 номеров, бизнес расположен на площади чуть менее тысячи "квадратов" на трёх этажах.

[http://www.e1.ru/news/spool/news\\_id-475698.html](http://www.e1.ru/news/spool/news_id-475698.html)

## **Сбербанк предоставил компании «Никинвест» кредит на строительство нового отеля к ЧМ-2018 в Калининграде**

Северо-Западный банк Сбербанка предоставил компаний ООО «Никинвест» кредитную линию в размере 600 млн руб. Как сообщила пресс-служба финансового учреждения, на предоставленные средства компания намерена инвестировать в строительство гостиничного комплекса под управлением международного оператора отелей Mercure в Калининграде.

Гостиница на 160 номеров строится к Чемпионату мира по футболу – 2018. Стартовало строительство комплекса в 2015 году, ввод в эксплуатацию запланирован на первый квартал 2018 года.

«Строительство современного и комфортабельного отеля с гостиничным сервисом в историческом центре Калининграда – значимый для города проект, который станет продолжением стратегически важного направления развития города как самого западного туристического анклава», – рассказал генеральный директор ООО «Никинвест» Геннадий Демахин.

<https://www.kommersant.ru/doc/3396041>

### **Выручка гостиничных активов АФК "Система" выросла на 66,6%.**

Выручка гостиничных активов АФК "Система" выросла в I полугодии 2017 года на 758 млн рублей или на 66,6% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года и составила 1,89 млрд рублей. Такие данные содержатся в опубликованной отчетности компании по итогам II квартала и 6 месяцев 2017 года.

Во II квартале 2017 года выручка гостиничных активов у АФК "Система" увеличилась на 73,4% год-к-году или на 454 млн рублей. Рост выручки в основном обусловлен увеличением номерного фонда в результате приобретения отелей "Региональной гостиничной сети" (РГС) в четвертом квартале 2016 года, а также открытия эко-отеля "Изумрудный лес" в ноябре 2016 года.

OIBDA увеличилась почти в четыре раза, а маржа OIBDA выросла на 16,6 процентных пункта в результате консолидации активов РГС, а также улучшения загрузки и сильных операционных результатов флагманской гостиницы "Космос" в Москве.

Между тем, чистый убыток по гостиничным активам корпорации в I полугодии составил 234 млн рублей, что в 2,2 раза больше, чем годом ранее – 106 млн рублей.

В мае 2017 года АФК "Система" реструктурировала гостиничные активы, разделив функции владения и управления. Была создана управляющая компания Cosmos Group, которая курирует работу 16 гостиничных активов Группы, а также оказывает полный цикл управления гостиничными услугами внешним контрагентам.

В сентябре 2017 года планируется открытие еще одной гостиницы, которая будет принадлежать АФК "Система" и находиться под управлением Cosmos Group, – Holiday Inn Express Москва Павелецкая на 243 номера.

В целом консолидированная выручка российских компаний АФК в отчетном периоде выросла на 1%, а скорректированная OIBDA – на 9%. Это произошло благодаря сильным результатам крупнейшего актива "Системы" – оператора МТС, а также активов вне телекоммуникационного сектора.

Согласно данным компании, консолидированная выручка АФК "Система" во втором квартале 2017 года снизилась по сравнению с аналогичным периодом

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

прошлого года на 0,6% и составила 167,4 млрд рублей. По итогам первого полугодия текущего года показатель консолидированной выручки также показал снижение на 0,6% и составил 330,8 млрд рублей.

Скорректированный чистый убыток в доле АФК во втором квартале вырос почти в 8 раз – до 799 млн руб. против 103 млн рублей годом ранее. Чистый долг на уровне корпоративного центра составил 84,2 млрд рублей на 30 июня 2017 года.

В "Системе" объяснили негативную динамику неденежными убытками от курсовых разниц на уровне корпоративного центра и Segezha Group в результате переоценки обязательств, номинированных в иностранной валюте. В то же время эти убытки были частично компенсированы ростом прибыли МТС и возвращением к прибыльности "Медси" и МТС Банка.

Как подчеркнул президент АФК "Система" Михаил Шамолин, судебный спор с "Роснефтью" не повлиял на операционные результаты активов корпорации, что подтверждается сильными показателями II квартала.

Напоминаем, что 23 августа Арбитражный суд Башкирии удовлетворил иск Роснефти к АФК "Система" на сумму 136,2 млрд рублей. В связи с этим "Система" 28 августа была вынуждена объявить уже второй технический дефолт по своим кредитным обязательствам – на сумму 8,9 млрд рублей. Предыдущий технический дефолт – на сумму 3,9 млрд рублей – корпорация объявила 17 июля. Если АФК "Система" не сможет оспорить данный вердикт, то перед ней встанет вопрос выплаты всей исковой суммы. Аналитики отмечают несколько вариантов того, каким способом корпорация может получить необходимые средства, при этом вопрос продажи гостиничных активов АФК не ставится – их стоимость слишком мала для покрытия суммы иска.

Судебная борьба между Роснефтью АФК "Система" не завершена. Восемнадцатый апелляционный арбитражный суд 4 сентября рассмотрит жалобу корпорации на обеспечительные меры в виде ареста активов по иску "Роснефти". Юристы "Системы" намерены обжаловать и решение суда о взыскании 136 млрд рублей.

По материалам: РБК, ТАСС, АФК Система, Kommersant.ru

<https://hotelier.pro/news/item/2928-systemahalf>

### **Экс-отель Marriott в Казани за 1,2 миллиарда покупателям оказался не нужен**

КАЗАНЬ, 25 августа 2017, 09:50 — REGNUM Конкурсный управляющий компании-банкрота подвёл итоги торгов по продаже здания бывшего отеля Marriott в Казани. На открытый аукцион по продаже имущества ООО «Динамикс Групп» не было подано ни одной заявки, передаёт корреспондент ИА REGNUM.

Напомним, стартовая цена шестиэтажного здания площадью 7 044,5 кв. м на улице Карла Маркса, 6, составляла 1,2 млрд рублей. Реализация происходила в рамках банкротного дела по решению Арбитражного суда Татарии.

Кроме того, 9 августа 2017 года Арбитражный суд Татарии оставил без рассмотрения иск ООО «Динамикс Групп» о взыскании задолженности с бывшего арендатора здания отеля — ООО «Си Уай Казань отель лизинг». С последним договор аренды был расторгнут досрочно. Компания арендовала здание с 2011 года по октябрь 2016 года, когда конкурсный управляющий ООО «Динамикс Групп» заявил об отказе исполнения данного договора.

26 апреля 2017 года арендодатель попытался взыскать с бывшего арендатора долг за май-октябрь 2016 года в размере 30,23 млн рублей. Суд, между тем, оставил иск без рассмотрения, указав, что вторая сторона — это ООО с

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

*Фокус – Москва и столичный регион*



100-процентным иностранным участием и рассматривать такие дела должны в Стокгольме, как и прописано в самом договоре аренды.

ООО «Си Уай Казань отель лизинг» чуть ранее пыталось в Арбитражном суде Татарии взыскать с бывшего арендодателя убытки за досрочное расторжение договора аренды. Заявленная сумма убытков — 247,07 млн рублей. Это дело также будет рассмотрено не в России.

Как ранее сообщало ИА REGNUM, в состав лота кроме здания гостиницы входило движимое имущество и участок площадью 1 812 кв. м. В документации уточняется, что имущество находится в залоге у АО «БМ-Банк». В качестве дополнительной нагрузки покупатель должен был взять на себя охранные обязательства за достопримечательное место «Культурный слой исторического центра города Казани XI — XVIII веков». Охранное обязательство по объекту археологического наследия заключено между компанией-банкротом и Минкультуры РТ 31 января 2012 года.

Как следует из проекта договора, продаваемое имущество находится в пятилетней аренде ООО «Гостиничная компания — Центр» с 1 февраля 2017 года. С этой даты в здании работает четырехзвездочный отель «Center Hotel Kazan Kremlin». В договоре аренды прописана возможность для собственника в одностороннем порядке отказаться от его исполнения. Согласно ЕГРЮЛ, компания-арендатор создана 23 ноября 2016 года. Её учредителем является московское АО «Гостиничная компания». Последняя учреждена департаментом имущества города Москвы и «RUSSIA REAL ESTATE FUND L. P.» с регистрацией на Кайманах. Держателем акций АО «Гостиничная компания» является АО «ВТБ».

По информации из базы суда, иск о банкротстве ООО «Динамикс Групп» из Казани был подан 16 ноября 2015 года АО «Московско-Уральский акционерный коммерческий банк». Решением Арбитражного суда РТ 16 августа 2016 года компания была признана банкротом и в отношении неё было открыто конкурсное производство. Позднее оно было продлено до 13 сентября 2017 года.

Как ранее сообщало ИА REGNUM, перед проведением Кубка конфедераций FIFA 2017 в Казани прошли классификацию на звёздность 95% гостиниц. В городе функционирует 179 отелей, включая 51 хостел и четыре гостиницы международной сети. Из всех отелей «пять звёзд» получили лишь три. Ещё 19 казанских гостиниц отнесли к «четырёх звёздам» и 34 стали «трёхзвёздочными». Кроме того, «двум звёздам» соответствуют 30 мест временного пребывания гостей и «одной звезде» — 5.

<https://regnum.ru/news/2313899.html>

### **На острове Русском и «материке» провели тотальную проверку гостиниц**

В Приморье завершён мониторинг гостиниц, которые приютят делегатов третьего Восточного экономического форума. 22 отеля, а также кампус Дальневосточного федерального университета успешно прошли проверку. Впрочем, на Русском острове номера бронировали ещё с прошлого года, напоминает РИА «Восток-Медиа».

Специальная рабочая комиссия оценила готовность гостиниц Владивостока, сообщили сегодня в оргкомитете ВЭФ. За критерии брались наличие персонала со знанием иностранных языков, безопасность, вместительность ресторанов, укомплектованность номеров и размещение в них справочной информации о мероприятиях ВЭФ-2017. В ревизионной комиссии работали чиновники администрации Приморья, специалисты краевого

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

*Фокус – Москва и столичный регион*



управления Роспотребнадзора, МЧС и эксперты гостиничной ассоциации. Все выбранные ранее отели успешно прошли тесты.

В целом во Владивостоке подготовлено 6,5 тысячи гостиничных номеров для участников форума, включая журналистов и сотрудников обслуживающих организаций.

Накануне кампус ДВФУ на острове Русском посетил губернатор Приморья Владимир Миклушевский. Он проверил гостиничные номера и посетил университетскую прачечную.

<https://vostokmedia.com/news/society/29-08-2017/na-ostrove-russkom-i-materike-proveli-totalnuyu-proverku-gostinits-of108af5-cff0-42c9-9d20-585f2b555f6e>

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

### **Wyndham Worldwide запускает spin-off. Две компании вместо одной. Диверсификация бизнеса стала мировым трендом.**

Компания Wyndham Worldwide объявила о намерении провести spin-off: разделить свой бизнес на два направления, каждое из которых будет представлено одной публично торгуемой на бирже компанией. Информация о реформировании бизнеса появилась на официальном сайте компании в начале августа 2017 года. Речь идет о разделении классического отельного направления и таймшер-бизнеса, что ранее уже было реализовано Marriott International и осуществляется в Hilton Worldwide.

Wyndham Hotel Group со штаб-квартирой в Парсиппани (штат Нью-Джерси, США) будет представлять исключительно отельное направление, сохраняя контроль над соответствующим пулом гостиничных брендов. Wyndham Vacation Ownership со штаб-квартирой в Орландо (штат Флорида, США) станет крупнейшей в мире публичной таймшер-компанией и будет объединена с сетью Wyndham Destination Network, куда входит и RCI – крупнейшая в мире компания по обмену таймшерами.

Компания также изучит стратегические альтернативы для своих европейских брендов, действующих в сфере аренды жилья.

Обе компании сохранят стратегическое партнерство в рамках Wyndham Rewards: они заключат долгосрочные эксклюзивные лицензионные соглашения, чтобы сохранить свою принадлежность к одной из самых популярных программ лояльности в индустрии гостеприимства. Кроме того, они продолжат сотрудничества в области обмена номерным фондом и кросс-продажных инициатив. Корпоративные названия публичных компаний после spin-off еще не определены.

Ожидается, что сделка увеличит согласованность действий и стратегическую гибкость каждой из компаний, позволяя им уделять более пристальное внимание профильному направлению деятельности, увеличивая собственную капитализацию каждой и позволяя более гибко реагировать на вызовы рынка.

После запланированного разделения бизнеса обе компании сохранят за собой лидирующие позиции в каждой из отраслей, обширные денежные потоки, солидные портфели брендов и существующие связи для достижения более привлекательных показателей роста и повышения биржевой стоимости.

"После всестороннего изучения ситуации Совет директоров определил, что выделение гостиничного бизнеса в отдельное направление и объединение Wyndham Vacation Ownership с RCI – лучший способ возобновить рост бизнеса и акционерной стоимости компании", – говорит Стивен П. Холмс, председатель и CEO Wyndham Worldwide. Мы будем работать с руководством наших европейских компаний по аренде жилья, которые владеют лидирующими брендами на этом рынке, чтобы полностью реализовать их потенциал роста".

По данным портала Skift, под контролем Wyndham Worldwide находится примерно 110 тыс. объектов арендного жилья. Эксперты не исключают, что после spin-off компания избавится от этого бизнеса.

*Менеджмент*

Обе вновь образованные компании будут управляться отдельными советами директоров. Стивен П. Холмс продолжит свою работу в качестве неисполнительного председателя совет директоров обеих компаний.

Джефф Баллотти, нынешний генеральный директор Wyndham Hotel Group, продолжит руководить гостиничной компанией в качестве президента и генерального директора. Майкл Браун, нынешний генеральный директор Wyndham Vacation Ownership, будет продолжать возглавлять компанию таймшеров в качестве президента и генерального директора.

Гейл Мандель, генеральный директор Wyndham Destination Network, продолжит вести этот бизнес в течение переходного периода, а Том Конфорти, финансовый директор Wyndham Worldwide продолжит сотрудничество с компанией в качестве консультанта.

Дэвид Вайшнер возьмет на себя роль финансового директора Wyndham Worldwide и станет финансовым директором гостиничной компании после spin-off. До недавнего времени он занимал пост президента и финансового директора Avis Budget Group, глобального поставщика услуг по прокату автомобилей.

Майкл Хьюг будет финансовым директором таймшер-компании. Он работал исполнительным вице-президентом и финансовым директором Wyndham Vacation Ownership с 2005 года.

#### *Гостиничный бизнес Wyndham*

Wyndham Hotel Group является одним из крупнейших в мире и самых разнородных гостиничных бизнесов с глобальным портфелем из 18 брендов и более 8 100 отелей – больше, чем любая другая компания в мире. Напоминаем, что в портфеле Marriott International лишь около 6 тыс. объектов. Номерной фонд Wyndham составляет около 705 700 номеров в более чем 80 странах мира. Доход за 2016 год составил \$ 1,3 млрд.

#### *Ожидаемые особенности "чистой" гостиничной компании Wyndham:*

Сильная и эластичная модель оплаты услуг, глобальная франшиза

Значительный поток свободных средств

Значительный свободный денежный поток

Растущий пайплайн на 150 800 номеров

Опытная и проверенная команда менеджеров

#### *Wyndham Vacation Ownership*

С более чем \$2 млрд продаж в сфере таймшер-бизнеса по итогам 2016 года Wyndham Vacation Ownership является крупнейшим в мире девелопером и продавцом услуг в сфере курортных апартаментов. Wyndham Vacation Ownership разрабатывает и управляет портфелем более чем 220 курортов на всей территории Соединенных Штатов, Канады, Мексики, Карибского бассейна, Южной Америки и южной части Тихого океана, управляя продажами в сфере курортной недвижимости, маркетингом, операциями по финансированию потребления и управлением недвижимостью.

RCI – первая в мире и крупнейшая сеть обмена апартаментами, которая в течение более 40 лет назад ввела гибкую политику продаж в сфере курортной недвижимости. С более чем 4300 аффилированными объектами в более чем 100 странах, члены RCI могут выбирать из множества вариантов проживания и отдыха.

#### *Особенности таймшер-компании Wyndham после spin-off:*

Крупнейшая в мире таймшер-компания с беспрецедентным портфелем предложений, с сильной платформой продаж и маркетинга.

Самая крупная сеть обмена таймшерами

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Значительный свободный денежный поток  
Диверсифицированная бизнес-модель таймшеров  
Опытная и проверенная команда менеджеров

Сделка, которая, как ожидается, не повлечет дополнительных расходов для Wyndham Worldwide и ее акционеров, будет осуществляться путем пропорционального распределения акций новой гостиничной компании среди существующих акционеров Wyndham Worldwide.

Разделение компании подлежит окончательному утверждению Советом директоров Wyndham Worldwide и не потребует дополнительного голосования акционеров. В Wyndham Worldwide ожидают завершения spin-off в первой половине 2018 года.

Deutsche Bank Securities Inc. и Goldman, Sachs & Co. выступают в качестве финансовых консультантов компании, а Kirkland & Ellis LLP – в качестве юрисконсульта.

*Похоже, что диверсификация бизнеса становится главным трендом в мировой индустрии гостеприимства.*

Напоминаем, что в настоящий момент процесс разделения глобального бизнеса на три части переживает Hilton Worldwide Holdings. Все операции Hilton в сфере недвижимости будут выделены в фонд инвестиций в недвижимость (REIT), акции которого будут торговаться на бирже. В портфель активов инвестфонда поступят около 70 объектов гостиничной недвижимости (из 144, принадлежавших или арендовавшихся Hilton на конец 2014 года), общей вместимостью 35 тыс. номеров.

В отдельную компанию планируется также выделить подразделение в сфере таймшеров – Hilton Grand Vacations. Эта компания будет управлять почти 50 клубными курортами в США и Европе, а также получит эксклюзивное долгосрочное соглашение с Hilton Worldwide по продаже и управлению курортами под брендом Hilton Grand Vacations.

Структурные перестройки проходит и Accor. Продолжается процесс создания компании AccorInvest, которая возьмет под контроль недвижимость Accor Group. Впервые об этом было объявлено 12 июля 2016 года. Тогда AccorHotels объявил о своем намерении превратить HotelInvest в дочернюю компанию и к лету 2017 года передать большую часть ее активов в AccorInvest.

Шаг, на который в 2014 году пошел AccorHotels, Marriott предпринял еще в 1993 году, обособив всю принадлежащую ему недвижимость в Host Hotels & Resorts. В 2011 году компания произвела отделение таймшеров от гостиничного бизнеса, выделив в отдельное направление бизнеса Marriott Vacation Club.

<https://hotelier.pro/management/item/2901-wyndham>

## **6. Для сведения отельеров. Интересные факты**

### **Not all inclusive: что турист может законно забрать из отеля?**

Не все знают, что за безобидные «сувениры», по мнению многих отдыхающих, взятые из гостиничных номеров, существуют серьёзные штрафы, чёрные списки и даже тюремные сроки за воровство. Только некоторые предметы можно забирать из отеля на законных основаниях и с чистой совестью.

В гостиницах существует определённый список предметов, которые гость может взять с собой домой на законных основаниях. В основном, это те предметы, за которые гость уже оплатил, заплатив за проживание в этом отеле. Они входят в стоимость размещения также как за завтрак или уборка в номере.

Нет единых правил для отелей в разных странах мира относительно того, что постоялец может забрать из отеля на законных основаниях, а за что его обвинят в воровстве.

Светлана Баранова — PR-директор туроператора BSI Group говорит о том, что обычно, в отеле есть правила проживания, в которых прописано какие предметы категорически запрещено выносить из номера и из отеля. Но трудно представить туриста, задающего вопрос девушке на стойке регистрации о списке предметов, которые он сможет забрать с собой домой. Существует универсальное правило, гость может взять то, что принадлежит именно ему и предназначено для него. Это одноразовые вещи, которыми точно не будут пользоваться другие гости этого отеля. Такие вещи можно брать из отеля на законных основаниях.

По словам Светланы Барановой, у отельеров есть «правило буквы S». Предметы в номере, начинающиеся с этой буквы, постоялец может забрать себе домой. Среди них Sewing kit (швейный набор), Shampoo (шампунь), Shower gel (гель для душа), Slippers (тапочки) и Soap (мыло). Стоимость этих расходных материалов уже заложена в стоимость номера, и в отелях относятся благосклонно к тому, что постояльцы забирают «красивые баночки» или «стильные пакетики» с собой домой.

Джекоб Томски — автор книги о гостиничном бизнесе пишет, что в большинстве отелей даже рады, когда гости увозят с собой шампунь или гель для душа. В них надеются, что этими средствами гости будут пользоваться и дальше и вспоминать отель самыми добрыми словами. Ни один уважающий себя отельер никогда не будет проверять багаж постояльцев и искать там флакончик с шампунем с логотипом отеля.

Британский отельер солидарен со своим коллегой. Он считает, что за мелочи с логотипом отеля, такие как ручка или блокнот, никто тоже обижаться не будет. Если этими предметами будут пользоваться в автобусе, в самолёте или на работе, то это будет дополнительной рекламой, и отель от этого только выиграет.

Все остальные предметы из номера выносить категорически нельзя. Под строгим запретом вывоз халатов, полотенец, постельного белья и спальных принадлежностей (подушек и одеял). Также нельзя выносить предметы интерьера (лампы и стулья), посуду, бытовую технику (телевизоры, чайники, пульты управления), произведения искусства (картины и статуэтки), а также пепельницы. Необходимо помнить, что за вынос предметов, не входящих в разрешённый список, во многих странах предусмотрено уголовное наказание и реальные тюремные сроки. Особенно, в странах Африки и Азии. Но и в России за содержимым гостиничных номеров следят не менее тщательно. Так в некоторых российских отелях, постояльца не выпустят до тех пор, пока горничная не проверит всё ли в порядке в номере.

Список предметов, которые можно класть в чемодан:

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

- одноразовые тапочки;
- ручка и/или блокнот;
- швейный набор (иглолка с нитками);
- набор гигиенических средств: зубная щётка, мыло, мини-флакон с шампунем, ватные диски, салфетки, пилки для ногтей. По количеству, рассчитанному на каждого постояльца, но не в промышленных масштабах.

Предметы, которые надо оставить в номере:

- халат и полотенца;
- вазы, стаканы, тарелки, пепельницы и другая посуда;
- вешалки;
- бытовая техника (чайник, фен, утюг).

В ряде отелей есть комплименты для гостей в виде питьевой воды, чая, кофе, фруктов и маленьких шоколадок. Их оставляют специально для гостей номера в качестве маленьких подарков. Чаще всего в таком случае на бутылочке с водой или рядом с фруктовой корзинкой есть записка «With compliments» или что-то похожее. Но лучше позвонить на ресепшн и уточнить бесплатное угощение или нет.

В связи с участившимися кражами из отелей в номерах стали появляться таблички такого содержания: «Если вам нравится наш халат, то у вас есть возможность купить точно такой же на ресепшн». Таким способом отельеры ненавязчиво намекают постояльцам, что халаты не являются бесплатным приложением к гостиничному номеру.

Перед тем как забрать понравившуюся вещь из номера надо хорошенько подумать, действительно ли она настолько нужна, чтобы рисковать, так как отели защищают своё имущество.

У отелей есть несколько способов защиты:

1) проверка номеров горничными перед отъездом постояльцев. Такая практика очень распространена в гостиницах в России.

2) замораживание определённой суммы на кредитке гостя в момент заселения. В таком случае, если что-то пропадает из отеля, стоимость этой вещи списывается с кредитной карты.

3) видеонаблюдение. Чаще всего камеры видеонаблюдения устанавливают в холлах и коридорах. Таким образом удаётся уличить слишком запасливых гостей, ворующих шампуни и мыло с тележек горничных.

4) внесение проштрафившихся в чёрный список. В следующий раз этот гость уже не сможет заселиться ни в этот отель, ни в другие гостиницы этой же сети. При этом ему могут отказать вежливо (нет свободных номеров) или сообщить о причине отказа напрямую.

5) вызов сотрудников полиции. При этом, могут вызвать полицию даже за незначительную кражу. К примеру гостью роскошного отеля в Нигерии посадили на 3 месяца в местную тюрьму за то, что она пыталась увезти домой 2 полотенца.

6) оснащение электронными чипами халатов, полотенца и постельного белья. Но это пока в очень маленьком количестве отелей.

7) использование больших стационарных диспенсеров вместо маленьких флаконов с шампунем и гелем. Такие диспенсеры с собой уже не увезёшь.

8) подарки для дорогих гостей. В некоторых дорогих отелях считают, что «дешевле что-нибудь подарить». Там гостям дарят полотенца, кружки и фоторамки со своим логотипом. С одной стороны — это промоушн, а с другой — у гостя меньше соблазнов самому забрать из отеля «сувенир».

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

*Фокус – Москва и столичный регион*



Топ-8 предметов, которые туристы крадут из отелей:

- 1) полотенца;
- 2) батарейки из пультов управления;
- 3) содержимое мини-бара (берут на законных основаниях, но забывают оплачивать!)
- 4) подушки;
- 5) халаты;
- 6) таблички «Не беспокоить»;
- 7) посуда;
- 8) постельное бельё.

По данным опроса, проведённого порталом Hotels.com, почти 59 % российских туристов признались, что, хотя бы 1 раз забирали вещи из номера отеля.

В списке самых удивительных «сувениров», взятых из отеля, находятся кожаный диван, костюм рыцаря весом 20 кг, модель самолёта длиной 4 метра и новогодняя ёлка со всеми украшениями. Также постояльцы украли собаку хозяина небольшого британского отеля, часть дорогого ковра из номера, запасное сиденье для унитаза, а также набор из 14 рулонов туалетной бумаги, 5 литров ликёра, тапочек, халатов, полотенец, мандаринов и выкопанных с корнем садовых растений.

<https://www.kp.ru/daily/26720/3747065/>

### **Шесть способов заставить гостя вернуться в отель**

Помните принцип Парето: 20% клиентов приносят 80% дохода? Это правило работает и в гостиничном бизнесе. Причем, не только за счет того, что гости будут сами тратить свои деньги в гостинице, но и за счет «сарафанного радио», ведь если человек возвращается – значит, ему было комфортно и он, скорее всего, порекомендует отель своим знакомым.

#### *Первый способ: удовлетворите потребности клиента*

Самое первое условие возврата гостя – удовлетворенность уровнем сервиса. Вежливый и стрессоустойчивый персонал, который помогает клиенту при возникновении вопросов, вовремя проведенная уборка номеров и общественных помещений, отсутствие скрытых платежей – это будет огромным плюсом. Так и должно быть в каждом средстве размещения, но, к сожалению, даже самые очевидные правила соблюдаются не всегда.

#### *Второй способ: узнайте своего гостя*

База данных клиентов – один из необходимых инструментов каждой гостиницы. Специалисты в области гостиничного бизнеса говорят, что в российских гостиницах практически не умеют делать вторичные продажи из-за отсутствия цикла работы с клиентом. Первый этап в этом цикле – сбор данных о клиенте. Администратор должен не просто выдать ключи гостю, а узнать, всё ли ему нравится (если нет – обязательно приложить усилия для решения этого вопроса) и взять контактные данные (телефон, email, адрес страниц в социальной сети – в зависимости от того, какие каналы используются в вашей работе). Один из самых простых способов взять контакты – простая регистрация на сайте. Так же данные могут сохраняться при совершении бронирования. Но не забывайте, что процесс регистрации (или бронирования) должен быть предельно прост и количество полей для заполнения должно быть минимальным. Лишние поля

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

могут стоять четверти трафика. Всю необходимую информацию уточняйте у гостя при заезде в отель. Пусть администраторы запоминают (сами или вносят сведения в CRM) возвращающихся гостей – их интересы, симпатии, увлечения – это позволит наладить долгосрочные отношения.

#### *Третий способ: напоминайте о себе*

Настройте канал связи с вашим клиентом: информируйте его об акциях, спецпредложениях, конкурсах, новостях отеля. Здесь очень важен грамотный маркетинговый план: избыток писем может спровоцировать негатив и отписку от рассылки. Поздравьте гостя с днем рождения (с профессиональным праздником, если известно где он работает), предложите ему персональную скидку или бесплатную дополнительную услугу.

Маркетологи советуют начинать общение с приветственного письма с просьбой оставить отзыв о проживании (обязательно дайте ссылку, где гость может поделиться своим мнением).

#### *Четвертый способ: мотивация*

Мотивация важна везде. Мотивируйте своих клиентов вернуться к вам, разработав специальное предложение лояльности. Предложите, например, тем, кто останавливался в вашем отеле 2-3 раза постоянную скидку, бутылку вина, бесплатный завтрак в номер или памятный сувенир. Вовлеките клиентов в клуб постоянных гостей, предложив им скидки и услуги, доступные ограниченному кругу лиц.

#### *Пятый способ: пользуйтесь социальными сетями*

Социальные сети созданы для того, чтобы можно было общаться с представителями компаний напрямую. Ваши подписчики – это ваши потенциальные клиенты. Главная цель – оказаться в их глазах интересным собеседником. Не стоит слишком усердствовать с рекламой своих услуг, развлекательный контент воспринимается гораздо лучше рекламного. К тому же, подписчики в социальных сетях – это бесплатная фокус-группа, к которой всегда можно задать вопрос.

#### *Шестой способ: попрощайтесь с гостем красиво*

Перед отъездом оставьте визитку, открытку или другой промо-материал, поблагодарите за выбор отеля, предложите чашку кофе перед уходом – радуйте своих клиентов. Такие, на первый взгляд, мелочи, оказывают яркое впечатление. А именно этого мы и хотим – оставить чтобы гостю было комфортно, и отель вызывал только приятные воспоминания, ведь так, коллеги?

<http://prohotel.ru/news-220753/o/>

### **Откровения горничных. Как нас обманывают в гостиницах и отелях**

«Бархатный сезон», когда на морских побережьях спадает изнурительный зной, на пляжах нет неутомных детей, а шведские столы ломаются от фруктов, в самом разгаре. Благодаря сайтам с отзывами туристов, трудностей с выбором места отдыха практически не возникает. Но в арсенале сотрудников сферы услуг есть немало хитростей, для того, чтобы обмануть простодушных постояльцев отелей или наказать грубых клиентов.

Действующие и бывшие горничные, администраторы и сервис-менеджеры на условиях анонимности рассказали корреспонденту «АиФ-Челябинск», какие неприятности могут подстергать в гостиницах.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

### *Депозиты не возвращают*

«Если гость с порога начинает командовать и выказывать недовольство, то и отношение к нему будет соответствующее, - предупреждает администратор 4-звёздочной гостиницы Ксения. – Ему могут дать номер с несвежим ремонтом, неудачным видом из окна, без кондиционера и с запахом сырости, а за размещение в комфортных условиях потребовать дополнительную плату. Проблемных клиентов добавляют в чёрный список и в следующий раз им отказывают в заселении, ссылаясь на отсутствие мест».

Отели нередко прописывают во внутренних регламентах невозможность возврата после заселения оплаченных средств. Поэтому лучше заранее проверить состояние номера – чистоту постельного белья и работу сантехники. Если недостатки нельзя устранить незамедлительно, и вы готовы с этим смириться, то требуйте, чтобы их письменно зафиксировали.

«У нас в номерах стояли мини-бары, которые не входили в стоимость проживания. За них брали депозит в 1 – 2 тыс. рублей. Если гости просили убрать напитки и закуски, то средства служили залогом на случай порчи имущества. Частенько отдыхающие забывали про это, отдавали ключи горничной, не заходя на ресепшн. Деньги мы делили между собой, - призналась бывший администратор загородного отеля Мария. – Компании, которые в отпуске злоупотребляли алкоголем, можно было «развести» штрафами за пятна от вина на белье и мебели, от которых на самом деле несложно избавиться. Или за порванные гардины, даже если они уже давно были такими. Поэтому внимательно проверяйте номер при заезде и предупреждайте персонал о недостатках».

### *Цветное бельё маскирует пятна*

Главный человек в гостинице – это горничная. Уборка в номере должна проходить при открытой двери, чтобы не было соблазнов покопаться в чужих вещах. Но после завтрака постояльцы обычно уходят на пляж и экскурсии, поэтому за персоналом редко кто приглядывает. Маловероятно, что горничные успеют прикорнуть на вашей кровати и примерить роскошные платья. А вот на то, чтобы проинспектировать косметичку и комод с бельём, а также оценить небурные украшения, времени вполне хватит.

На форумах туристы предупреждают не грубить горничным, иначе они почистят зубной щёткой унитаз!

«Такое поведение недопустимо. Гостиницы дорожат имиджем и не примут на работу сотрудников с плохой репутацией. Не думаю, что горничная с зарплатой в 12 – 15 тыс. рублей будет так рисковать. Тем более на еженедельную уборку отведено всего 15 – 20 минут, - говорит бывшая горничная Евгения. – Никто не признается, что чистил унитаз чьей-то щёткой. Но в гостинице, где работала пару лет назад, работники позволяли себе вытирать стены и пол полотенцами постояльцев, если не нашлось сухой тряпки. Полотенца, правда, потом отдавали в стирку, но всё равно как-то неприятно».

В бюджетных отелях, как правило, нет специализированной прачечной комнаты, где после стирки бельё ещё отпаривают. Если гостиница сильно загружена, для экономии времени бельё могут постирать при меньшей температуре, в результате чего удалятся не все бактерии. Поэтому, чтобы обмануть постояльцев хостелы застилают кровати цветным постельным бельём, на котором не так видны загрязнения.

### *Воду не пить, босиком не ходить*

«Если не доверяете, требуйте, чтобы уборка проходила при вас. Или вешайте табличку «Не беспокоить», - рекомендует сервис-менеджер в гостинице Ирина. – Ценные вещи лучше прятать в сейф, убедившись, что в нём нет

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

потайных лазов. Помните, что оставленные на столе деньги горничные могут присвоить в качестве чаевых. Хотя по правилам, им разрешено брать купюры, лежащие на кровати, прикроватной тумбочке или раковине в ванной, к которым прикреплена специальная записка. Если хотите, чтобы вам поменяли полотенца, бросьте их на пол».

*Одно из самых слабых мест в гостиницах - матрасы. Из-за дороговизны их редко меняют, в химчистку тоже не отдают.*

«Отели считают приемлемым, даже если матрас будет в пятнах на 80%, - рассказывает Лилия, работающая горничной в Канаде по студенческой программе. – При заселении желательно сразу поднять кромку матраса – если увидите чёрные точки, значит в номере клопы. Под кроватью также могут ждать неожиданные находки – сигаретные окурки, чужое нижнее бельё и средства личной гигиены».

Сотрудники гостиниц настойчиво советуют не ходить в номере босиком, особенно, если постелен ковролин. В спешке горничные вручную убирают только крупный мусор. Генеральная уборка мощными чистящими пылесосами проходит не чаще двух раз в год. Если не хотите тратить на гостиничные тапочки, берите в путешествие домашние.

«Гель для душа и шампуни отели закупают самые бюджетные, в составе которых много канцерогенов, вызывающих аллергию. В нашем отеле в погоне за экономией даже воду в бутылки для кулера наливали из крана», - призналась Евгения.

«За десять лет работы наши номера ни разу не проверял Роспотребнадзор, следили только за чистотой в ресторане. Поэтому практически ни у одной горничной не было санитарной книжки, - отмечает администратор Мария. – Уборку обслуживающий персонал должен проводить в резиновых перчатках, но у некоторых на них аллергия. Эти женщины рискуют своим здоровьем. Можно подхватить не только чесотку, ведь кого только не приводят в гости постояльцы. Требуйте документального подтверждения о «звёздности» отеля, ведь в рекламных целях в интернете можно написать, что угодно. Только высокая категория гостиницы служит гарантией строгого соблюдения всех норм и правил».

[http://www.chel.aif.ru/society/otkroveniya\\_gornichnyh\\_kak\\_nas\\_obmanyvayut\\_v\\_gostinichah\\_i\\_otelyah](http://www.chel.aif.ru/society/otkroveniya_gornichnyh_kak_nas_obmanyvayut_v_gostinichah_i_otelyah)

### **Как продать свадьбу в отеле**

Свадебная индустрия – это не традиционные для XX- и начала XXI века «громкие» гуляния, воздушные шары, гармонисты... Время идет и то, что было модно 20 лет назад, сегодня уже кажется нелепым. Подстраиваться под современные тенденции необходимо всем, включая отели, предлагающие услуги по проведению свадебных торжеств. Как создать и продать услугу по проведению свадьбы в отеле?

#### *Комплексный подход*

Приоритетная статья расходов на свадьбу – оплата площадки и банкета. В гостинице должен находиться отдельный зал для проведения торжеств или иметь возможность закрыть ресторан на спец обслуживание.

Перед тем, как принять финальное решение об открытии нового свадебного направления, необходимо комплексно и, что самое главное, объективно оценить возможности вашего отеля. Вы должны понимать, что если на вашем объекте ресторан является единственной банкетной зоной, закрытие его под свадьбу создаст ряд существенных неудобств для ваших гостей. Особенно,

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

если он находится в основном здании отеля и не обладает дополнительным уровнем звукозащиты, что, конечно, маловероятно.

Свадьба – это событие, которое кардинально отличается от любого другого мероприятия, состоит из десятков «мелких» на ваш взгляд нюансов, но имеющих колоссальное значение для молодоженов. Персонал отеля должен быть готов к идеальному соблюдению тайминга, который, к слову, может меняться ведущим в течение мероприятия и, несмотря на это, горячее должно быть горячим, даже если его подачу отложили на час. И это только малая часть возможных сложностей, к которым нужно быть готовым.

Вы должны в обязательном порядке назначать ответственного координатора, который будет вести свадьбу не только на этапах согласования меню, дегустаций, организационных вопросах, но и во время самого мероприятия. Только слаженная работа координатора и банкетного менеджера позволит провести мероприятие на достойном уровне. Важным элементом любой свадебной площадки должно быть наличие зоны выездной регистрации, которая представляет из себя несколько арок на выбор, лавочки и красивый газон.

Немало трудностей создают многочисленные подрядчики молодоженов, каждый из которых, как правило, ТРЕБУЕТ, чтобы вы предоставили ему то, или это. Чтобы исключить, или хотя бы минимизировать подобные ситуации, необходимо заранее проговаривать с молодоженами, или их представителем все нюансы предстоящего торжества, правила поведения подрядчиков их возможности и запреты.

Вашим следующим стратегическим решением может стать создание услуги комплексной организации свадебного торжества. В этом случае вы создаете один-два свадебных пакета, каждый из которых включает в себя аренду зала, банкет, ведущего, фотографа, варианты флористических решений и декора, свадебного регистратора, номер для молодоженов и другие услуги вашего отеля, в зависимости от возможностей. Разница пакетов может быть в более широком выборе подрядчиков, дополнительных услугах, как то: видеограф, автомобиль премиум-класса для трансфера, улучшенный номер, горка шампанского и другое.

Эта услуга, безусловно увеличит продажи в свадебном сегменте, но с этого момента вы несете ответственность за каждый элемент торжества, от первой встречи с молодоженами, до завтрака гостей на утро после свадьбы. Любая ошибка аккредитованных подрядчиков будет стоить вам репутации, поэтому необходимо очень тщательно подбирать пул подрядчиков. Не гнаться за низкой себестоимостью и количеством, а стремиться собрать пусть и не большую, но исполнительную и вовлеченную команду профессионалов.

Еще одним минусом пакетных предложений является резкий отток предложений от свадебных и event агентств. Связано это с тем, что они резонно видят в вас конкурента, который забирает их бизнес по организации и проведению свадьбы. В данном случае необходимо иметь в команде сильного менеджера, который не только убедит их в том, что этика ведения бизнеса для вас имеет огромное значение, что исключает продажу аналогичных предложенных ими услуг. Еще одним бонусом станет хорошая агентская комиссия с пакетного предложения – это позволит агенту освободить себя от организационных моментов, отдав клиента вам, пусть и с меньшей прибылью.

#### *Как формируются пакеты*

В первую очередь, необходимо провести анализ конкурентов:

Какие другие гостиницы предлагают проведение свадьбы в отеле

Какие рестораны, кафе или другие площадки предлагают похожие услуги

Ценовая политика конкурентов (специальные предложения для молодоженов, стоимость аренды помещения, банкетное меню, услуги фото- и видеосъемки и другое)

Исходя из такого анализа, составьте свое уникальное предложение.

*При формировании пакетов учтите следующее:*

Индивидуальные особенности отеля

Пакет услуг должен быть законченным и досконально проработанным

Услуги должны дополнять друг друга

Стоимость пакета должна быть ниже стоимости услуг, входящих в него по отдельности. Добиться этого можно получив эксклюзивную стоимость услуг ваших подрядчиков, за счет того, что вы обеспечите их количеством заказов. Это одно из главных условий вашего сотрудничества.

Без рекламы не будет продаж

После подготовки уникального (свадебного) предложения необходимо разработать качественную и эффективную провести рекламную кампанию. Некоторые отели ограничиваются только тем, что выставляют услугу по организации и проведение свадьбы в раздел «Спец предложений» на сайте гостиницы и недоумевают, почему такие выгодные, на их взгляд, пакеты не продаются.

Необходимо рассказать о вашем отеле, показать его преимущества, особенности и продемонстрировать возможности для молодоженов и подрядчиков.

*Для грамотной рекламы спец предложений нужно:*

Определить свою целевую аудиторию. Это первый и самый важный шаг. Если вы неправильно определите ЦА, вы рискуете получить недовольных клиентов или просто «слить» весь рекламный бюджет в никуда.

Разработать маркетинговую кампанию свадебного направления.

Сделать качественную фотосессию, которая будет отражать все особенности площадки, демонстрирует услуги и меню. Удачным дополнением станет съемка промо-ролика отеля, в котором будут отражены не только статичные площадки, но и динамичные элементы свадебного торжества: сборы невесты в номере, выход жениха из автомобиля, зона выездной регистрации и др.

Кроме спец предложений сформируйте список дополнительных услуг, которые может предложить ваш отель по специальной цене (например, трансфер, скидка на проживание гостей и другое).

*Online и offline продвижение.*

Самое главное – начните рекламную кампанию заблаговременно. Решение о месте проведения свадьбы часто принимается задолго до подачи заявления в ЗАГС. Как правило, после подачи заявления. Если это лето, то основные брони – февраль, март, апрель, май. Осень – август, сентябрь. Зима – октябрь, ноябрь. Но, в последнее время, заказы стали хаотичными. Отследить какое-то постоянство очень сложно, т.к. бывает, что свадьба на 80 человек приходит за месяц до даты мероприятия. Особенно удивляют брони залов и предоплата на лето 2018 года.

*Online-продвижение: с чего начать?*

Невесты всегда переживают, чтобы свадьба была красивой и – «идеальной». Если относительно второго понятия мнения у всех разные, то в плане оформления легко можно ориентироваться на иностранные источники – у многих из них запоминающиеся, креативные рекламные кампании.

К счастью, на сегодняшний день не приходится равняться на иностранные источники, т.к. для того, чтобы ознакомиться с последними трендами, увидеть

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

примеры по-настоящему дорогих и качественных свадебных оформлений и декораций, посмотреть на «фишки» и уникальные решения, достаточно постоянно читать выпуск российского свадебного журнала Wedding. Есть также несколько лидеров среди свадебных подрядчиков, опыт которых поможет вам понять, к чему нужно стремиться. У них, что не свадьба, то произведение искусства. Их имена вы без труда найдете на популярных свадебных порталах, в разделах Топ, Лучшие свадьбы и др.

*9 важных шагов для продвижения в сети:*

*Подготовьте красивую, информативную и удобную для чтения свадебную брошюру.* В ней вы отразите все возможности отеля, пакеты услуг, стоимость, параметры банкетных залов, территории и др.

*Подготовьте комплект фотографий,* которые вы опубликуете на сайте отеля, в каталогах и социальных сетях. Сделайте краткое и красивое описание пакетов услуг.

*Зарегистрируйтесь в свадебных online-каталогах.* Здесь находится ваша целевая аудитория. Каталоги предлагают возможность платной рекламы (например, баннеры или платные статьи. Но – баннеры эффективны только в том случае, если рекламируется спецпредложение). Определите свадебные порталы с самой высокой посещаемостью. Оплатите в них ТОП 5,10 размещение в каталоге. Особенно это необходимо в первое время, т.к. вам нельзя теряться в огромном списке площадок.

*Контекстная реклама.* Большинство ваших потенциальных клиентов будет начинать свой поиск именно через Яндекс или Google. Здесь необходима очень точная настройка кампании. Связано это в первую очередь с немалой стоимостью рекламного размещения по свадебным запросам, высокой конкуренцией на этом рекламном направлении, а следовательно, растущей стоимостью клика, практически ежеквартально. Тратьте с умом, постоянно корректируйте кампанию, проводите ежедневный анализ.

*Социальные сети.* В каждой социальной сети находится разная аудитория. Составьте портрет своей целевой аудитории и займитесь таргетированной рекламой (или наймите специалиста). Не стоит питать надежд, что группы вашего отеля превратятся в свадебное сообщество со ста тысячами подписчиков. Не забывайте, что в первую очередь вы отель и постинг должен быть разделен на множество категорий, в числе которых кухня ресторана, ваша команда, новшества, интересное из мира гостиничной индустрии и другое - все, что вы считаете интересным.

*SMM-продвижение.* Вся реклама должна вести на какое-либо специальное предложение. Это должна быть красивая, информативная страница с очень «вкусным предложением». Преимущество в том, что вы можете одновременно создать более двадцати рекламных кампаний, отслеживать их эффективность и корректировать, в зависимости от эффективности. Точная настройка аудитории позволит исключить тех, кому ваши услуги точно не нужны.

*Ведите email-рассылки.* С их помощью вы сможете информировать людей о новых акциях. Не стоит делать их слишком часто – приведет к тому, что ваши письма будут игнорироваться. Молодожены – в основном разовый клиент. Поэтому ведение базы позволит вам возвращать их в отель в качестве гостей – вот основная цель email-рассылок в этом направлении. Но, периодически напоминайте о себе агентствам. Отправляйте спецпредложения, поздравления с праздниками, информируйте о мероприятиях.

*Свадебная тематика обширна.* Если у вас есть возможность завести блог гостиницы, где будут публиковаться полезные статьи на тему бракосочетания (разумеется, с уклоном на услугу в вашем отеле) – сделайте это! Это поможет

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

*Фокус – Москва и столичный регион*



ускорить процесс вывода вашего сайта в первые страницы по тематическим запросам, то есть большая польза в процессе seo-оптимизации.

*Проводите конкурсы* на сайте или в социальных сетях. Это привлекает внимание. В качестве приза предложите скидку или дополнительную услугу в подарок.

*Заведите специальный хэштег* в соцсетях и мотивируйте делиться фотографиями. Это привлечет внимание и повысит популярность.

Подключите систему контроля эффективности всех рекламных активностей. К примеру Roistat.com путем подмены номеров на сайте отеля, позволит вам отследить источник первого уникального визита на сайт. Исходя из этого, в конце года вы сможете сделать детальный анализ рекламной кампании и оптимизировать ее на следующий год. Еще одним преимуществом этих сервисов является возможность интеграции в CRM-отеля, что позволит посчитать эффективность рекламных каналов в рублевом эквиваленте.

Обязательно публикуйте спец предложения отеля во всех каналах, где он продается.

#### *Нюансы, которые стоит учесть при Offline-продвижении*

Первое, что стоит сделать – это заявить о себе свадебным и event-агентствам и наладить с ними партнерские отношения. Это позволит получить дополнительные заказы на проведение мероприятий. Обязательно подготовьте менеджеров к работе: они должны быть готовы ответить на любые вопросы, быть компетентными в вопросах подготовки и проведения мероприятий, знать все нюансы свадебного торжества и работы с подрядчиками.

Ваша площадка должна стать заметной, известной. В этом вам помогут всевозможные «активности», например:

Проводите воркшопы, разрешайте снимать фотографам в ваших интерьерах (например, для портфолио)

Устраивайте мастер-классы для невест

Организуйте свадебную выставку. Даниил Мануков, руководитель службы рекламы и PR бутик-отеля MONA, так комментирует вопрос проведения выставок в отеле: «Я не уверен на счет регионов, но в Москве их стало не счесть. Тяжело собрать людей. Поэтому в этом году мы отменили наше BridalShow и превратили мероприятие в несколько небольших, но нацеленных только на тех, кто обращался в отель. Там также выступает известный спикер, проводим мастер-класс, мини-дегустацию и разыгрываем бесплатную аренду зала. Эффекта больше, так как, во-первых, это только наши потенциальные молодожены. Во-вторых, те, кто выигрывает зал, в любом случае проводит свадьбу у нас, даже если сомневался. Да, мы теряем 100-150 тысяч, но зарабатываем на банкете и доп. услугах. Это лучше, чем если бы он ушел вообще».

Самое главное в работе с молодоженами – это подход. Ваш менеджер должен стать для них другом, партнером, помощником, потому что свадьба – это стресс и волнение для любой невесты, и вы должны выступить неким экспертом, который подскажет и поможет. Этим балом правят эмоции.

Статья подготовлена редакторским отделом портала ProHotel.ru с участием Даниила Манукова, руководителя службы рекламы и PR бутик-отеля MONA.

<http://prohotel.ru/news-220723/o/>