



## Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 0802-2018

С 16 по 26 августа 2018 года

### 1. Безопасность средств размещения

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

Более 160 человек эвакуировались из горящей гостиницы под Хабаровском  
В Приангарье за два года зафиксировали 10 пожаров на турбазах и в гостиницах

В Харбине арестовали представителя отеля, где при пожаре погибли 19 человек

300 туристов эвакуированы из отеля в Египте в связи с таинственной смертью постояльцев

«Зимняя вишня» сгорела автоматом

### 2. Актуальные вопросы классификации средств размещения

Восемь крымских санаториев прошли сертификацию качества

Губернатор Тверской области Игорь Руденя о компенсации затрат на классификацию гостиниц региона

Гостиницу «Югор» в Сыктывкаре оценили на две звезды вместо трех

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

Весна приспособит бизнес-центр у метро "Таганская" в Москве под отель

В центре Москвы в конце года введут гостиницу с апартаментами

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

ЧМ-2018 позволил московским отелям в июне-июле утроить цены

Гостиницы калининградской области: до и после Чемпионата Мира

Cosmos Group объявила о запуске новой национальной гостиничной сети Cosmos Hotels & More.

Составлен рейтинг городов с лучшим гостиничным сервисом

Four Elements Hotels сменит Hilton в регионах

На Кубани число отелей по системе "все включено" увеличилось на 43%

Сафонов поддержал развитие «all inclusive» в России

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

Отельеры Турции предложили классифицировать систему питания all inclusive

Турция планирует отказаться от системы «всё включено» в отелях

Эксперты: отмена «все включено» в Турции была бы выгодна для российских туристов

Звездность отелей в Египте отрегулируют эксперты UNWTO

## **6. Полезное для отельера**

“Каждый гость, каждый человек - это вселенная, которую мы постигаем постепенно, открывая все новые и новые грани”

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

## 1. Безопасность средств размещения



Рубрика готовится при содействии Ассоциации «Безопасность туризма» [www.tourismsafety.ru](http://www.tourismsafety.ru)

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

#### **Более 160 человек эвакуировались из горящей гостиницы под Хабаровском**

Пожар произошел из-за вспыхнувшего кабеля.

Вечером 19 августа в четырехэтажной гостинице, расположенной в пригороде Хабаровска, случился пожар. Посетители и почти весь персонал заведения покинули его еще до приезда спасателей, сообщает портал «Губерния» со ссылкой на пресс-службу ГУ МЧС по Хабаровскому краю.

От огня пострадала гостиница, расположенная на Императорской улице в селе Краснореченском Хабаровского района. Из комплекса самостоятельно эвакуировались около 150 клиентов и 14 работников. Еще пять человек из числа персонала на улицу вывели сотрудники МЧС.

Обойдя гостиницу, пожарные выяснили, что на цокольном этаже в помещении для белья горит кабель. Полностью ликвидировать пожар они смогли в 23:05. От огня в бытовом помещении пострадали матрасы, кровати, а также постельное белье на площади 50 квадратных метров и 20 погонных метров кабеля.

На всякий случай пожарные осмотрели все смежные помещения, где проходила проводка. Сейчас сотрудники государственного пожарного надзора устанавливают причину возгорания.

<http://www.gubernia.com/news/society/bolee-160-chelovek-evakuirovalis-iz-goryashchey-gostinitsy-pod-khabarovskom/>

#### **В Приангарье за два года зафиксировали 10 пожаров на турбазах и в гостиницах**

Иркутская область, 24.08.18 (ИА «Телеинформ»), - В Иркутской области с 2016 по истекший период 2018 года зарегистрировано 10 пожаров на объектах гостиничного типа – четыре на турбазах, один в гостинице, три в жилых домах, эксплуатируемых в качестве мест временного пребывания, и два на объектах социальной сферы.

Как сообщает пресс-служба ГУ МЧС по Иркутской области, вопрос о пожарной безопасности таких объектов рассмотрели 23 августа на заседании КЧС.

– При содержании объектов, особенно в деревянных зданиях, необходимо особое внимание обратить на состояние электросетевого хозяйства и электротехнического оборудования. Собственникам необходимо в первую очередь обеспечить безопасность и защиту граждан от пожара, однако, практика показывает, что предприниматели пренебрегают основными требованиями пожарной безопасности, а на первое место ставят получение прибыли, – отметил заместитель главного государственного инспектора Иркутской области по пожарному надзору Виктор Пашков.

Самые распространенные причины возникновения пожаров в гостиницах:

- курение в номерах;

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

- неисправность телевизоров и других электроприборов, используемых посетителями;

- пользование в номерах бытовыми электроприборами (кипяtilьники, чайники, утюги) вопреки установленным запретам;

- несоблюдение правил пожарной безопасности при приготовлении пищи.

Кроме этого, распространенным нарушением является размещение хостелов и гостиниц в подвальных и цокольных этажах, что противоречит требованиям действующего законодательства. Невыполнение перечисленных требований подтверждено в ходе проведенных рейдовых профилактических мероприятий, по результатам которых виновные лица привлечены к административной ответственности.

Кроме того, более 50 объектов этой категории уже включены в план проверок на 2019 год.

<http://iz8.ru/proisshestviya-obichnie/v-priangare-s-2016-po-2018-godi-zafiksirovali-10-pozharov-na-turbazach-i-v-gostinitsach>

### **В Харбине арестовали представителя отеля, где при пожаре погибли 19 человек**

ПЕКИН, 25 авг – РИА Новости. Полиция китайского Харбина арестовала юридического представителя гостиницы, где при пожаре 19 человек погибли, еще 23 пострадали, следует из опубликованного заявления ведомства.

"В настоящее время юридический представитель гостиницы, где произошел пожар, 46 летний мужчина по фамилии Чжан арестован по подозрению в совершении уголовного преступления по халатности. Следствие продолжается", — говорится в сообщении.

Пожар в одной из гостиниц Харбина с термальными источниками произошел в субботу в 4.36 по местному времени. Площадь возгорания составляла около 400 квадратных метров. С огнем боролись более 100 пожарных, которым удалось потушить пожар к 7.50.

По последним данным полиции, 19 человек погибли, еще 23 пострадали. В генеральном консульстве России в Шэньяне сообщили РИА Новости, что россиян среди пострадавших нет.

<https://ria.ru/world/20180825/1527228277.html>

### **300 туристов эвакуированы из отеля в Египте в связи с таинственной смертью постояльцев**

24 августа - VK-SMI.RU. На египетском курорте Хургада произошел загадочный смертельный случай с участием двоих туристов из Великобритании. Инцидент произошел в пятизвездочной гостинице Aqua Magic Hotel, одной из лучших гостиниц в Хургаде. Двое постояльцев, супружеская пара предпенсионного возраста, скончалась при таинственных обстоятельствах фактически в номере отеля.

Трагедия случилась на глазах у их взрослой дочери, которая также отдыхала в том отеле вместе с родителями. Женщина рассказывает, что ее папе внезапно стало плохо, после чего его сердце остановилось прямо в гостиничном номере. Самочувствие мамы тоже резко ухудшилось, и хоть ей успели вызвать скорую, женщина скончалась по пути в больницу.

Изначально выдвигалась версия о смерти по естественным причинам, но дочь погибших уверяет, что родители никогда не страдали от проблем со здоровьем и на момент поездки в Египет были абсолютно здоровыми.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

«У них никогда не было проблем со здоровьем. Мой отец даже не ходил в больницу. Он умер в номере отеля на моих глазах, а затем еще и мама в машине скорой помощи», - говорит она.

Теперь женщина пытается добиться объективного расследования. Британский туроператор, который поселил в отель сотни своих туристов, провел массовую эвакуацию после этого случая. Из гостиницы были эвакуированы не менее 300 постояльцев.

<https://vk-smi.ru/strana-i-mir/44807>

*Материал о расследовании причин пожара в ТЦ «Зимняя вишня» не относится непосредственно к туристско-гостиничной тематике. Однако, сочтено обоснованным включить его в обзор, как анализ причин, могущих повести к загораниям в общественных зданиях.*

### **«Зимняя вишня» сгорела автоматом**

«Коммерсантъ» 24.08.2018

Как стало известно “Ъ”, назначенная Следственным комитетом России экспертиза электрооборудования сгоревшего ТРЦ «Зимняя вишня» в Кемерово установила, что пожар, унесший жизни 60 человек, начался в светодиодном светильнике, который залила талая вода с крыши. Прибор, в котором произошло замыкание, должен был тут же отключить защитный автомат, однако тот оказался неисправным.

Проведенное недавно специалистами ООО «Бюро независимых экспертиз» по назначению старшего следователя при председателе СКР Рустама Габдуллина исследование оказалось весьма масштабным. На изучение экспертам были представлены несколько десятков мешков, набитых обгоревшими плафонами, фрагментами проводов и кабелей, трансформаторами и проч. Одних только распределительных шкафов «со следами термодеструкции и копоти» было исследовано 16 штук.

Выводы экспертов в целом оказались неутешительными для бывших руководителей и специалистов, отвечавших за эксплуатацию ТРЦ «Зимняя вишня», расположенного в здании бывшей кондитерской фабрики. Экспертиза, например, установила, что сечение едва ли не каждого электропровода в здании было занижено по сравнению с расчетным на 10–20%. Это обстоятельство, впрочем, списали на бракованную продукцию.

При этом гораздо опаснее оказались технические проблемы, вызванные неправильной реконструкцией, а затем и эксплуатацией здания.

Так, например, выяснилось, что к одному из защитных автоматов на 100 ампер, которому по норме соответствует проводка сечением не менее 35 кв. мм, был подведен электрокабель сечением всего 5,3 кв. мм. Ошибка привела к постоянному перегреву провода и почти полной «термодеструкции» (терморазрушению) его изоляции. В другом случае подводящий ток к автомату провод оказался вдвое меньшей площади сечения, чем отходящий от него, что противоречило не только нормам, но и просто здравому смыслу. Во многих распределительных шкафах проводники оказались просто перепутаны: более толстые использовались для малых нагрузок и наоборот. «Монтаж и подключение осуществлялись не по проекту, а случайным образом», — отметили эксперты.

Таким образом, короткое замыкание в электропроводке, вызванное ошибочным распределением нагрузок и разрушенной из-за перегрева изоляцией, эксперты посчитали весьма вероятным, хотя определить точное место аварии не смогли. Дело в том, что почти все предоставленные им на исследование

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

фрагменты проводов и кабелей оказались полуобгоревшими, и однозначно установить, что стало причиной их разрушения — электродуга или уже пламя пожара — оказалось невозможно.

По косвенным признакам удалось выяснить, что аварийная ситуация возникла в электропроводке, питающей светодиодные плафоны освещения Jazzway над детским «сухим» бассейном, наполненным поролоновыми кубиками.

Согласно показаниям свидетелей, примерно за неделю до трагедии именно там начались проблемы. С первыми весенними оттепелями (пожар в «Зимней вишне» произошел 25 марта) с потолка расположенного на последнем, четвертом этаже ТРЦ закапала протекающая с крыши вода, и одновременно с этим начал периодически гаснуть свет над чашей «сухого» бассейна. Служащие, впрочем, не придали этому значения, поскольку светодиодные лампы сами собой зажигались.

#### *Что показало Кемерово самим пожарным*

О коротком замыкании над бассейном говорят и кадры с видеокамер ТРЦ, на которых в момент начала пожара было зафиксировано падение некоего «линейно протяженного светящегося объекта». Кемеровские эксперты идентифицировали его как горящие капли пластмассы, причем, по их мнению, плавилась не оплетка проводов, а поликарбонат, из которого были сделаны плафоны светильников. Предупреждая возможные сомнения, специалисты оговорили, что в самих светодиодных устройствах напряжение и ток слишком малы, чтобы расплавить и поджечь пластмассу, однако к их контактам подводятся полноценные 220 вольт и именно это место считается наиболее проблемным с точки зрения безопасности. Светильники были предназначены для эксплуатации в сухих помещениях, а их буквально залило водой.

В материалах экспертизы отмечается, что все звенья электропроводки в современном здании должны быть защищены от короткого замыкания автоматическими выключателями. Более того, защита по проекту многократно резервируется применением последовательно подключенных автоматов разного номинала. Однако в ТРЦ защита от сверхтоков по какой-то причине не сработала, о чем свидетельствуют те же видеокдры с камер наружного наблюдения. На них видно, что уже после начала пожара светодиодные лампы в потолке четвертого этажа продолжают гореть.

Автоматы в цепи освещения, как полагают специалисты, могли быть неисправны или не установлены вовсе. Наконец, между ними и освещающими «сухой» бассейн лампами могло оказаться слишком много проводов и соединений — поэтому выключатели просто не успели среагировать на проблему. Восстановить схему развития нештатной ситуации в деталях, по мнению экспертов, теперь уже невозможно, поскольку ТРЦ был снесен.

Ознакомившись с результатами экспертиз, один из обвиняемых по делу о пожаре в «Зимней вишне», директор ООО «Системный интегратор» Игорь Полозиненко выступил с открытым письмом, в котором говорится, что привлекать к уголовной ответственности прежде всего нужно чиновников, утвердивших проект реконструкции кондитерской фабрики в ТРЦ, в котором изначально были заложены нарушения пожарной безопасности. Компания господина Полозиненко должна была обслуживать противопожарную систему в «Зимней вишне», установленную за 16,5 млн руб. В течение нескольких лет на эти цели не выделялось ни рубля. Эксперты «Системного интегратора», проверив систему, запросили за приведение ее в рабочее состояние 10 млн руб., а получили всего 300 тыс. руб. При пожаре система отказала.

<https://www.kommersant.ru/doc/3720971>

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

### **Восемь крымских санаториев прошли сертификацию качества**

Экспертная группа Национальной курортной ассоциации при участии своего крымского филиала провела экспертизу на присвоение категорий крымским санаториям на западном берегу полуострова – в Евпатории и Саках.

#### *Три категории*

Новая российская система классификации полностью соответствует мировому опыту. По результатам экспертизы санатории получили одну из категорий: А – «премиум», В – «бизнес», С – «стандарт».

В Совете министров Крыма руководителям восьми санаториев вручили соответствующие сертификаты качества. Санатории, получившие свои «звёзды», будут отмечены на официальном сайте Ростуризма, что станет подспорьем для здравниц в привлечении отдыхающих.

– В этом году впервые в истории нашей страны создана система классификации санаторно-курортного комплекса России. Это плод совместной работы федерального агентства по туризму, Российской академии наук, Национальной курортной ассоциации – это большой научный труд... Эта система исключительно важна. В России боле 1800 санаториев. И в 2017 году более 7 млн человек отдохнули во всех санаториях страны, – говорит руководитель Федерального агентства по туризму Олег Сафонов.

По его информации, экспертной оценкой сейчас в России охвачено всего порядка 20 санаториев – работы непочатый край. Крым включился в процесс сертификации одним из первых. Руководители гостиниц, санаториев, пансионатов понимают, что официально присвоенная категория – это дополнительный инструмент привлечения туристов.

– Наряду с Крымом в этом участвует Ставропольский, Алтайский край. И на подходе Татарстан, Башкортостан, Тюмень и так далее. Это очень важно с точки зрения продаж, маркетинга, продвижения и заполняемости санаториев, – уточняет Олег Сафонов.

#### *Медицинская составляющая*

Сегодня, по данным Минкурортов Крыма, в республике отдохнули 4 млн 368 тыс. туристов, что на 28% больше, чем в прошлом году. В том числе более 800 тысяч – туристов из Украины.

Министр курортов и туризма Крыма Вадим Волченко добавляет: – У нас есть регионы, в которых заполняемость (средств размещения. – Ред.) равна практически 100%. Заполнены некоторые регионы, которые ранее не заполнялись, прежде всего это, конечно, восточное побережье – Феодосийский регион, Ленинский район. Там заполняемость 95-98%.

Ради круглогодичной работы некоторые крымские санатории сделали ставки на медицинский аспект.

– Мы получили категорию «бизнес». На сегодня эта категория соответствует нашим возможностям. Но в перспективе, думаю, мы перешагнём выше. У нас есть планы по строительству четырёх-пятизвёздочного отеля на территории нашего учреждения. Но считаю, что наш медицинский центр уже соответствует категории «А» – это лучший медицинский центр западного побережья. А вот что касается жилого фонда, да, у нас трёхзвёздочный отель. За счёт этого системная оценка потянула на категорию «В», – рассказывает главврач АО Клинический санаторий «Полтава-Крым» Александр Болотин.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

<http://gazetacrimea.ru/news/vosem-krimskih-sanatoriev-proshli-sertifikaciu-kachestva-30760>

### **Губернатор Тверской области Игорь Руденя о компенсации затрат на классификацию гостиниц региона**

После заседания Правительства Тверской области 25 августа губернатор Игорь Руденя ответил на вопросы представителей СМИ о сертификации гостиниц региона.

В частности, он сделал заявление: «Мы приняли решение, что до 50 процентов затрат Тверская область будет компенсировать этим учреждениям (средствам размещения, гостиницам) по факту получения ими сертификата в соответствии с международными стандартами «звездного» рейтинга».

<https://vedtver.ru/news/politics/igor-rudenya-o-sertifikatsii-gostinits-regiona/>

### **Гостиницу «Югор» в Сыктывкаре оценили на две звезды вместо трех**

Отель подвергся обязательной классификации объектов туристской индустрии.

По сообщению пресс-службы Минкультуры Коми, гостиницу «Югор» в Сыктывкаре оценили на две звезды – она подверглась обязательной классификации объектов туристской индустрии. Комплексным обследованием занималась комиссия из Череповецкого центра испытаний и сертификации. При оценке учитывались расположение, наличие номеров разных категорий и метраж, состояние мест общего пользования, наличие инфраструктуры.

Гостиница входит в структуру государственного автономного учреждения Коми «Центр культурных инициатив «Югор», который был создан в Сыктывкаре в марте 2011 года. Для своих гостей «Югор» сегодня предлагает 90 одно- и двухместных номеров.

Напомним, до марта 2011 года гостиница «Югор» была единственным в Сыктывкаре трехзвездочным отелем. Она была лауреатом конкурса «Премия главы республики Коми в области качества 2001 года» по туристским и гостиничным услугам. До марта 2011 года гостиница предлагала 110 мест в 95 номерах: люкс-премиум, люкс, студия-премиум, студия, одно- и двухместные стандартные номера. Все номера были оборудованы спутниковой связью, телевизором, спутниковым телевидением, ванной комнатой, балконом, холодильником, чайником, бесплатным беспроводным интернетом. Также предлагались услуги: конференц-зал, комната для переговоров, бизнес-центр, ресторан, бар, бильярд, сауна, фитнес-центр, массаж, индивидуальные сейфы, зонт, трансфер по Сыктывкару, а также по междугородным маршрутам. Позже часть номеров отеля была переоборудована под комнаты для работников культуры. На первом этаже открылся центр культурных инициатив «Югор», где проходят выставки.

<https://komionline.ru/news/gostinitsu-yugor-v-syiktyivkare-otsenili-na-dve-zvezdyi-vmesto-treh>



**Весар приспособит бизнес-центр у метро "Таганская" в Москве под отель**

МОСКВА, 24 авг — РИА Недвижимость. Весар Asset Management проведет редевелопмент административного здания в районе метро "Таганская" — он будет приспособлен под трехзвездочную гостиницу, говорится в сообщении компании.

Весар Asset Management подписала договор с собственником здания на редевелопмент объекта. добавляется в нем.

"Реализация проекта начнется осенью 2018 года. Согласно разработанной концепции, в четырехэтажном здании 1908 года постройки разместится трехзвездочный отель под брендом Vertical", — отмечается в нем.

Номерной фонд отеля, предназначенный под розничную продажу, составит 76 юнитов средней площадью 15 квадратных метров. Проект на Таганской станет в сети Vertical четвертым, говорится в материалах.

Сроки сдачи отеля в эксплуатацию — конец 2019 года. Продажи номеров в отеле стартуют уже в октябре этого года. Объем инвестиций в проект составит 343 миллиона рублей при сроках окупаемости около 6 лет, отмечается в сообщении.

Весар Asset Management Group — инвестиционная компания, основанная в 1992 году и работающая на рынке коммерческой недвижимости России, партнер американского брокера недвижимости и консультанта NAI Global.

[https://realty.ria.ru/news\\_cre/20180824/1527157863.html](https://realty.ria.ru/news_cre/20180824/1527157863.html)

**В центре Москвы в конце года введут гостиницу с апартаментами**

В центре Москвы в четвертом квартале 2018 года введут в эксплуатацию гостиничный комплекс с апартаментами. Об этом «Стройгазете» сообщили в пресс-службе Мосгосстройнадзора.

По словам главы ведомства Олега Антосенко, комплекс находится на ул. Международная, вл. 15А (Таганский, ЦАО) в 280 метрах от станции метро «Римская». «На объекте проводится итоговая проверка. После устранения всех замечаний будет решаться вопрос о вводе объекта в эксплуатацию», — сказал он.

Как рассказали в пресс-службе, в 19-этажном здании общей площадью 13,5 тыс. кв. метров запроектировано 179 апартаментов. На первом этаже расположены вестибюль и кафе на 28 мест, на втором этаже — офисы под аренду, а с 3 по 19 этаж займут апартаменты. Трехуровневая подземная автостоянка рассчитана на 45 машино-мест. В здании установят три пассажирских лифта.

Олег Антосенко добавил, что прилегающая территория благоустраивается и озеленяется. «С северной стороны здания, которое строится за счет инвестора, оборудуют площадку для отдыха», — прокомментировал он.

<https://www.stroygaz.ru/news/item/v-tsentre-moskvy-v-kontse-goda-vvedut-gostinitsu-s-apartamentami/>

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

##### **ЧМ-2018 позволил московским отелям в июне-июле утроить цены**

МОСКВА, 23 авг — РИА Недвижимость. Чемпионат мира по футболу позволил московским отелям в июне-июле увеличить цены в три раза, говорится в пресс-релизе JLL.

"Наиболее значительно крупномасштабное событие этого года повлияло на тарифы: средняя цена (ADR) за месяцы чемпионата в среднем по Москве достигла 22,6 тысячи рублей, что в три раза выше, чем за аналогичный период 2017 года (7,4 тысячи рублей)", — говорится в нем.

Северная столица также воспользовалась ажиотажным спросом: там отельеры по итогам первых двух летних месяцев подняли цены на 30% по сравнению с 2017 годом — до 13,5 тысяч рублей, добавляется в нем.

Загрузка гостиниц в Москве в июне составила 89%, в июле — 84%. В Петербурге загрузка была примерно одинаковой: 69,1% в июне и 69,6% в июле. Тариф также следовал этому тренду: в столице средняя рыночная цена по всем сегментам за июнь составляла 20,8 тысячи рублей, в июле же — 20,6 тысячи рублей. В Петербурге ситуация еще более ярко выраженная: 14,6 тысячи рублей в июне, и 12,4 тысячи рублей в июле".

Рекордсменом по динамике средней цены на номер за два месяца соревнований среди сегментов гостиничного рынка в Москве люксовый сегмент, там наблюдался четырехкратный рост — до 71,2 тысячи рублей, он же лидирует по росту доходности на номер (RevPAR) — 366%, до 60,9 тысячи рублей и по динамике роста загрузки — 12 процентных пунктов к прошлому году, до 86%.

В Санкт-Петербурге за июнь-июль к аналогичному периоду прошлого года динамика доходности на номер гостиниц высокого ценового сегмента выросла на 22% — до 10,2 тысячи рублей, загрузка упала на 5 процентных пунктов — до 84%. Гостиницы средней ценовой категории увеличили среднюю цену на номер на 41% — до 7,2 тысячи рублей.

"В целом стоит отметить, что ЧМ не принес ожидаемых результатов отельерам Северной столицы, и, судя по динамике показателей отдельных сегментов рынка (чем ниже сегмент, тем активнее был в процентном соотношении рост цен), привлек преимущественно низкобюджетный спрос, при этом отпугнув традиционных туристов. Москва же, безусловно, выиграла, полностью оправдав прогнозы как по росту цены, так и по росту загрузки. С уверенностью можно сказать, что рекорды цены и загрузки этого лета столичным отелям не удастся повторить в ближайшем будущем", — приводятся в сообщении слова руководителя департамента гостиничного бизнеса JLL Татьяны Веллер.

Несмотря на очень разные результаты, обоим рынкам удалось нарастить доходность номеров в первые два месяца этого лета, правда, различными темпами: в Москве RevPAR поднялся на 224%, до 19,1 тысячи рублей в Санкт-Петербурге же он вырос только на 9%, составив 9,3 тысячи рублей.

[https://realty.ria.ru/news\\_cre/20180823/1527083341.html](https://realty.ria.ru/news_cre/20180823/1527083341.html)

## **Гостиницы калининградской области: до и после Чемпионата Мира**

В рамках программы подготовки к чемпионату мира по футболу в 2018 году, властями было принято решение исключить из нее строительство целых четырех гостиниц. Изначально было предположено, что в регионе будут строить девять гостиниц, но в один момент инвесторы стали отказываться от вложения средств в возведение объектов. Данную информацию сообщил ведущий консультант отдела реализации проектов инфраструктуры областного Минтуризма - Дмитрий Краминкин. Информация была распространена в массы на конференции по развитию объектов туристической индустрии перед началом чемпионата мира.

Из программы по развитию объектов также был исключен уже построенный отель под названием «Ибис».

Как объяснил сам Краминкин одному из корреспондентов на конференции, на момент принятия постановления №518, отель «Ибис» уже находился на стадии строительства. Вторая версия программы включала в себя только те проекты гостиниц, которые находились на этапе подготовки к строительству специально перед чемпионатом мира по футболу. Именно по этой причине отель «Ибис», который уже был возведен до начала ЧМ и начал функционировать полноценно, не требуя участия в постановлении, был исключен из его рядов.

Таким образом, в рамках программы по подготовке к Чемпионату мира по футболу 2018 было принято построить на территории Калининграда и области, следующие гостиничные комплексы:

- Отель «Мариотт», запланированный на строительство во второй очереди в деревне Рыбное.
- Отель «Хилтон» на границах улицы Пролетарской и Озерного проезда.
- Отель «Лангендорф» в поселке Сокольники Гвардейского округа.
- Гостиница на границе улицы Горной и Гвардейского проспекта.
- Гостиница в районе сквера за прокуратурой по улице Горького (будет возведена итальянской инвестиционной группой под названием «Домено»).

Было принято решение, что каждый из вышеперечисленных отелей будет иметь категорию не ниже «четыре звезды». Общий номерной фонд на все 5 объектов составит 760.

Изначально в список гостиниц, которые должны были быть подготовлены к чемпионату мира по футболу входили объекты, которые инвесторы собирались строить на таких улицах Калининграда, как Клиническая, Калинина, на Литовском валу и даже в городе Пионерский. Дмитрий Краминкин заявил о том, что компании отказались от строительства отелей на данной местности по самым разным причинам.

Кого-то напугала сложная экономическая обстановка, кого-то просто больше перестала интересовать инвестиционная деятельность в данную сферу, кто-то заявил, что не собирается отказываться, и будет заниматься строительством объекта немного позже или попросту перепрофилирует его, как заявил чиновник.

К слову, в России собираются сократить объемы строительства отелей, которые должны были быть возведены специально к чемпионату, на целых 40%. В рамках данной программы к чемпионату мира по футболу не было построено целых 25 гостиниц. Также еще 9 гостиниц претерпели изменения, в процессе строительства. По итогам корректировки, объем инвестиций в отели был сокращен с 654,5 до 39,5 миллиарда рублей.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Согласно представленным требованиям ФИФА, в России в обязательном порядке должно было быть предоставлено 2200 комфортных номеров, где с удобством могли бы расположиться журналисты, команды и другие важные гости, приглашенные на данное событие. И стоит заметить, что с этой задачей страна справилась на отлично. Большинство забот в Калининграде при проведении ЧМ взяли на себя отели, которые были расположены в центральной части города. При этом постояльцы отметили качество обслуживания и высокую комфортабельность апартаментов.

<https://hotelier.pro/news/item/3438-v-kaliningradskoj-oblasti-postroyat-gostinitsu>

### **Cosmos Group объявила о запуске новой национальной гостиничной сети Cosmos Hotels & More.**

Управляющая гостиничная компания Cosmos Group, входящая в структуру ПАО АФК "Система" и осуществляющая операционное управление активами корпорации и независимыми гостиничными объектами, объявила о выводе на российский рынок гостиничной сети Cosmos Hotels & More. В названии сети сохранилась преемственность с названием управляющей компании.

Архитектура бренда включает 4 отдельные гостиничные сети, ориентированные на разные категории гостей: My Cosmos — для бюджетных и современных городских отелей, Cosmos — для классических бизнес-отелей, Cosmos Collection — для премиальных отелей и CosmosStay для апарт-отелей и апартаментов.

Cosmos Group приступил к разработке собственной линейки гостиничных брендов в 2017 году совместно с российским брендинговым агентством Depot WPF. По результатам исследований мировых тенденций отрасли и потребительского опыта была разработана национальная гостиничная сеть нового типа, которая будет отвечать международным стандартам, обладать при этом уникальными атрибутами и полностью соответствовать актуальным потребительским трендам, что позволит сохранить релевантность как минимум на ближайшие несколько лет без значительных системных доработок.

"Сегодня российский рынок качественных отелей широко представлен международными брендами самых разных форматов, — комментирует Кристиан Майер, президент Cosmos Group. — Здесь присутствуют и российские гостиничные сети, продолжающие свое развитие не первый год. Однако говорить о насыщении рынка пока рано, потенциал для развития брендов есть почти в каждом сегменте.

В течение ближайших пяти лет компания планирует управлять под собственными брендами номерным фондом в 4,7 тысяч номеров, фокусируясь как на крупнейших городах страны, так и в тех регионах, где существует спрос, исходя из конъюнктуры рынка и существующего предложения. Благодаря запуску национальной гостиничной сети мы рассчитываем не только расширить портфель отелей под управлением и географию присутствия, но также повысить эффективность бизнеса за счет единых операционных и технических стандартов, высокого уровня сервиса, оснащённости и персональной заботе о каждом госте".

Cosmos Group уже приступила к внедрению новой концепция сети, объединяющей локальные особенности места расположения отеля и глобальные возможности для гостей.

В течение полугода завершится ребрендинг отеля "Онего Палас" в Петрозаводске, который перейдет под бренд Cosmos Petrozavodsk. До конца года планируется открыть апарт-отель CosmosStay Profsoyuznaya на 145 номеров в шаговой доступности от метро "Теплый стан". В ближайшее время ребрендинг

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

затронет также пятизвездные резорты под управлением Cosmos Group: "Изумрудный лес" и "Алтай Резорт".

[http://www.advis.ru/php/view\\_news.php?id=872D5C2F-8A59-6F4D-9D12-8B145DE0A8DA](http://www.advis.ru/php/view_news.php?id=872D5C2F-8A59-6F4D-9D12-8B145DE0A8DA)

### **Составлен рейтинг городов с лучшим гостиничным сервисом**

Петербург и Москва далеко не на первых позициях.

Портал OneTwoTrip опубликовал рейтинг по качеству обслуживания в российских гостиницах. Для этого исследовали оценки и мнения, которые гости оставили отелям.

В перечень вошли 20 самых населённых городов страны. Рассматривали гостиницы, у которых не меньше двух звёзд.

Гости жалуются чаще всего на равнодушное отношение сотрудников отелей и их общую некомпетентность. В позитивных откликах постояльцы обычно говорят о вежливости работников и их готовности оказать помощь. Эксперты отметили также, что многие трёхзвёздочные гостиницы получили отзывы лучше, чем пятизвёздочные. Они связывают это с высокими ожиданиями из-за более значительной суммы за номер в отеле с большей звёздностью.

#### *Полный список:*

Екатеринбург,  
Нижний Новгород,  
Ростов-на-Дону,  
Краснодар,  
Санкт-Петербург,  
Новосибирск,  
Ижевск,  
Красноярск,  
Казань,  
Москва,  
Челябинск,  
Уфа,  
Саратов,  
Омск,  
Волгоград,  
Тольятти,  
Самара,  
Тюмень,  
Пермь,  
Воронеж.

<https://kudago.com/all/news/sostavlen-rejting-gorodov-s/>

### **Four Elements Hotels сменит Hilton в регионах**

В уральском мегаполисе прекращает свою деятельность отель, который носил название DoubleTree by Hilton. Буквально к концу года вывеска данной гостиницы сменится на совершенно новую вывеску современного популярного бренда. Произойдет это вследствие того, что управляющая компания, работавшая на объекте – обанкротилась.

Известная гостиница, которая расположена в самом центре Екатеринбурга DoubleTree by Hilton Ekaterinburg City Center теперь откроется под новым брендом, который носит название Four Elements Hotels. Объект не просто

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

откроется под новым брендом, но и получит новую управляющую компанию, как заявляет газета «Коммерсантъ».

Джордано Борри управляющий CEO УК «Фор элементсхоспиталити» заявляет о том, что новая сеть гостиниц будет активно конкурировать с международными гостиничными известными брендами. Гостиницы Hilton, которых также коснется смена названия, находятся в Кирове, Екатеринбурге и Перми. Ребрендинг произойдет к концу 2018 года в полном объеме.

Из портала «DK.RU» стало известно о том, что DoubleTree by Hilton Ekaterinburg City Center был открыт официально в сентябре 2015 года. Четырехзвездочная гостиница может разместить гостей в 141 номере, предназначенных для 200 человек. На тот момент гостиницей управляла пермская компания BS Hospitality Management. Представители и владельцы отеля никогда не раскрывали размер инвестиций, которые были положены при возведении и запуске отличной гостиницы в центре Екатеринбурга. Однако все равно стало известно, что сопоставимый екатеринбургскому по размерам отель в Кирове, обошелся инвесторам и владельцам в 300 миллионов рублей. В текущем году компания BS Hospitality Management была признана банкротом.

Также стоит отметить, что зимой этого года арбитражный суд налагал арест на здание екатеринбургской гостиницы Hilton. Данная гостиница оказалась в центре крупного коммерческого скандала. Добавим также то, что в Екатеринбурге можно сосчитать на сегодняшний день больше ста объектов. До того, как в городе появилась сеть Hilton, в Екатеринбурге их можно было сосчитать по пальцам: Angelo, Hyatt, Park Inn, Novotel и Ramada.

Новая управляющая компания теперь будет работать с отелями в Перми, Кирове и Екатеринбурге, которой ранее управляли структуры, считавшиеся близкими к экс-губернатору Кировской области - Никите Белых. Новая сеть Four Elements Hotels сейчас начала вести переговоры о присоединении еще шести объектов, расположение которых находится в Европе.

Все гостиницы Hilton в вышеперечисленных городах принадлежали структурам, которые были очень близки к группе «Бизнес-контакт». Эта организация управляла активами Никиты Белых. В итоге все объекты были в залоге у «Норвик Банка», выделившего структуре несколько лет назад кредит в 20 миллионов долларов. Недавно появилась также информация о том, что еще одним отелем сети Four Elements Hotels станет гостиница, находящаяся в Подмоскowie.

BS Hospitality Management ранее заведовала делами гостиниц, которые теперь будут входить в сеть Four Elements Hotels. Компания BS Hospitality Management зарегистрирована на территории РФ с 2008 года, а в этом 2018 году она была признана банкротом.

Эксперты рынка говорят о том, что смена названия была вызвана исключительно экономической подоплекой. Ведь деятельность под ранее известным брендом Hilton ведет к дополнительным расходам по франчайзинговому соглашению, что представляет собой проценты, ежегодно выплачиваемые из прибыли.

<https://hotelier.pro/news/item/3431-four-elements-hotels-smenit-hilton-v-regionakh>

**На Кубани число отелей по системе "все включено" увеличилось на 43%**

КРАСНОДАР, 21 авг — РИА Новости. Количество отелей по системе "все включено" в Краснодарском крае увеличилось на 43% в 2018 году — до 43, набор

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

обязательных услуг таких отелей закреплен по инициативе губернатора на законодательном уровне, сообщает пресс-служба администрации региона.

"В этом сезоне услуги в формате "все включено" оказывают 43 средства размещения. В августе 2017-го года таких объектов было 30. Преимущественно они расположены в Анапе, Сочи, а также в Геленджике и Туапсинском районе. Набор обязательных услуг, предоставляемых отелями и гостиницами, закреплен по инициативе губернатора на законодательном уровне", — говорится в сообщении. По словам губернатора края Вениамина Кондратьева, как ведущая курортная территория России, регион должен показать на своем примере, что услугу "все включено" нужно сделать повсеместной.

В ведомстве уточнили, что все средства размещения, работающие по формату "все включено", прошли процедуру обязательной классификации. На сегодняшний день "звезды" получили около 99% средств размещения — почти 6,2 тысячи гостиниц и отелей. Краснодарский край по этому показателю — лидер в России.

По данным Минкурортов края, за первое полугодие 2018 года регион посетили 7,5 миллиона человек. Традиционные города-лидеры среди курортных территорий по количеству туристов — Сочи, Анапа и Геленджик. По итогам 2017 года Краснодарский край принял свыше 16 миллионов туристов, побив свой собственный рекорд по турпотоку за предыдущие годы. В 2016 году регион посетили более 15,8 миллиона туристов, в 2015 году — свыше 15 миллионов.

<https://ria.ru/tourism/20180821/1526917348.html>

### **Сафонов поддержал развитие «all inclusive» в России**

Массовое появление системы «все включено» на российских курортах может способствовать увеличению туристического потока. Об этом заявил глава Ростуризма Олег Сафонов.

По словам чиновника, созданию условий для качественного и недорогого отдыха для россиян и зарубежных гостей может способствовать широкое использование предложений «все включено» в российских отелях, передает «РИА Новости».

К слову, немногим ранее власти Турции, напротив, заговорили об отмене «all inclusive» на курортах республики. Так, по словам министра туризма и культуры Турции Мехмета Эрсоя, в свете последних событий республике не выгодно наращивать иностранный турпоток. Куда важнее увеличить прибыль от текущего числа гостей за счет развития торговли за пределами гостиниц. Более того, что вопрос об отмене «все включено» в Турции поднимался уже много раз. Например, в 2010 году российская туристическая общественность была напугана экспериментом отеля «Rixos Premium Bodrum», принадлежащим к знаменитой цепочки Rixos: тогда дирекция отеля приняла решение отказаться от системы «все включено» (подробнее по ссылке: <https://www.tourprom.ru/news/9928/>).

А в 2016 году, после утраты российского турпотока из-за санкций за сбитый Су-24, полупустые турецкие отели решили пересмотреть взгляды на своё основное преимущество и вновь заговорили об отмене «all inclusive», чтобы сэкономить. Впрочем, до сих пор эти и другие аналогичные попытки ни к чему не приводили...

<https://www.tourprom.ru/news/32878/>.

<https://www.tourprom.ru/news/40084/>

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

### **Отельеры Турции предложили классифицировать систему питания all inclusive**

МОСКВА. 21 АВГУСТА. ИНТЕРФАКС-ТУРИЗМ – Средиземноморская ассоциация отельеров (АКТОВ) предложила стандарты, согласно которым все отели с all inclusive ("все включено") должны быть разделены на три класса, цены на размещение в гостиницах будут зависеть от категории питания, сообщает издание Haber Turk.

"Средиземноморская ассоциация отельеров (АКТОВ) 14 августа пересмотрела стандарты питания по системе all inclusive и предложила разделить отели на три класса. Цены на размещение в гостиницах будут зависеть от категории питания", – пишет портал.

В частности, предлагается разделить все объекты с all inclusive в соответствии с широтой и разнообразием их меню на Standard AI, Medium AI и High AI. Для того чтобы соответствовать тому или иному классу, меню отеля должно удовлетворять минимальным требованиям по количеству блюд и напитков, подаваемых на завтрак, обед и ужин по системе "шведский стол".

Согласно стандартам АКТОВ, в классе Standard AI на завтрак по системе "шведский стол" должно подаваться не менее 62 блюд, включая закуски, в классе Medium AI – не менее 112 блюд, и не менее 171 блюдо – в классе High AI. На обед отели могут предложить девять вариаций "шведского стола", включая основные и первые блюда, блюда детского и диетического стола и пр. На ужин отели с системой Standard AI должны предложить гостям не менее 72 видов блюд (включая соусы, закуски и сладости), отели с Medium AI – не менее 133, а отели High AI – не менее 178.

Что касается напитков, то по системе Standard AI туристам должны предложить не менее 16 видов, в отелях с системой Medium AI – 30 видов напитков, в High AI – не менее 54.

По данным издания, эта классификация может вводиться на добровольной основе. По мнению представителей АКТОВ, турист будет получать объективную цену на услуги отеля, поскольку нередко путешественники жалуются на несоответствие забронированного объекта размещения с реальностью.

<https://tourism.interfax.ru/ru/news/articles/51836>

### **Турция планирует отказаться от системы «всё включено» в отелях**

Турция рассматривает вариант отказаться от системы all inclusive в отелях. Полюбившийся многим туристам формат «всё включено» назван уничтожающим аутентичность страны.

Власти считают, что туристы не могут в полной мере оценить местную торговлю, кухню и достопримечательности, проводя время в гостиницах и на лежаках у бассейнов. Ранее министр культуры страны отметил, что Турции «больше не интересно» увеличивать количество отдыхающих, а важно повысить доход.

Однако отказ от системы «всё включено» может повлечь резкое снижение потока туристов.

[http://ont.by/news/our\\_news/tyrciya-rassmatrivaet-variant-otkazatsya-ot-sistemi-vsyo-vklyucheno-v-otely](http://ont.by/news/our_news/tyrciya-rassmatrivaet-variant-otkazatsya-ot-sistemi-vsyo-vklyucheno-v-otely)



## **Эксперты: отмена «все включено» в Турции была бы выгодна для российских туристов**

Из-за резкого падения турецкой лиры и ухудшения экономической ситуации в стране представители туристического бизнеса Турции в очередной раз заговорили об отказе от системы «все включено» в местных отелях. Как подчеркивают отельеры, несмотря на высокую загрузку, прибыль в этом году заметно сократилась.

Так, по словам министра туризма и культуры Турции Мехмета Эрсоя, в свете последних событий республике не выгодно наращивать иностранный турпоток. Куда важнее увеличить прибыль от текущего числа гостей за счет развития торговли за пределами гостиниц. И тут стоит отметить, что для российских туристов система «все включено» является крайне серьезной притягательной «фишкой» Турции – республика является бесменным лидером среди пляжных летних выездных направлений в России. На этом фоне можно предположить, что отмена «all inclusive» станет для россиян серьезным «ударом». Впрочем, эксперты, напротив, уверены, что такие изменения пойдут на пользу как самой Турции, так и ее гостям.

Если же вспомнить историю, то первые относительно массовые туристы из России поехали в Турцию в 1993 году. И в то время о системе «все включено» речи не шло. Первопроходцем в этой истории стала французская гостиничная сеть «Club Med», которая начала включать в стоимость проживания трехразовое питание и напитки.

Сама же система «все включено» появилась на Карибских островах, поскольку за пределами отелей кафе и ресторанов просто не было. «Именно по этой же причине появление этой системы в Турции изначально было интересно для тех отелей, которые стоят на отшибе или же не способны создать определённые условия для приготовления разнообразных блюд», – пояснил корреспонденту «ТУРПРОМ» Геннадий Косарев, известный на туристическом рынке эксперт по Турции.

В итоге уже в 1998 году 50% турецких отелей работали на «все включено», а уже в 1999 году – почти 100%. Лишь отели Эгейского побережья долго сопротивлялись этому. Но в конце концов и они на 99% перешли на эту систему. «Безусловно, это привело к удорожанию проживания: номер, который стоил, например, 50 долларов в сутки, на базе системы «все включено» начал обходиться в \$65. Но со временем эта грань стерлась», – уточнил Геннадий Косарев.

Если же говорить про текущую ситуацию, то по мнению эксперта, на данный момент система «all inclusive» интересна для туристов, которые экономят деньги, а также тем, кто не слишком свободно говорит на иностранном языке. «Сейчас есть такое мнение, что luxury сектору нужно уходить из этой системы в виду того, что она может стать дешевле. Ведь в «ультра все включено» входит очень много вещей, которыми люди просто не пользуются. Например, туристы, которые не употребляют спиртные напитки или сидят на диете в любом случае вынуждены платить за импортный алкоголь, множество блюд и т.п. Поэтому отмена «все включено» может удешевить отдых в luxury-отелях. При этом туристы не будут привязаны к гостиницам, поэтому начнут ездить на экскурсии, будут есть в других ресторанах, но при этом не будут думать, что они что-то переплатили или потеряли деньги на том, чем не воспользовались в all inclusive» – пояснил эксперт.

При этом г-н Косарев подчеркивает, что полная отмена «all inclusive» нецелесообразна, поскольку для туристов с детьми и среднего класса «все включено» фактически является безальтернативным вариантом.

К слову, помимо возможного сокращения распространения системы «все включено» на данный момент в Турции прорабатывается классификация этой системы, основным критерием которой станет разнообразие меню. Ведь сейчас каждый отель подразумевает что-то свое под предлагаемым «all inclusive», и туристу часто затруднительно сравнить эту систему в разных гостинцах. Впрочем, по мнению Геннадия Косарева, эта идея будет полезной лишь в том случае, если стандартизация будет общей и обязательной. «В этом случае туристы смогут предъявлять претензии за несоблюдение признанных государством норм. А вот добровольная классификация вряд ли на что-то повлияет», - заключил он.

В завершении напомним, что вопрос об отмене «все включено» в Турции поднимался уже много раз. Например, в 2010 году российская туристическая общественность была напугана экспериментом отеля «Rixos Premium Bodrum», принадлежащим к знаменитой цепочки Rixos: тогда дирекция отеля приняла решение отказаться от системы «все включено» (подробнее по ссылке: <https://www.tourprom.ru/news/9928/>). А в 2016 году, после утраты российского турпотока из-за санкций за сбитый Су-24, полупустые турецкие отели решили пересмотреть взгляды на своё основное преимущество и вновь заговорили об отмене «all inclusive», чтобы сэкономить. Подробнее читайте по ссылке <https://www.tourprom.ru/news/32878/>. Впрочем, до сих эти и другие аналогичные попытки ни к чему не приводили.

<https://www.tourprom.ru/news/40063/>

### **Звездность отелей в Египте отрегулируют эксперты UNWTO**

Звездность отелей в Египте будет приведена в соответствие с международными стандартами, причем помощь в этом окажут эксперты UNWTO. Кроме того, за их соответствием качеству будут наблюдать тайные постояльцы. Такую информацию озвучили представители Ассоциации туроператоров России.

Проблема в том, что египетские отельеры переживают непростые времена. Сложности времен египетских революций усугубились с уходом российского рынка после «закрытия» Египта после катастрофы на Синае, а также уходом других европейских рынков, которые постепенно вернулись в страну. В итоге «звездность» многих гостиниц не соответствует действительности.

При этом многие отели, по оценкам экспертов АТОР «звезды» базово присвоили сами – речь идет, естественно, о четырех и пяти звездах – качество услуг в которых оставляет желать лучшего. В итоге, министерство туризма Египта заключило контракт с экспертами UNWTO, которые будут работать над пересмотром звездности отелей в соответствии с международными стандартами. Работа начнется с курорта Шарм-эль-Шейх.

<https://www.tourprom.ru/news/39984/>

## **7. Полезное для отельера**

**“Каждый гость, каждый человек - это вселенная, которую мы постигаем постепенно, открывая все новые и новые грани”**

*Гульнара Сафина*, президент Ассоциации отелей г. Казани и Республики Татарстан, генеральный менеджер отеля “Релита”, г. Казань.

Интервью: *Юлия Булейко*, продюсер выставки HORECA by Kazan 2018. Hospitality&Gastro EXPO.

*Гульнара, скажи, пожалуйста, что такое для тебя быть отелем?*

*Во-первых, это очень интересно. Изначально я не из этой отрасли, и я в полной мере ощутила “магию” отельной сферы - она становится частью твоей жизни, и ты уже не можешь выйти из этого круга. Я знаю очень много историй, когда индустрия гостеприимства затягивает, и человек уже не может выбраться, ему тяжело работать где-либо в другой сфере. А все потому, что не хватает ритма, как мы говорим, “24 часа, 365 дней в году, 7 суток в неделю”. Этот ритм захватывает! Очень интересно наблюдать, как люди входят в отрасль и в ней остаются. В команде у нас много людей, которые работают не по специальности - институт иностранных языков и востоковеды, например. Им становится интересно, и они тоже становятся “больными”, в хорошем смысле этого слова, нашей отраслью. Мне кажется, что это вообще неизлечимо. Кроме того, индустрия гостеприимства - это всегда интересные люди. Мы ведь работаем в системе “человек-человек”. А еще это и определенная внутренняя ответственность, с одной стороны, перед персоналом - своей командой, с другой - перед гостями.*

*Мне кажется, в нашей отрасли работают только супермены! А если бы ты смогла выбрать себе суперспособность, то какую?*

*Может, это возможность сделать день еще немного длиннее, чтобы успеть сделать все. Понятно, что мы много времени проводим на работе, и всегда хочется побольше времени уделить близким, семье.*

*Есть ли какая-то особенная книга, которую, по твоему мнению, должен прочитать каждый отельер?*

*На самом деле, таких книг много. Например, обязательно прочитать всех классиков от отельной отрасли, того же Марриотта и Хилтона. Обязательно нужно читать психологов, да и в принципе нужно быть просто развитым человеком, поэтому здесь нет какого-то определенного рецепта.*

*То есть конкретного учебника или настольной книги для отельера нет?*

*Нет, даже если ты прочтешь конкретный учебник, это не даст ровным счетом ничего, потому что каждый раз будет возникать новое, что будет тебя удивлять, заставляя искать ответы. А у нас вообще такая отрасль: гости порой задают такие вопросы, на которые сотрудник должен всегда иметь ответ, потому что это в первую очередь наш профессионализм, не должно быть пробелов ни в чем, даже в нормативно-законодательной базе, потому что это большое подспорье для нашего персонала. Одно дело работать со станками, а другое дело иметь взаимоотношения с людьми, здесь нужно “учиться, учиться и еще раз учиться”, как завещал великий Ленин. Хорошо, что есть такие проекты как HORECA by Kazan - вы помогаете нам узнавать новых удивительных людей из нашей отрасли и из смежных бизнесов, находить новых выгодных и комфортных*

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

партнеров. В прошлом году для меня самым приятным было знакомство с Мартеном Богартсом - очень многогранный и интересный спикер!

*Расскажи нам, пожалуйста, про самого необычного гостя за историю твоей карьеры.*

*На самом деле все гости - они обычные. Гость, когда приезжает в отель, мне кажется как любой из нас, хочет быть наименее заметным. Это как дома - ты к себе пришел, не хочешь, чтобы тебя видели, ты в своем мирке уютном, ты закрылся. Наша задача сделать так, чтобы с одной стороны было радушие и гостеприимство, но, чтобы вместе с тем гость не чувствовал какого-то навязчивого внимания с нашей стороны. Самый интересный гость? Да они все интересные. Но, как правило самые интересные гости наименее заметные.*

*Назови, пожалуйста, человека, которого бы ты хотела видеть гостем своего отеля, возможно даже не из ныне живущих людей.*

*Знаешь, вот каких-то определенных приоритетов абсолютно нет. Потому что, повторюсь, мы в душу людям не лезем. Мы делаем так, чтобы они чувствовали себя наиболее комфортно. Я считаю, неправильно думать “а с этого человека что я могу получить, а с этого?” и так далее - это некорректно с нашей стороны. Ведь даже когда приезжает звезда, мы не имеем права фотографироваться - это не очень хорошо. Любой звезде это надоедает, и я такие вещи не приветствую.*

*А если мы говорим конкретно о тебе, неважно в гостинице ли или у тебя дома. Момент, когда ты можешь оказать свое гостеприимство (а ты - одно из главных лиц гостеприимства Татарстана) кому-то конкретному. Кого бы ты хотела встретить как гостя?*

*Все-таки мое глубокое убеждение, что любой человек интересен. Не поверишь, мой эпизод из жизни. У мужа моего была бабушка, она была 1917 года рождения. Она была безграмотная, но это был настолько мудрый и интересный человек, с которым всегда можно было что-то обсудить, у которого была всегда своя интересная точка зрения. Она была старше меня лет на 60 как минимум, но мне было очень интересно с ней общаться. С кем бы я ни общалась, в каждом нахожу частицу того самого интересного, что в этом человеке есть. Либо какие-то для себя открытия делаешь, либо человек тебя чему-то учит. У меня еще ни разу не было такого, когда человек ушел бы из моей жизни и я подумала бы “господи, зачем я его повстречала”. Может быть, мне так повезло, что встречаются только яркие, интересные люди, вот например вы и ваши проекты - сколько открытий вы мне дали! Каждый гость, каждый человек - это вселенная, которую мы постигаем постепенно, открывая все новые и новые грани.*

*Наше с тобой интервью - первое в серии нашего общения с отельерами Татарстана, и мне лично очень интересно, как ответят на эти вопросы другие отельеры. Мне кажется, ты сейчас задала высокую планку, хотя чего еще можно было ожидать от президента Ассоциации отелей Республики Татарстан!*

*Я думаю, все коллеги будут отвечать примерно так же. Понятно, что все мы в бизнесе, и конечная цель существования бизнеса - получение прибыли, это прописная истина. Но ведь за деньгами есть люди, мы ведь работаем не только ради денег. Зачастую вообще не из-за денег, есть другие мотивирующие факторы. Вот, наверное, как раз наша работа дает тот интересный заряд, когда ты получаешь удовольствие не только от денег, но и от общения с людьми, и что у*

тебя есть шанс кому-то сделать хорошо, кого-то заставить улыбнуться. Это и есть наша работа.

Мы традиционно с гордостью говорим про татарское гостеприимство. Сейчас мы будем опрашивать рестораторов и отельеров Татарстана о том, что такое татарское гостеприимство, и на выставке “HORECA by Kazan 2018. Hospitality&Gastro EXPO” 24-26 октября мы подведем итог и выберем самое емкое и интересное определение, которое станет своеобразным флагом нашей индустрии! Сформулируй, пожалуйста, что такое, по твоему мнению, татарское гостеприимство?

Это всегда открытые двери гостям, это улыбка, это когда ты делаешь больше, чем от тебя ждут. Если говорить о национальных традициях гостеприимства - как встречают гостей татарские бабушки - все, что у тебя есть в холодильнике выкладывается на стол, отдается лучшее спальное место, постоянно спрашивается все ли хорошо, все ли удобно. Для нас важно, чтобы гостю было как можно лучше, комфортнее, чтобы каждый потом сказал - как же у вас было хорошо в гостях!

<https://hotelier.pro/news/item/3433-gulnara-safina-prezident-assotsiatsii-otelej-g-kazani-i-respubliki-tatarstan>