



## Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 0803-0901-2018

С 27 августа по 9 сентября 2018 года

### 1. Безопасность средств размещения

Тревожная кнопка: разногласия будут устранены

Проект Постановления «О внесении изменения в постановление Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2017 г. № 447»

Пояснительная записка к проекту постановления Правительства Российской Федерации «О внесении изменения в постановление Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2017 г. № 447»

Росгвардия: Отсутствие тревожной кнопки – не причина отказа в согласовании паспорта безопасности гостиницы

Пожарная безопасность хостелов и мини-гостиниц: чем руководствоваться и что делать?

Завершено расследование пожара в гостинице Torn House

Прокурор потребовал повысить уровень безопасности гостиницы "Липецк"

Сочинским отельерам раздали памятки для туристов

В аэропортах ДФО иностранцы смогут получить электронные визы. Получат ли послабление отельеры?

Данные 130 миллионов клиентов отелей Huazhu Hotels попали в руки хакеров

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

Роспотребнадзор Петербурга нашел причину массового отравления участников конгресса «Росатома»

Полиция Китая задержала главную подозреваемую в деле о пожаре в отеле Харбина

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

В правительстве задумались о переподчинении туризма

На место главы Ростуризма теперь прочат Сергея Капкова

Продвижение туризма в России за 4 миллиарда рублей

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

Власти Москвы выдали разрешение на реконструкцию гостиницы для артистов Большого театра

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

Поток китайских туристов в Россию бьет рекорды

«Все включено» в гостиницах Краснодарского края

Суд заставил ростовский отель вернуть переплаченные деньги гостям ЧМ-18

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

Путешественники предпочитают краткосрочную аренду жилья гостиницам

#### **6. Полезное для отельера**

Заработавший в России сервис бронирования отелей Betnbed позволил туристам самим предлагать отелям стоимость за проживание.

Роскачество поможет найти идеальный отель

Гостиница «India-Friendly»

«Расскажи о своем 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 туризма» [www.tourismsafety.ru](http://www.tourismsafety.ru)

### Тревожная кнопка: разногласия будут устранены

Министерство культуры РФ подготовило поправки в Постановление Правительства №447, касающиеся кнопки экстренного вызова наряда полиции

Напомним, Постановлением Правительства РФ от 14 апреля 2017 года № 447 утверждены «требования к антитеррористической защищенности и форма паспорта безопасности гостиниц и иных средств размещения». По разным данным, под действие указанного акта попадают свыше 21 тыс. различных средств размещения.

Необходимость осуществления данных мер по антитеррористической защищенности мест размещения ни у кого не вызывает сомнения. Безопасность и антитеррористическая защищенность оказывают существенное влияние на въездной и внутренний туризм. Однако, по мнению экспертов, практика реализации указанных Требований выявила ряд положений, реализация которых либо бессмысленна, либо невозможна, а отдельные из них противоречат законодательным и другим нормативным правовым актам. Этому посвящена серия публикаций в предыдущем номере нашего журнала «Безопасность индустрии туризма», об этом шла речь на конференции по безопасности туризма, которая состоялась 15 мая 2018 года в Москве.

Так, одним из ключевых спорных требований (пункт 18) предусмотрено оснащение всех гостиниц, независимо от их вместимости и категории опасности, средствами тревожной сигнализации (кнопкой экстренного вызова наряда полиции).

Суть вопроса: на взгляд большинства отраслевых экспертов, это требование подлежит серьезной корректировке. Понятие «кнопка экстренного вызова наряда полиции» действующими нормативными правовыми актами вообще не установлено. Более того, данное требование противоречит ст. 421 Гражданского кодекса РФ. Так, его исполнение понуждает отельеров к заключению договоров охраны с подразделениями вневедомственной охраны и ФГУП «Охрана Росгвардии». При этом гостиницы не включены в перечень объектов, подлежащих обязательной охране войсками национальной гвардии Российской Федерации, а значит, и не обязаны (а имеют право) заключать договоры охраны и оснащаться «кнопками экстренного вызова наряда полиции».

С целью устранения этого недостатка редакция журнала обращалась изначально к его разработчику (Минкультуры России). Однако в связи с отсутствием в составе указанного министерства специалистов соответствующего профиля нам не смогли дать соответствующих разъяснений и комментариев и рекомендовали обратиться в ряд федеральных органов исполнительной власти (ФСБ, МВД, Минюст России, Росгвардия) и Национальный антитеррористический комитет.

В этой связи редакция издания и Ассоциация «Безопасность туризма» обратились с просьбой инициировать рассмотрение и устранение недостатков в указанных Требованиях к Чуйченко Константину Анатольевичу, заместителю Председателя Правительства – руководителю аппарата Правительства РФ.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

В итоге, по результатам наших обращений мы получили ответ из Министерства культуры РФ, в котором говорится, что проект постановления "О внесении изменения в постановление Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2017 г. № 447", в котором внесены изменения в пункт 18 уже подготовлен и получено на него положительное заключение Минэкономразвития России.

Кроме того, подготовлена таблица разногласий с Росгвардией в части исключения необходимости установки системы тревожной сигнализации для гостиниц 3 и 4 категории опасности.

По мнению экспертов, это большой шаг к минимизации издержек отельеров и соблюдения принципов разумной достаточности в обеспечении безопасности гостиниц и иных мест размещения.

В свою очередь, в целях исполнения уставных задач, восстановления законности и защиты прав и интересов владельцев мест размещения Ассоциация «Безопасность туризма» продолжит практику взаимодействия с представителями федеральных органов исполнительной власти.

[https://www.tourismsafety.ru/news\\_one\\_330.html](https://www.tourismsafety.ru/news_one_330.html)

### **Проект Постановления «О внесении изменения в постановление Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2017 г. № 447»**

Внести изменение в Требования к антитеррористической защищённости гостиниц и иных средств размещения, утверждённые постановлением Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2017 г. № 447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищённости гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2017, № 17, ст. 2570), изложив подпункт «д» пункта 18 в следующей редакции:

*«д) средствами тревожной сигнализации и (или) кнопкой экстренного вызова охраны (в гостиницах 3 и 4 категорий решение об установке кнопки экстренного вызова охраны принимает ответственное лицо в зависимости от степени потенциальной опасности и угрозы совершения террористических актов на территории гостиницы);».*

Председатель Правительства Российской Федерации Д.Медведев

### **Пояснительная записка к проекту постановления Правительства Российской Федерации «О внесении изменения в постановление Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2017 г. № 447**

Проектом постановления предлагается внести изменение в соответствии с Федеральным законом от 03.07.2016 № 226-ФЗ «О войсках национальной гвардии Российской Федерации» и Законом Российской Федерации от 11.03.1992 № 2487-1 «О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации», предусматривающее возможность заключения договоров на оказание охранных услуг с компетентными организациями и подразделениями уполномоченного федерального органа исполнительной власти.

Также, данным проектом постановления в целях уменьшения финансовой нагрузки на собственников средств размещения вносится изменение, предусматривающее возможность собственникам гостиниц, отнесённых к 3 и 4 категориям, самостоятельно принимать решение об оборудовании гостиниц кнопкой экстренного вызова охраны.

Проект постановления не потребует дополнительного финансирования из федерального бюджета и соответствует положениям Договора о Евразийском

экономическом союзе, а также положениям иных международных договоров Российской Федерации.

<http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/56642499/>

### **Росгвардия: Отсутствие тревожной кнопки – не причина отказа в согласовании паспорта безопасности гостиницы**

В августе текущего года истекает срок реализации требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения, утвержденных Правительством Российской Федерации.

К указанному сроку все гостиницы, действовавшие к моменту утверждения данных требований, должны были быть комиссионно обследованы, в отношении каждой - разработаны перечни мероприятий по обследованию и АТЗ и (за исключением отнесенных к четвертой категории опасности) составлен паспорт безопасности. Он должен быть согласован, в том числе, с руководителями территориальных органов Федеральной службы войск национальной гвардии РФ.

Учитывая, что Росгвардия серьезно вовлечена в процесс обеспечения АТЗ гостиниц, редакция журнала «Безопасность индустрии туризма» адресовала руководству Росгвардии ряд вопросов, один из которых касался причин отклонения от согласования паспортов безопасности гостиниц

В адрес редакции журнала поступил официальный ответ за подписью врио начальника Главного управления вневедомственной охраны Росгвардии Александра Парфенчика.

По мнению представителей Росгвардии, отсутствие тревожной кнопки – не причина отказа в согласовании паспорта безопасности гостиницы. Но при этом есть ряд нюансов...

*Полная версия ответа Росгвардии будет опубликована в готовящемся выпуске журнала «Безопасность индустрии туризма».*

Издание будет представлено:

- 11-13 сентября 2018 года в Москве в рамках конгрессно-выставочного мероприятий «ОТДЫХ-2018» где состоится Всероссийское совещание по вопросам внутреннего и въездного туризма.

- 24-27 сентября 2018 года в Москве в рамках выставки «ОТЕЛЬ ЭКСПО» на стенде Департамента спорта и туризма.

- 25 сентября 2018 года в рамках Делового Форума гостиничного комплекса города Москвы

[https://www.tourismsafety.ru/news\\_one\\_345.html](https://www.tourismsafety.ru/news_one_345.html)

### **Пожарная безопасность хостелов и мини-гостиниц: чем руководствоваться и что делать?**

В последнее время все большее распространение получают, так называемые, хостелы или частные мини-гостиницы, которые располагаются во встроженных помещениях и предлагающие более экономичное проживание.

И если в вопросе обеспечения пожарной безопасности отдельно стоящих зданий отелей и гостиниц есть четкое понимание требований, предъявляемым к данной категории объектов, так как они изначально проектировались и строились с учетом предполагаемого функционального назначения и подлежали оснащению всеми необходимыми системами противопожарной защиты и пр., то вопрос реализации требований пожарной безопасности для небольших частных хостелов или мини-гостиниц и отдельных их собственников остается условно

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

открытым. Данный вопрос комментирует помощник Елабужского городского прокурора Зурия Мадюкова.

Не все собственники при реализации своих бизнес-проектов, связанных с использованием отдельных нежилых помещений для предоставления гостиничных услуг, владеют информацией о предъявляемых законодательством требованиям к пожарной безопасности подобным объектам. В данном случае речь идет о малых средствах размещения – гостиницах и хостелах с незначительным количеством номеров, размещаемых во встроенных в здания иного назначения помещениях.

1. Согласно статье 32 Федерального закона от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» (далее – Технический регламент) данная категория объектов относится к классу функциональной пожарной опасности Ф1.2 установленной настоящим федеральным законом классификации.

2. Помимо требований Технического регламента, требования к объектам класса Ф1.2 содержатся в нормативных документах по пожарной безопасности, включенных в «Перечень документов в области стандартизации, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований Технического регламента» (далее – Перечень), утвержденный приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 16.04.2014 № 474.

3. Гостиницы, хостелы и прочие объекты классов функциональной пожарной опасности Ф1.2, независимо от их вместимости, могут размещаться во встроенных помещениях в многоквартирных жилых домах не выше третьего надземного этажа (в подвальном и цокольном (кроме жилых помещений гостиниц), первом, втором и третьем этажах). При этом, при размещении общественных помещений, то есть объектов указанной категории в многоквартирных жилых домах помещения жилой части многоквартирного жилого дома следует отделять от указанных помещений глухими противопожарными преградами (перекрытиями, перегородками).

4. Согласно требованиям пункта 5.4.17 свода правил СП 1.13130.2009 «Системы противопожарной защиты. Эвакуационные пути и выходы», встроенные помещения общественного назначения должны иметь самостоятельные эвакуационные выходы, изолированные от жилой части.

5. Кроме того, указанные общественные помещения, встроенные в многоквартирные жилые дома, подлежат оборудованию автоматической установкой пожарной сигнализации и системой оповещения и управления эвакуацией людей при пожаре.

*Важно! При этом выбор типа системы оповещения и управления эвакуацией людей при пожаре зависит от числа этажей и вместимости объекта класса функциональной пожарной опасности Ф1.2.*

6. Автоматические установки пожарной сигнализации должны обеспечивать подачу светового и звукового сигналов о возникновении пожара на приемно-контрольное устройство в помещении дежурного персонала или на специальные выносные устройства оповещения, а на объектах классов функциональной пожарной опасности Ф1.2 - с дублированием этих сигналов на пульт подразделения пожарной охраны без участия работников объекта и (или) транслирующей этот сигнал организации.

7. Также, необходимо учитывать требования «Правил противопожарного режима в Российской Федерации», утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390. Это, - в том числе: требования пожарной безопасности, регламентирующие правила поведения

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

людей, порядок содержания зданий, помещений организаций в целях обеспечения пожарной безопасности, выбор типа и расчет необходимого количества огнетушителей на объекте защиты, наличия планов эвакуации людей при пожаре и др.

[https://www.tourismsafety.ru/news\\_one\\_283.html](https://www.tourismsafety.ru/news_one_283.html)

### **Завершено расследование пожара в гостинице Torn House**

Следственное управление Следственного комитета РФ по Ростовской области завершило расследование уголовного дела в отношении директора ООО «Строительная компания “Альпстрой”». Он обвиняется в выполнении работ, не отвечающих требованиям безопасности жизни и здоровья потребителей, повлекшее по неосторожности смерть двух лиц.

Директор строительной компании находится под домашним арестом. Материалы дела переданы в суд, сообщила пресс-служба областного управления СК.

По версии следствия, 21 сентября 2017 года в одном из номеров отеля Torn House произошло возгорание у окна, в результате которого охваченная огнем занавеска вылетела из номера и зацепилась за фасад здания отеля. В течение нескольких минут фасад здания оказался полностью охвачен пламенем.

Во время пожара от отравления угарным газом скончались администратор и горничная отеля. Два постояльца отеля, опасаясь за свою жизнь и здоровье, через разбитое стекло оконного проема второго этажа выпрыгнули на улицу, получив ранения. Кроме того, в результате пожара огнем повреждено здание отеля и припаркованные рядом с ним 10 автомобилей.

Следствие установило, что причинами быстрого распространения пламени стали нарушение технологии строительства фасада (не предусмотрены технические решения по отсечению пламени) и использование при отделке фасада композитных панелей, относящихся к сильно горючим материалам. Строительство фасада осуществлялось в 2007 году ООО «Строительная компания “Альпстрой”».

[http://gorodn.ru/razdel/vlast/skandaly\\_chp/21816/](http://gorodn.ru/razdel/vlast/skandaly_chp/21816/)

### **Прокурор потребовал повысить уровень безопасности гостиницы "Липецк"**

Прокуратура Правобережного района г. Липецка выявила нарушения федерального законодательства в части обеспечения антитеррористической защищенности объектов с массовым пребыванием людей в деятельности АО «Гостиница «Липецк» (не имеет Свидетельства категории, использует в рекламе 4\*\*\*\*, 186 номеров).

В рамках полномочий по обеспечению законности на подведомственной территории по результатам проверки прокурор направил в суд исковое заявление с требованием обязать АО «Гостиница «Липецк» в полном объеме выполнить требования Федерального закона №35-ФЗ от 06.03.2006 «О противодействии терроризму» путем проведения обследования и категорирования гостиницы, оборудования кнопки вызова полиции, а также установки видеонаблюдения.

Решением Правобережного районного суда г. Липецка иски прокурора удовлетворены в полном объеме.

После вступления решения суда в законную силу, его исполнение будет проконтролировано прокуратурой.

<http://vesti48.ru/16087.html>

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

## **Сочинским отельерам раздали памятки для туристов**

По поручению главы города Анатолия Пахомова была разработана памятка о том, как рекомендуется вести себя персоналу и отдыхающим в случае объявления штормового предупреждения.

- Сотрудники гостиниц обязаны в первую очередь оповестить об ухудшении погоды своих туристов. И провести ряд мероприятий: закрыть окна и двери, закрыть пляжные территории, обеспечить переход туристов в основные корпуса, также им необходимо запастись пресной водой, проверить источники энергии. Масса других позиций, - рассказал начальник управления курортов и рекреационных ресурсов администрации г.Сочи Сергей Доморат.

Для отдыхающих разработаны информационные брошюры. Они должны быть в свободном доступе на стойке ресепшн каждого объекта размещения. Но даже если изучить ее у отдыхающих не хватило времени, а непогода застала врасплох, сотрудники отелей должны быть готовы прийти на помощь. Во многих гостиницах Сочи для этого сотрудники проходят специальное обучение.

- Обучаем руководителей подразделений вплоть до генерального директора в специализированных учебных организациях. Это обучение по программе труда, пожарной безопасности, оказанию первой помощи, - сказал начальник охраны труда и пожарной безопасности отеля «Лазурная» Виктор Бурдин.

<http://sochiru.ru/news/tourism/sochinskim-oteleram-razdali-pamyatki-dlya-turistov/>

## **В аэропортах ДФО иностранцы смогут получить электронные визы. Получат ли послабление отельеры?**

С 19 августа иностранцы, прибывающие в Хабаровский край, Амурскую область, на Сахалин, Камчатку и Чукотку, смогут получить визу в электронном виде. Ранее такая возможность была доступна только через пункты особой экономической зоны в Калининградской области и Свободного порта Владивосток. Получить такую визу могут граждане 18 государств без взимания консульского сбора.

Упрощенным визовым режимом уже воспользовались 21244 иностранных гражданина из 14 стран. Только за неделю по электронной визе прибыло более 1,6 тыс. человек.

Чаще всего по электронной визе приезжают граждане Китайской Народной Республики и Японии. Также с помощью этого механизма прибыли граждане Сингапура, Индии, КНДР, Саудовской Аравии, Мексики, Бахрейна, Турции, Алжира, Ирана, ОАЭ, Кувейта и Марокко.

Несомненно, принятое решение должно способствовать упрощению различных процедур и увеличению туристического потока. Прежде всего, из КНР. А значит, Дальневосточные регионы получают в свои бюджеты дополнительные доходы, увеличится количество рабочих мест. Это аксиома.

Но при этом возникает другой вопрос - на фоне упрощения и "облегчения" визовых процедур, будет ли меняться система миграционного и регистрационного учета в гостиницах и в других средствах размещения.

Ведь действующее законодательство возлагает ответственность (и немалую - штраф на юрлица до 750000 рублей) на владельца средства размещения за малейшее нарушение порядка миграционного и регистрационного учета. Это и понятно, нельзя допустить бесконтрольные перемещения потоков мигрантов и путешествующих сограждан, правоохранители должны быть всегда готовы и

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

*Фокус – Москва и столичный регион*



иметь для этого возможность знать где в данный момент находится тот или иной иностранный гражданин или россиянин.

Но... То, как сегодня решен вопрос с организацией процесса сбора миграционных и регистрационных сведений в отелях и их передача в органы полиции, во многих регионах просто шокирует воображение. Отелюерам зачастую ничего не остается, как копировать *все* (и даже незаполненные) страницы документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина или лица без гражданства, и полученные копии *мешками* (!) доставлять в органы полиции. Где, якобы, эти сведения обрабатываются в ручном режиме оперативными работниками и проверяются по соответствующим базам данных (?!). Что у специалистов вызывает серьезные сомнения.

А ведь еще в далеком теперь уже 2015 году в России было утверждено Положение о так называемой государственной системе миграционного и регистрационного учета- системе "Мир". Один из смыслов этой ГИС "Мир" - однократный ввод сведений о въезжающих на территорию России гражданах и многократное их использование. Это, что-то типа действовавших (и действие которых недавно продлено до окончания 2018 года) паспортов болельщиков. По которым можно было бесплатно перемещаться между городами проведения матчей ЧМ-2018, проходить на стадионы... И с помощью которых можно было поднимать где предположительно находится тот или иной иностранец.

Есть предположение, что запуск ГИС "Мир" могло бы существенно упростить процедуру размещения в гостиницах иностранных гостей, уменьшить нагрузку на отельный бизнес и высвободить немалые ресурсы (процесс обработки сведений об иностранных гостях весьма и весьма несовершенный и трудозатратный). Отелиеры, особенно владельцы крупных отелей, чтобы уложиться в установленный срок, вынуждены отвлекать персонал для ввода и передачи (в последнее время через портал ЕПГУ) сведений об иностранцах и россиянах в органы полиции. Но, в силу малой адаптации портала ЕПГУ к реализации не характерной для него задачи по сбору и передаче "пакетных" сведений о постояльцах в органы полиции (уж очень медленной и неудобной получается процедура) над отлетами постоянно как Дамоклов меч висит серьезная административная ответственность. А штрафы, порою драконовские, платить не хочется. Потому и при каждом удобном случае вопрос исполнения миграционного и регистрационного законодательства вызывал и вызывает весьма бурную реакцию со стороны отельеров.

А что же в этой связи ответственные ведомства? МВД России и (назовем его по-старому) Минсвязи России - именно они и являются ответственными за исполнение и реализацию положения о ГИС "Мир". Еще, правда в ряду ответственных за положение указана ФМС, но которая упразднена, а ее полномочия переданы в МВД России. Вероятно, это и притормозило процесс внедрения системы ГИС "Мир".

Для прояснения ситуации с перспективами внедрения системы "Мир" редакция журнала "Безопасность индустрии туризма" направила в адрес ответственных министерств соответствующие запросы, ответы на которые будут опубликованы в ближайшем выпуске журнала "Безопасность индустрии туризма"- официальное издание Ассоциации "Безопасность туризма".

Напомним, выход журнала приурочен к началу работы Всероссийского совещания по вопросам развития внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации, *которое состоится в период с 10-13 сентября 2018 года в рамках выставки "Отдых"*. В рамках совещания Ассоциацией "Безопасность туризма" будет презентован ряд докладов и выступлений по тематике безопасность туризма, а для руководителей и ответственных за безопасность и

антитеррористическую защищенность объектов туристской инфраструктуры - на период работы выставки Ассоциацией и её членами будет развернут консультационный пункт.

Важно! Аппаратом Ассоциации «Безопасность туризма» открыта запись на консультации и прием интересующих вопросов в части обеспечения безопасности туристской инфраструктуры.

Обращаться к руководителю аппарата Ассоциации Старшову Алексею Владимировичу +7 (495) 151 8253 (многоканальный), факс +7 (499) 431 2065, адрес электронной почты: [apparat@tourismsafety.ru](mailto:apparat@tourismsafety.ru)

[https://www.tourismsafety.ru/news\\_one\\_239.html](https://www.tourismsafety.ru/news_one_239.html)

### **Данные 130 миллионов клиентов отелей Huazhu Hotels попали в руки хакеров**

Сеть гостиниц Huazhu Hotels столкнулась с серьезной утечкой персональных данных более 130 миллионов своих клиентов.

Местные правоохранители уже занимаются расследованием данного инцидента. Сообщается, что злоумышленники получили доступ к следующей конфиденциальной информации: номера телефонов, адреса электронной почты, данные удостоверения личности, банковских счетов и карт.

Полиция также уточнила, что украденные данные уже были проданы киберпреступниками на просторах дарквеба.

Первым об утечке сообщил сотрудник сети Huazhu Hotels. После этого сразу была инициирована внутренняя проверка, в ходе которой анализу подверглась безопасность всех отелей, находящихся в сети Huazhu.

Среди таких отелей: Novotel, Mercure, Grand Mercure, Ibis, Ji Hotel, Xiyu Hotel, Starway Hotel, Hanting Hotel, Haiyou Hotel, CitiGo. Подчеркивается, что в данный момент расследование продолжается, так что не стоит принимать какие-либо слухи за чистую монету. Клиентам посоветовали дождаться официальных заявлений либо от сети отелей, либо от правоохранительных органов.

Еще одна крупная утечка случилась буквально на днях — некорректно сконфигурированный сервер MongoDB, принадлежащий Abбуу, разработчику решений в области распознавания текстов и лингвистики, открыл публичный доступ к файлам клиентов компании.

База размером 142 Гб, содержащая 200 000 файлов клиентов Abбуу, была найдена в открытом доступе.

**Источник:** <https://www.anti-malware.ru/news/2018-08-29-1447/27284>

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

#### **Роспотребнадзор Петербурга нашел причину массового отравления участников конгресса «Росатома»**

Продолжают поступать жалобы на пищевое отравление в гостинице «Park Inn Прибалтийская» в Петербурге. Кроме ранее зафиксированных 29 случаев к медикам обратились еще несколько проживающих в отеле участников молодежного конгресса «Росатома». «Фонтанка» узнала, какой продукт, завезенный в ресторан, заподозрил Роспотребнадзор.

По информации «Фонтанки», к вечеру 29 августа к врачам обратились еще шесть участников конгресса, который проходит в гостинице с 26 августа. У всех также диагностировали пищевое отравление.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

По данным нашего издания, после серии проб питьевой воды и продуктов в ресторане Роспотребнадзор установил предполагаемый источник заражения. На данный момент им считается подсолнечное масло, что использовалось для приготовления соусов. По предварительной информации, в продукте нашли стафилококковый энтеротоксин – внеклеточный белок, вызывающий отравление.

Десятки жалоб на боли в животе и тошноту у гостей мероприятия, проводимого корпорацией «Росатом», медики начали фиксировать с 17 часов 28 августа. К утру 29 августа число заболевших достигло 29, а одного человека пришлось отправить в Боткинскую больницу. Также «Фонтанка» информировала, что в отеле был развернут штаб врачей и сотрудников Роспотребнадзора, куда прибыла лаборатория ведомства.

<https://www.fontanka.ru/2018/08/30/017/>

### **Полиция Китая задержала главную подозреваемую в деле о пожаре в отеле Харбина**

Сотрудники правоохранительных органов Китая задержали 53-летнюю Ли Яньбинь, главную подозреваемую в деле о крупном пожаре в отеле Харбина. Об этом сообщает РИА Новости со ссылкой на заявление местной полиции.

Отмечается, что Яньбинь в настоящее время находится под стражей. Полицейские допрашивают задержанную. При этом не уточняется, какие конкретно действия совершила женщина и в чём её обвиняют.

Ранее сообщалось, что в результате пожара в гостинице в Харбине на северо-востоке Китая погибли 20 человек.

<https://russian.rt.com/world/news/549469-kitai-pozhar-policiya-zaderzhanie>

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

### **В правительстве задумались о переподчинении туризма**

Переговоры о возможном переподчинении туризма от Минкультуры к Минэкономразвития возобновились, но пока идут разнонаправленно. Окончательное решение будет принято в течение ближайших двух месяцев. Об этом портале TourDom.ru стало известно сразу от двух источников в органах власти, знакомых с ситуацией.

По этим данным, в правительстве обсуждают вариант, при котором деятельность отраслевого регулятора – Ростуризма – будут курировать напрямую в Министерстве экономического развития. Интересно, что руководит этим ведомством Максим Орешкин, которого в прессе называют «человеком из команды Антона Силуанова». Он, в свою очередь, недавно занял пост первого вице-преьера, совмещая его с прежней должностью министра финансов. А значит, позиции этого блока в кабмине сильны, подчёркивают наблюдатели.

«Многое зависит от того, кто именно будет курировать туристическую индустрию, ведь это огромный объём работы и нюансов в такой широкой сфере очень много. Но сам по себе шаг перевода отрасли к Минэкономразвития, безусловно, верный! Потому что туризм сегодня – это важная часть экономики, обладающая мультипликативным эффектом для развития регионов и увеличения ВВП», – убеждён Алексей Кожевников, вице-президент «Опоры России». Он добавил, что сферу туризма недавно впервые включили в число национальных проектов по развитию малого бизнеса. «Именно предприниматели строят рестораны, гостиницы, открывают новые туристические маршруты и создают курортную инфраструктуру», – отметил Кожевников.

При этом в Экспертном совете по туризму в Совете Федерации от комментариев о возможной административной реформе воздержались. «Надо дождаться окончания переговоров, какие-либо выводы пока делать рано», – заключил сенатор Игорь Фомин.

<https://www.tourdom.ru/news/v-pravitelstve-zadumalis-o-perepodchinenii-turizma.html>

### **На место главы Ростуризма теперь прочат Сергея Капкова**

Возобновились слухи о том, что нынешний руководитель Ростуризма Олег Сафонов вскоре покинет свой пост

По данным источника издания «Новые Известия» в Правительстве России, бывший директор Департамента культуры Москвы Сергей Капков может занять должность руководителя Федерального агентства по туризму.

Как напоминает издание, ранее Сергей Капков занимал должности руководителя Департамента культуры Москвы в ранге министра правительства Москвы (2011–2015 гг.), председателя правления фонда «Национальная академия футбола», вице-президента РФС по развитию, был депутатом Государственной думы РФ 4-го и 5-го созывов и директором Центрального парка культуры и отдыха имени Горького.

Издание также отмечает, что г-н Капков считается "человеком Абрамовича". Он отвечал за развитие культуры на Чукотке в первые годы губернаторства Романа Абрамовича, затем стал директором ЦПКиО имени Горького (2011 год). Тогда Роман Абрамович и его подруга Дарья Жукова намеревались перевести в парк центр современной культуры «Гараж».

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Капков резко изменил концепцию парка, превратив его из постсоветской развалины в современный культурный комплекс европейского уровня. Эффектная реорганизация сделала из Капкова героя московской модной молодёжи. Посещаемость столичных парков увеличилась минимум в два раза. Последующий переход в правительство Москвы на должность министра казался вполне логичным, - отмечают СМИ.

Имя г-на Капкова известно и любителям "светской хроники" - в конце 2010 года в прессе активно обсуждался роман Сергея Капкова с Ксенией Собчак. А летом 2015 года женой Сергея Капкова стала бывшая супруга депутата Госдумы Дмитрия Гудкова, директор Центра документального кино Софья Гудкова.

В беседе с нашим корреспондентом Алексан Мкртчян, генеральный директор сети агентств «Розовый слон», отметил: «Конечно, Ростуризму нужен новый взгляд на проблемы индустрии, это позволит нестандартно мыслить и оперативно решать проблемы. Но хочется также отметить заслуги г-на Сафонова, который до своего назначения не имел отношения к туристической отрасли. Он прикладывал максимум усилий, чтобы профессионалы и индустрия могли работать, не испытывая трудностей.

Если же слухи подтвердятся и Сергей Капков действительно будет назначен на эту должность, можно только пожелать скорее войти в курс дел, понять специфику и острые проблемы индустрии».

Напомним, что слухи о смене руководителя Ростуризма появлялись в этом году уже неоднократно. Среди возможных преемников Олега Сафонова называли гендиректора «Артека» Алексея Каспржака, и бывшего главу Комитета по развитию туризма Петербурга Андрея Мушкарева.

<http://tourbus.ru/news/13765.html>

<https://newizv.ru/news/society/23-08-2018/sergey-kapkov-stanet-glavoy-rosturizma>

### **Продвижение туризма в России за 4 миллиарда рублей**

Именно такую сумму планируют вложить в продвижение возможностей в России на внутреннем и зарубежном рынке на период до 2025 года. Цифра взята из новой программы развития туризма до 2025 года, которую сейчас активно прорабатывают различные ведомства. Отметим, что предыдущая федеральная целевая программа заканчивается в 2018 году. В целом, исполнение программы оценивается положительно. Многие показатели существенно превышают запланированные. Среди них инвестиции в основной капитал, количество мест в отелях и хостелах.

Концепцию новой программы развития туризма до 2025 года утвердили на заседании правительства в мае 2018 года. Основной упор в документе сделан на развитие инфраструктуры, повышение квалификации работников индустрии гостеприимства и многие другие мероприятия. Критерием успеха программы будет увеличение туристического потока в России на 28%. Большое значение уделяется раскрытию и продвижению огромного туристического потенциала нашей страны. Планируются публикации в средствах массовой информации, организация пресс-туров, форумов, участие в международных выставках, размещение наружной рекламы. Естественно, не обошли вниманием и рекламу в интернете. На создание цифрового контента мирового уровня заложена отдельная строка в бюджете.

Многие эксперты согласны, что хорошая реклама туристических возможностей России окажется очень полезной. Особенно хорошо программа продвижения будет воспринята на волне интереса к стране, который возник

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

после проведения чемпионата мира по футболу в 2018 году. На спортивное мероприятие в Россию приехало много иностранных болельщиков. Значительная часть из них посетила нашу страну впервые.

### *Инфраструктурные проблемы*

Для многих стран туризм становится важной отраслью экономики, которая позволяет создавать новые рабочие места и зарабатывать значительные средства. Ярким примером могут служить Объединенные Арабские Эмираты, который планирует заработать на туристах 20 миллиардов долларов США в 2018 году. В России основным препятствием для увеличения турпотока являются инфраструктурные проблемы. Даже в таких крупных городах как Москва или Санкт-Петербург остается достаточное количество нерешенных проблем. В других регионах ситуация еще хуже. Номерной фонд не соответствует современным стандартам гостиничной индустрии, качества сервиса оставляет желать лучшего, а уровень цен очень часто неоправданно высок. Ярким примером может служить ситуация в Вологодской области, где по данным статистики востребованы только 25% местных отелей, а количество номеров высшей категории не превышает 7% от всего номерного фонда. Без решения этих фундаментальных проблем рекламная кампания не сможет дать большого эффекта.

<https://hotelier.pro/news/item/3460-prodvizhenie-turizma-v-rossii-za-4-milliarda-rublej>

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

#### **Власти Москвы выдали разрешение на реконструкцию гостиницы для артистов Большого театра**

Благодаря средствам массовой информации стало известно, что соответствующими органами было выдано разрешение на реконструкцию гостиницы в центре Москвы, для приглашения в нее артистов Большого театра России. Данная информация обсуждалась в пресс-службе комитета государственного строительного надзора Москвы или «Мосгосстройнадзора», ссылаясь на председателя Олега Антосенко, заявившего, что в гостинице будут проживать приглашенные артисты Большого театра.

В пресс-службе также заявили о том, что гостиница находится в Москве на улице Кузнецкий Мост, вл.4/3 строение 1, ЦАО Тверской. Отель небольшой, его можно отнести к разряду мини-отелей, и выглядит он, как четырехэтажное кирпичное здание конца 19 века. Данное здание было бывшим доходным домом В. Засецкой и не является памятником архитектуры. В ходе реконструкции данного строения, на этажах со второго по четвертый будет оборудовано 15 полноценных номеров для артистов. Также было принято решение поднять уровень кровли на полметра, что даст возможность создать мансардный этаж. На данном дополнительном этаже будут обустроены еще два номера, административные и служебные помещения разных типов.

В каждом номере новой гостиницы предусмотрены гостиная, спальная, кухня-ниша, прихожая, гардеробная и санузел. Первый этаж практически полностью будет занят вестибюлем, где будет находиться также стойка администрации, куда смогут обращаться постояльцы.

Также в номерах гостиницы будет очень лаконичный интерьер, выполненный по европейским стандартам уровня комфорта. В здании заново построят пассажирский лифт, чтоб артистам Большого театра было удобней добираться до верхних этажей гостиницы. Практически во всех помещениях будут переоборудованы окна. Главный фасад здания останется без изменений, чтобы не нарушать непрерывную застройку по улице Кузнецкий Мост в Москве.

Строительство и реконструкция на данном участке в центре Москвы может проводиться до октября 2019 года, пока действует выданное разрешение. Поэтому подрядчикам придется выполнять свои работы в сжатые сроки и качественно. Источником финансирования, как, оказалось, стал федеральный бюджет.

Все работы в здании направлены, как на его усовершенствование, так и на улучшение условий комфорта для постояльцев. Кроме этого стоит отметить, что строительные работы уже начались, поскольку на их проведение отведен относительно короткий срок, поэтому строителям на данный момент нужно в срочном порядке провести все наружные работы, чтобы на протяжении зимы иметь возможность работать внутри здания над усовершенствованием интерьера.

Правительство Москвы надеется, что удобное месторасположение, а также класс гостиницы, которая в будущем предназначена для артистов Большого театра, станет прекрасным местом отдыха для творческих людей.

<https://hotelier.pro/news/item/3459-vlasti-moskvy-vydali-razreshenie-na-rekonstruktsiyu-gostinitsy-dlya-artistov-bolshogo-teatra>

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

### **Поток китайских туристов в Россию бьет рекорды**

На улицах российских городов с каждым годом появляется все больше туристов из Китая. Многие гостиницы, музеи и другие предприятия гостиничной индустрии приложили значительные усилия, чтобы стать понятнее и дружелюбнее для китайских путешественников. И эти усилия абсолютно оправданы. На днях ведущий туроператор Китая, компания «Strip». Вице-президент компании Виктор Ченг сообщил, что в период с января по июль 2018 года турпоток в Россию увеличился на 150% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.

Фактически, китайских туристов стало в 2.5 раза больше, чем год назад. Безусловно, такой рост обусловлен матчами чемпионата мира по футболу, который проходил в нашей стране. В частности, Виктор Ченг сообщил, что по информации их компании на чемпионат приехало около 50 000 китайских туристов.

Но не только спортивные события способствуют взрывному росту турпотока. Значительный вклад вносят действия российских властей. Так в 2017 году были значительно упрощены процедуры получения визы для 18 стран. Среди них и Китай. Не стоит сбрасывать со счетов и экономический фактор, в виде девальвации рубля. Посещение России становится доступным для многих китайских туристов. Виктор Ченг считает российский рынок очень перспективным. Сейчас «Strip» активно работает над расширением списка партнеров из числа российских туроператоров. Их предложения будут активно продвигаться на сайте компании. Цифры, предоставленные фирмой «Strip», коррелируют с данными Российского союза туристической индустрии. По информации этой организации в Россию в 2017 году с туристическими целями въехало примерно 1 100 000 граждан Китая.

#### *Что стоит за красивыми цифрами*

Тем не менее, далеко не все участники рынка в восторге от китайского туриста. Например, представители туристической отрасли из Санкт-Петербурга в феврале 2018 года собрали пресс-конференцию, где с цифрами и фактами в руках доказывали, что экономический эффект от туристов из Поднебесной низкий.

Многие специалисты разделяют мнение, что всплеск интереса к нашей стране в период с 2014 по 2017 годы вызван экономическими факторами. Девальвация рубля сделала путешествие в нашу страну доступной для той категории туристов из Китая, которым не хватает денег на путешествие, например, в Европу.

Также очень специфичной является особенности оплаты туристической поездки. Вся сумма платится китайскому туроператору. А в России путешественник располагает незначительной суммой в пару тысяч юаней. А вот представителей vip-сегмента, в котором стоимость путешествия оценивается как минимум в 10 000 долларов США, не больше 10%.

Такой информацией поделилась доцент НИУ ВШЭ Наталия Белякова на Российско-Китайском туристическом форуме.

<https://hotelier.pro/news/item/3472-potok-kitajskikh-turistov-v-rossiyu-bet-rekordy>



## **«Все включено» в гостиницах Краснодарского края**

Руководство Краснодарского края рассказало, что в 2018 году количество гостиниц, работающих по системе «все включено» увеличилось. Если в 2017 году таких отелей было 30, то в этом году их стало 43. Темпы роста впечатляющие. К тому же, есть желание распространить эту систему повсеместно. В качестве примера указывается успешный опыт Турции, которая привлекает наших туристов именно этой системой.

Тем не менее, экспертное сообщество сомневается в необходимости внедрять систему «All Inclusive» во всех гостиницах, справедливо указывая на недостаточный спрос. По результатам опроса, который провел «Вестник АТОР» среди компаний-туроператоров, доля продаж краснодарских курортов с системой «все включено» варьируется от 15 до 25% от общего объема продаж отелей по этому направлению. Естественно, что данные различаются от оператора к оператору, но цифры показывают, что спрос на систему «All Inclusive» недостаточно велик. Наиболее востребованной эта система оказывается в отелях категории 3 и 4 звезды, расположенных в Сочи, Анапе и Геленджике. Самое время не говорить о распространении системы на все отели, а понять причины низкого спроса.

### *Почему спрос на «All Inclusive» не высок?*

Опрошенные эксперты были категоричны. Главная причина низкого спроса — очень высокая стоимость проживания по системе «все включено» в российских отелях. Естественно, путешественники сравнивают с аналогичными предложениями в турецких гостиницах. Результаты оказываются не в пользу российских отелей. Разница очень часто составляет более 10%. Также не стоит забывать, что во внутреннем туризме большим спросом пользуется бюджетный отдых. Учитывая непростую экономическую обстановку в стране, вряд ли в ближайшее время бюджетный отдых утратит свои доминирующие позиции. Также не стоит забывать о группе туристов, которые сознательно отказываются от всех дополнительных услуг. Такие люди сами предпочитают планировать свой отдых, благо современные технологии значительно облегчают этот процесс. Особенно часто от системы «все включено» отказываются на экскурсионных направлениях.

А что же такое «All Inclusive» в российских условиях? Как оказалось, ответа на этот вопрос не существует. Нет никаких стандартов, описывающих этот термин. Каждая гостиница понимает систему «все включено» по своему. В итоге, набор дополнительных услуг сильно отличается от отеля к отелю. Как путешественникам сравнивать предложения от разных гостиниц тоже остается непонятным. Эксперты, принявшие участие в опросе, отмечают, что некоторые игроки рынка паразитируют на популярном формате предлагая минимум дополнительных услуг. Сравнение с предложениями турецких отелей опять оказывается не в нашу пользу. На основании приведенной выше информации можно сделать вывод, что до массового внедрения системы «все включено» во всех отелях Краснодарского края далеко. Во-первых, недостаточный спрос. Во-вторых, дороговизна услуги. В-третьих, отсутствие стандартов, которые бы прописывали минимальный уровень сервиса.

<https://hotelier.pro/news/item/3455-vse-vklyucheno-v-gostinitsakh-krasnodarskogo-kraya>

## **Суд заставил ростовский отель вернуть переплаченные деньги гостям ЧМ-18**

Болельщики ЧМ-2018, которые во время чемпионата проживали в ростовской гостинице "Шертон", могут обратиться в суд с иском о возврате излишне уплаченных денег, сообщает региональное управление Роспотребнадзора.

"В ходе проверки выяснилось, что владелец отеля установил завышенные цены на проживание. Стоимость за сутки здесь варьировалась от 3 до 5 тысяч рублей в зависимости от категории", - сказано в сообщении.

Однако цены не должны были превышать 4,3 тысячи рублей для номеров высшей категории и 2,4 тысячи - иной категории. Суд признал действия бизнесмена противоправными.

"Суд обязал предпринимателя довести до сведения потребителей решение суда путем размещения через СМИ. Учитывая решение суда, потребители вправе обратиться с иском о возврате излишне уплаченных денег", - пояснили в управлении.

<https://rostvgazeta.ru/news/society/07-09-2018/sud-zastavil-rostovski-otel-vernut-pereplachennye-dengi-gostyam-chm-18>

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

### **Путешественники предпочитают краткосрочную аренду жилья гостиницам**

Путешественники по всему миру предпочитают аренду краткосрочного жилья отелям, показало исследование GO Group LLC, предлагающей услуги трансфера в аэропортах.

По данным опроса, к сервисам HomeAway, Airbnb и VRBO хотя бы раз обращались 31% респондентов по причине более низких цен (34%) и более просторных комнат (16%) в сравнении с гостиницами. При этом для 15% опрошенных размещение в частных апартаментах в целом удобнее, чем проживание в отеле.

Среди других преимуществ аренды краткосрочного жилья путешественники назвали возможность выбирать расположение (многие апартаменты находятся в районах, где нет отелей) и приобретение нового опыта в поездке.

Большинство опрошенных готовы и в дальнейшем останавливаться в частных квартирах (69%), однако сервисы краткосрочной аренды пока едва ли могут серьезно конкурировать с гостиницами, считают эксперты. Лишь 5,5% респондентов снимают такое жилье на регулярной основе. (traveldailynews.com)

<http://buyingbusinesstravel.com.ru/news/accomodation/18042-puteshestvenniki-predpochitayut-kratkosrochnuyu-arendu-zhilya-gostinitsam/>

## **7. Полезное для отельера**

**Заработавший в России сервис бронирования отелей Betnbed позволил туристам самим предлагать отелям стоимость за проживание.**

Гостиничный бизнес в России медленно, но верно показывает рост: открываются новые объекты, популяризируются внутренние направления, приезжает больше иностранных туристов. Прошедший Чемпионат мира по футболу значительно подогрел интерес иностранцев к России и принес немалый доход отельерам. Несмотря на санкции отрасль развивается и становится все более конкурентной, как на международном, так и на внутреннем рынке.

Развитие внутренней конкуренции между отелями и даже целыми направлениями туристических потоков заставляет отельеров искать новые пути развития и новые каналы продаж. Одновременно с этим растет и количество сервисных компаний, которые предлагают отелям свои продукты. Одним из таких сервисов является недавно заработавший в России сервис бронирования отелей Betnbed, предложивший отельерам новый способ привлечения клиентов. Betnbed - это сервис бронирования отелей наоборот, то есть теперь отельеры могут самостоятельно приглашать гостей. Конечно, не любого человека, а только того, кто сделал заявку на поиск жилья в выбранном городе. Суть сервиса проста - гость заходит на сайт, выбирает город и указывает, за какую стоимость он хотел бы в нем остановиться.

Сервис никак не влияет на цену, которую предлагает гость, однако подсказывает средний интервал цен в том или ином месте. Помимо этого, сайт позволяет путешественникам делать прямые запросы в отели и запрашивать проживание в конкретных номерах. Цена, предлагаемая гостем, является максимальной, за которую отель может пригласить путешественника. Решение о приглашении гостя или отказе в любом случае остается за отелем. Сервис не позиционирует себя как замену классическим площадкам бронирования, но вполне может стать их хорошим дополнением.

<https://hotelier.pro/news/item/3462-zarabotavshij-v-rossii-servis-bronirovaniya-otelej-betnbed-pozvolil-turistam-samim-predlagat-otelyam-stoimost-za-prozhivanie>

### **Роскачество поможет найти идеальный отель**

Лето – популярный сезон отпусков среди россиян, и пока до наступления осени еще есть немного времени, Роскачество решило выяснить, *какое мобильное приложение для поиска и бронирования отелей является самым качественным*. Благодаря исследованию пользователи смогут найти лучшее для себя приложение, что в свою очередь, упростит процесс поиска и бронирования наиболее подходящего предложения. Во время испытаний были просмотрены сотни объектов размещения, забронированы десятки отелей, оценены работа служб поддержки и проверены множество критериев, большая часть из которых относится к функциональности. Исследование проводилось в течение туристического сезона, с апреля по июль 2018 года.

Для исследования были выбраны наиболее популярные в российском сегменте магазинов Google Play и App Store приложения:

17 для Android;

17 для iOS.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Тремя лучшими приложениями признаны Trip.com, Booking.com, Hotels.com для iOS и Booking.com, Trip.com и Ostrovok.ru для Android. Лучшим отечественным сервисом оказалось приложение Ostrovok.ru (4 место для iOS и 3 место для Android).

«Эксперты Роскачества проводили исследование в тесном сотрудничестве с профессионалами отрасли туризма и гостиничной индустрии, а также со специалистами в области безопасности и разработки мобильных приложений. Результаты исследования Роскачества помогут пользователям выбрать наиболее качественное приложение, а менеджерам, ведущим проекты развития мобильных приложений, усовершенствовать свой продукт», отметил Илья Лоевский, заместитель руководителя Российской системы качества.

Как отмечают представители сервисов, отельеры и другие участники индустрии, информация, полученная в результате исследования поможет исправить недостатки, повысить качество приложений и усовершенствовать гостиничные услуги в целом.

«Команда Trip.com благодарит Роскачество за проведенное высококачественное исследование и высокое доверие, оказанное нашему мобильному приложению в категории «Бронирование отелей». Результаты испытаний оказались полезными для нас и помогут нам и далее совершенствовать наш продукт для российских потребителей», отметил Глеб Рыбушкин, руководитель направления маркетинга на российском рынке, Trip.com.

«Миссией нашей организации является развитие отечественной гостиничной индустрии, улучшение качества гостиничных услуг и их продвижение на рынок. Мы рады, что внесли свой вклад в исследование мобильных приложений для поиска и бронирования отелей и хотим отметить, что подобные инициативы крайне важны и полезны для развития гостиничной индустрии», сказал Тимур Ахмедов, эксперт Российской гостиничной ассоциации.

В группу параметров функциональности вошли такие критерии как поиск, фильтрация, сортировка, карточки отеля и номера, программы лояльности, количество предложений и др. Наиболее функциональными приложениями стали приложения Booking.com, Trip.com, Hotels.com и Agoda для обеих ОС. Наименьшее количество функций оказалось у Hotel Tonight (в том числе отсутствует возможность какой-либо фильтрации, сортировки и др.).

РЕЙТИНГ МОБИЛЬНЫХ ПРИЛОЖЕНИЙ КАТЕГОРИИ «БРОНИРОВАНИЕ ОТЕЛЕЙ»			
Android		iOS	
Booking.com	4,02	Trip.com	4,09
Trip.com	3,99	Booking.com	4,08
Ostrovok.ru	3,91	Hotels.com	4,00
Hotels.com	3,90	Ostrovok.ru	3,95
Agoda	3,89	Agoda	3,88
Hotellook	3,78	Hotellook	3,77
AccorHotels	3,74	AccorHotels	3,75
OneTwoTrip	3,70	OneTwoTrip	3,64
RoomGuru	3,63	trivago	3,59
Expedia	3,61	Hotels.ru	3,57
Hotels.ru	3,55	Expedia	3,57
trivago	3,55	KAYAK	3,55
TripAdvisor	3,50	RoomGuru	3,54
momondo	3,49	TripAdvisor	3,45
KAYAK	3,48	momondo	3,39
Hotelsclick.com	3,27	Hotel Tonight	3,18
HotelTonight	3,14	HotelsClick	3,09

Особое внимание было уделено количеству предложений. В результате наибольшее число предложений показали сервисы Trivago (более 70 тысяч предложений по 10 выбранным популярным направлениям), Trip.com, KAYAK, RoomGuru и TripAdvisor. При этом для поиска на территории России лучше всего подходят Trivago, Trip.com, TripAdvisor и OneTwoTrip, а за рубежом – Trivago, Trip.com, KAYAK и RoomGuru.

Программы лояльности реализованы только в семи из всех исследованных приложений - Booking.com, Trip.com, Hotels.com, Agoda, Ostrovok.ru, OneTwoTrip и AccorHotels.

Наилучший результат по всем возможностям фильтрации показали приложения Booking.com и Hotellook (для обеих ОС). При этом возможность фильтрации по типу жилья (отель/мини-отель/хостел/апартаменты) реализована во всех приложениях, кроме Hotel Tonight, AccorHotels, Expedia и HotelsClick для обеих платформ и OneTwoTrip для Android.

Помимо функциональности был проверен и ряд других показателей, в том числе удобство пользования, в частности раздел «помощь и поддержка», и безопасность передачи данных в приложениях.

В процессе исследования представители Роскачества обращались в call-центры сервисов и просили помочь с подбором и бронированием объектов размещения, а также выясняли, смогут ли они помочь пользователям в случае возникновения сложностей при заселении в отель. Как оказалось лучшая поддержка по телефону реализована у Hotels.com, Ostrovok.ru, Trip.com, Hotel Tonight и AccorHotels. Не имеют поддержки по телефону TripAdvisor, KAYAK, Trivago, Hotellook, RoomGuru, momondo и Expedia. Что касается OneTwoTrip и Booking.com, то службы поддержки данных сервисов не осуществляют помощь в подборе объектов размещения, но смогут помочь уже после бронирования в случае возникновения какой-либо проблемы с отелем.

Большое внимание в процессе исследования было уделено механизмам безопасной передачи данных. Оказалось, что не все приложения абсолютно безопасны - некоторые передают часть контента в незашифрованном виде, что может позволить злоумышленникам получить доступ к этим данным при перехвате трафика. Отсутствие шифрования также делает устройство уязвимым для атак. Незашифрованный контент возможно подменить исполняемым файлом, при открытии которого может быть выполнена вредоносная программа.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Таким образом, что мало вероятно, но тем не менее возможно, при желании и определенных навыках злоумышленник может получить контроль над устройством. Среди таких приложений для iOS оказались:

Booking.com (не шифрует фотографии),  
Hotels.ru (не шифрует данные устройства и фотографии),  
HotelsClick (не шифрует данные запросов).

Для Android:

Booking.com и Hotels.com (не шифруют фотографии),  
Agoda и KAYAK (не шифруют изображения карты),  
Trip.com (координаты передаются в незашифрованном виде),  
Hotels.ru (не шифрует данные устройства).

Исследование было проведено в соответствии с утвержденным предварительным национальным стандартом качества мобильных приложений (ПНСТ РФ был утвержден Росстандартом на базе стандарта организации (Роскачества). Сводная таблица результатов испытаний представлена на сайте Роскачества и снабжена фильтрами, которые позволяют сделать акцент на любом из параметров исследуемых приложений. Таким образом, посетитель портала Роскачества может сформировать личный рейтинг приложений для поиска и бронирования отелей исходя из собственных предпочтений.

<https://hotelier.pro/news/item/3411-roskachestvo-pomozhet-najti-idealnyj-otel>

### **Гостиница «India-Friendly»**

То, что на российском туристическом рынке много китайских туристов, является неоспоримым фактом вне зависимости от его оценок. Наиболее дальновидные игроки начинают адаптировать свои бизнес-процессы к приему путешественников из Индии. Для начала, немного цифр. Индия является второй страной в мире по численности населения. Специалисты компании «Renub Research» считают, что к 2030 году за рубеж будет выезжать 50 миллионов индийских туристов. А по темпам роста индийский туризм уже сейчас является абсолютным лидером. За такой перспективный сегмент рынка, за который имеет смысл бороться.

Индию и Россию имеют давние исторические связи. К тому же, руководство обеих стран предпринимает усилия по активизации экономических и культурных связей. Так 2018 год назван годом перекрестного туризма России и Индии. Соответствующая договоренность была достигнута несколько лет назад на одном из саммитов БРИКС между президентом России Владимиром Путиным и премьер-министром Индии Нарендрой Модой. Административные структуры двух государств начали налаживать связи между туристическими ассоциациями и представителями бизнеса. В 2016 году Русский Информационный Центр в Индии запустил программу, направленную на увеличение потока туристов между странами. В апреле 2017 года начал работать проект «Удобно Индии» или «India Friendly» на английском, который является частью большой программы «Visit Russia».

В рамках проекта организовывались мастер-классы для организаций туристической индустрии, которым объясняли как принимать путешественников из Индии с учетом их привычек, предпочтений и национальных особенностей. В результате даже появилась некая инструкция, которая помогает избежать основных ошибок, а также аккуратно разрешать конфликтные ситуации в случае их возникновения. Помимо перечисленных выше факторов привлекательности России для индийского туриста способствует упрощенный визовый режим,

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

доступность отдыха в финансовом плане. По итогам 2017 года индийский турпоток в Россию увеличился на 40%.

### *Особенности индийских туристов*

Турист из Индии не самый простой гость. При взаимодействии необходимо учитывать ряд особенностей и ключевых моментов. Во-первых, чтобы вашу компанию заметили, необходима английская версия сайта организации. Персонал, работающий с индийцами должен обязательно владеть английским языком. Без выполнения этого правила ни о каком сотрудничестве лучше не задумываться. С другой стороны, большинство индийских путешественников говорят на английском языке, что является положительным моментом, облегчающим коммуникации.

Во-вторых, питание является очень важным моментом. Многие индийцы являются вегетарианцами. И это очень важный фактор, о котором требуется помнить как гостиницам, так и туроператорам. В меню должны обязательно присутствовать разнообразные вегетарианские блюда. Важно помнить, что индийские гости могут выдвинуть особые требования к организации питания. Мало того, что они сами вегетарианцы, так они еще и могут отказываться принимать пищу в местах, где другие употребляют в пищу мясо.

Современный путешественник не обходится без смартфона и других гаджетов. Важно предусмотреть в отеле наличие переходников для азиатского стандарта. Индийцы любят путешествовать группами, иногда очень большими. Гостиницы, которые могут разместить от 10 человек путешественников, будут иметь конкурентные преимущества. Важно обеспечить доступ к чаю, кофе и воде. В Индии из-за особенностей климата питьевая вода подается бесплатно.

<https://hotelier.pro/news/item/3474-gostinitsa-india-friendly>

### **«Расскажи о своем отеле»**

Партнерство туристско-информационных центров запустило флешмоб «Расскажи о своем отеле».

Отельерам предлагается снять короткое любительское видео (до 3 минут), рассказывающее об уникальности объекта. Видео увидят именно те, кто может помочь в продвижении отеля, те, к кому обращаются за информацией о регионе – это туристско-информационные центры и зарубежные офисы.

Для того, чтобы поучаствовать во флешмобе, необходимо прислать видео/ссылку на видео на [naito@naito-russia.ru](mailto:naito@naito-russia.ru) с темой #ПартнерствоТИЦДавайтеЗнакомиться.

«Данная инициатива направлена на повышение качества информационного обмена между туристско-информационными центрами и участниками рынка, - комментирует директор Партнерства ТИЦ, Ушаков Михаил, - Налаживание дружественных отношений является залогом эффективной работы в совместном продвижении внутреннего и въездного туризма».

Ролики будут выложены в системе обмена туристской информацией [pro.nbcrs.org](http://pro.nbcrs.org), на портале [lodging.ru](http://lodging.ru), на канале YouTube и социальных сетях.

С уважением, Вера Истомина, координатор проекта [lodging.ru](http://lodging.ru) - маркетинговая поддержка классифицированных отелей

*Lodging.ru – проект маркетинговой поддержки классифицированных средств размещения России. На страницах сайта размещена маркетинговая информация об отелях, хостелах, гостиницах, пансионатах и других*

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

*Фокус – Москва и столичный регион*



*средствах размещения, которые уже прошли официальную классификацию в соответствии с действующей системой классификации (Приказ 1215).*

<https://mailchi.mp/825c3d25c590/asxmlcyrin-2018461?e=aba5065466>