



Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 0901-2017

С 1 по 10 сентября 2017 года

1. Безопасность средств размещения

Гражданин с оружием: размещать или не размещать?

Хабаровские гостиницы проверят на безопасность

МЧС: в гостинице "Калининград" пройдут пожарно-тактические учения

В 5 воронежских гостиницах выявили проблемы с антитеррористической защищённостью

Несколько кировских гостиниц рискуют стать мишенью террористов

Происшествия в гостиницах, связанные с безопасностью

По следам скандала: Джабраилов рассказал о причине стрельбы в Four Seasons и «белом порошке»

Экс-сенатор Джабраилов устроил стрельбу в отеле из-за ужина и уборщицы

В отеле, где Джабраилов стрелял в потолок, усилили меры безопасности

Из гостиницы «Англитер» в Вологде эвакуировали людей из-за пожара

Сочинская гостиница, в которой от удара током погибла девушка, выплатила ее семье деньги на доставку тела до дома

Стали известны причины группового отравления в центре лыжного спорта "Малиновка"

Потерпевшая лишилась денежных средств в гостинице

Несмотря на осведомленность, владелец пензенской гостиницы «повелся» на банальную уловку мошенников

2. Государственное регулирование и поддержка развития туристско-гостиничного комплекса

Актуальная тема: Зачем Ростуризм поддерживает деятельность «нерукопожатной» во многих странах американской компании по бронированию мест размещения Airbnb?

Зачем Ростуризм хочет дружить с Airbnb. Стратегическое партнерство или тактический маневр. Налоги, футбол и план по турпотоку

Назло российскому туристическому рынку: Ростуризм решил продвигать одиозный сервис Airbnb, проигнорировавший законы России

Несбывшиеся ожидания Кубка конфедераций. Болельщики выбирают hostels и Airbnb. Что важнее FIFA – загрузка отелей или продажа прав на трансляции.

Airbnb раскрыл размеры бизнеса в России: 400 тысяч туристов за год, 63% из которых – внутренний туризм.

В Берлине запретили сдавать квартиры на Airbnb

Всех, кто незаконно сдает туристам квартиры в Берлине, возьмут на карандаш

Стучите громче! Власти Берлина выявляют незаконно сдаваемые квартиры с помощью доносчиков

Квартиры в Париже на Airbnb существенно подорожают

Власти Нью-Йорка готовы закрыть сервис аренды жилья Airbnb

Как Airbnb заставляет власти принимать новые законы

Суд запретил петербурженке использовать жилое помещение как хостел

Незаконная перепланировка жилья под гостиницу была устранена под контролем судебных приставов

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

На северо-западе столицы построят 13-этажную бюджетную гостиницу

"Гранель" собирается строить отели у московского аэропорта

Китай создает свой гостиничный бренд и подумывает об открытии отеля в Москве

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

Росстат: Коллективные средства размещения в 2016 году.

Минэкономразвития выделит самарским отельерам 300 млн руб. на подготовку к ЧМ-2018

На грани разорения. Недорогие мини-отели в Крыму могут исчезнуть?

Во Владивостоке проверили 22 гостиницы

Руководитель гостиницы предстанет перед судом за невыплату заработной платы

Отель Marriott отметил свое двадцатилетие

Работников отеля «Метрополь» одели в дизайнерскую форму

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

Эксперты: чайники в номерах гостиниц используют для стирки трусов и носков

В Германии публичным домам присвоят звезды наравне с отелями

6. Для сведения отельеров. Интересные факты

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

Мобильные технологии в гостиничном бизнесе и туризме: за и против Как бороться с негативными отзывами в отеле

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

1. Безопасность средств размещения



Рубрика готовится при содействии Ассоциации «Безопасность отелей» www.safehotels.ru

Гражданин с оружием: размещать или не размещать?

Недавний случай стрельбы в одном из элитных отелей в центре Москвы заставил задуматься всех относительно хранения оружия и патронов к ним в гостиницах и в иных средствах размещения. Иными словами, в местах временного пребывания граждан РФ и иностранных граждан.

Мы не беремся сегодня судить что способствовало такому происшествию.

Размещать или не размещать постояльцев с оружием — исключительно на совести отельеров. А ответственность за хулиганство (именно так было квалифицировано это событие) — исключительно на постояльце.

Но есть и другая сторона дела.

Дело в том, что действующие Правила оборота гражданского и служебного оружия и патронов к нему на территории РФ (утв. Постановлением Правительства РФ №814) содержат на этот счет лишь обтекаемые формулировки. Согласно этим Правилам хранение оружия и патронов должно осуществляться гражданами РФ с соблюдением условий, исключающих доступ к оружию посторонних лиц. А хранение оружия и патронов иностранными гражданами- в условиях, обеспечивающих сохранность оружия и патронов?! Но при этом никак не регламентированы эти самые условия, и совершенно непонятно что должно быть сделано в гостиницах.

В этой связи отдельные отельеры напрочь отказывают в размещении гражданам, владеющим на законном праве оружием, что неоднократно приводило и приводит к конфликтным ситуациям и не способствует развитию внутреннего и въездного туризма, влияет на заполняемость и доходность.

Другие же отельеры, наоборот, практически беспрепятственно размещают таких постояльцев с оружием! При этом речи о принятии каких -либо мер и создании условий, исключающий доступ и обеспечивающих сохранность оружия и патронов не идет, так как это никак не регламентировано?!

Должен-ли отельер быть уверен, что гражданин вполне легально носит оружие?

Непонятным остается вопрос относительно действий администрации гостиниц и иных средств размещения по проверке и установлению факта правомерности владения оружием гражданином-постояльцем. Должен ли отельер быть уверен, что гражданин вполне легально носит оружие, что и как он при этом должен (и должен ли?) делать, чтобы это установить и идентифицировать оружие? Если это так, то в отелях должны быть образцы лицензионно-разрешительных документов на владение оружием и т. д. . Или в таких случаях просто надо сообщать в местный ОВД или Росгвардию? Но нет никаких регламентов на этот счет!

А как Вы считаете, уважаемые коллеги:

- Какой порядок должен быть установлен относительно граждан РФ и иностранных граждан, имеющих намерение остановиться в гостинице или в ином средстве размещения с оружием?

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

Фокус – Москва и столичный регион

- Как и что, на Ваш взгляд, необходимо сделать для того, чтобы избежать всевозможных инцидентов, связанных с неправомерным хранением и применением оружия и боеприпасов в гостиницах и в иных средствах размещения?

- Надо ли устраивать в гостиницах специальные места хранения оружия и боеприпасов и брать их под ответственное хранение, либо оснащать часть номеров металлическими запирающимися шкафами для оружия?

- Возможно есть и другие варианты? Или же вообще этот вопрос не стоит такого пристального рассмотрения и не представляет серьезной проблемы, как кажется некоторым?

Просим Ваши комментарии и предложения направлять в Ассоциацию, где они все будут обязательно рассмотрены и определены меры для упорядочения этого процесса и ограждения граждан и отельеров от неприятностей, связанных с оружием в гостиницах и в иных средствах размещения.

info@safehotels.ru

<http://safehotels.ru/news/grazhdanin-s-oruzhiem-060917-1.html>

Хабаровские гостиницы проверяют на безопасность

Хабаровские гостиницы теперь будут проходить не только классификацию, чтобы получить «звезду», но и получить категорию безопасности. Помощник прокурора Кировского района Хабаровска Кирилл Шатохин, говорит: «В новых требованиях антитеррористической защищенности прописаны обязательные требования, которые должны выполнять все без исключения гостиницы и hostels, где размещаются граждане. Комплекс мер, конечно, зависит от категории, которая присвоена гостинице, однако существуют общие меры безопасности».

Согласно закону, уровень опасности будет измеряться 4 категориями. Присваивать ту или иную категорию будет комиссия, которая создается руководителем отеля. Срок работы не должен превышать 30 дней. «Какую категорию присвоят гостинице, зависит от нескольких факторов. Первую категорию присваивают в том случае, если на территории заведения или вблизи совершались либо были предотвращены в последние 12 месяцев террористические акты. Также первая категория присваивается, если в гостинице одновременно могут проживать свыше 1000 человек - то есть, прогнозируется количество пострадавших в случае ЧП, учитывается экономический ущерб. Если в гостинице или hostele могут быть размещены менее 50 человек, то присваивается 4 категория опасности», комментирует Кирилл Шатохин.

Все гостиницы Хабаровска, не зависимо от присвоенной категории, должны провести комплекс мер: отель должен быть оборудован системой видеонаблюдения, системой оповещения в случае чрезвычайной ситуации или пожара, на стенах должны висеть стенды с планами эвакуации и телефонами экстренных служб. Кроме этого, в средстве размещения должна находиться охрана и осуществляться контрольно-пропускной режим.

Гостиница первой категории должна иметь пропускной пункт, оборудованный металлодетекторами (как стационарными, так и ручными), видеонаблюдение, периодический контроль территории и помещений. Отели второй категории могут не иметь контрольно-пропускных пунктов, но металлодетекторы необходимы обязательно. Кроме этого, согласно закону, должна быть именно кнопка вызова полиции, а не договор с частным охранным предприятием.

Однако на сегодняшний день не предусмотрена ни уголовная, ни даже административная ответственность за неисполнение требований. Вопрос о том, какие меры будут приниматься, находится на стадии рассмотрения.

<http://prohotel.ru/news-220799/o/>

МЧС: в гостинице "Калининград" пройдут пожарно-тактические учения

В центре города сотрудники Министерства чрезвычайных ситуаций отработают слаженность действий при возникновении реального пожара.

Цель предстоящих учений – знакомство личного состава гарнизона с этим объектом, отработка плана эвакуации и согласованных действий персонала и представителей экстренных служб в случае возникновения реального пожара, а также проверка системы оповещения о пожаре, установленной в гостинице.

Для поведения учений планируется задействовать порядка шести спецавтомобилей, в том числе коленчатый подъемник, с помощью которого будет осуществляться эвакуация пострадавших.

https://ya39.ru/news/society/mchs_v_gostinitse_kaliningrad_proydu_t_pozhar_no_takticheskie_ucheniya/

В 5 воронежских гостиницах выявили проблемы с антитеррористической защищённостью

Прокуратурой Левобережного района Воронежа выявлены нарушения в работе гостиниц.

В результате проверок было установлено, что индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами до сих пор не приняты меры по созданию комиссии по обследованию и категорированию принадлежащих им гостиниц, а значит, нет соответствующих актов.

Также не были приняты меры по разработке паспорта безопасности, весь комплекс организационных мероприятий по обеспечению антитеррористической защищённости не проведён.

Прокурор района внес представления владельцам 5 гостиниц с требованием об устранении нарушений Федерального закона «О противодействии терроризму».

<http://xn----ctbbwk3bl.xn--p1ai/v-5-voronezhskix-gostinica-x-vyyavili-problemy-s-antiterroristicheskoy-zashhishhyonnostyu>

Несколько кировских гостиниц рискуют стать мишенью террористов

Прокуратурой Первомайского района города Кирова совместно с представителями вневедомственной охраны проведена проверка соблюдением гостиниц законодательства о противодействии терроризму. В нарушение установленных законом требований, учреждениями, расположенными на поднадзорной территории до настоящего времени не проведено обследование и категорирование объектов.

По результатам проведенной проверки прокуратурой района в адрес директоров центра отдыха «Акула», гостиничного комплекса «Изюм», отеля «Классик», гостиницы «У двух львов» внесены представления об устранении нарушений законодательства о противодействии терроризму, которые в настоящее время находится на рассмотрении.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Происшествия в гостиницах, связанные с безопасностью

По следам скандала: Джабраилов рассказал о причине стрельбы в Four Seasons и «белом порошке»

Задержанный за хулиганство бизнесмен заявил РБК, что не употреблял алкоголь и наркотики, а также обвинил сотрудников отеля в провокациях. «Я просто выразил свой бунтарский протест таким образом», — объяснил стрельбу бывший сенатор

Бизнесмен, бывший сенатор от Чечни и кандидат в президенты Умар Джабраилов, задержанный ранее за стрельбу в московском отеле Four Seasons, объяснил в разговоре с корреспондентом РБК свои действия «состоянием аффекта из-за провокаций» со стороны сотрудников отеля.

«Этому были бытовые причины в гостинице. Руководство гостиницы и служба безопасности хотели меня выжить оттуда. Спровоцировали, на что я поддался. Я сожалею, что нарушил общественный порядок. По этому поводу заведено уголовное дело. Я человек добропорядочный, законопослушный и готов ответить за свой поступок. Иначе я не был бы ни офицером, ни человеком слова и чести. С другой стороны, как мужчина, я считаю, что иного выхода у меня не было. Я поступил правильно. Я не имел намерения кого-либо задеть, ранить или убить. Я просто выразил свой бунтарский протест таким образом», — рассказал Джабраилов РБК.

Причины разногласий с сотрудниками отеля бизнесмен не раскрыл. «Я бы не хотел касаться этой темы. Она гнусная. Очень недостойное их поведение по отношению ко мне и моим гостям взорвало меня. Я был в тот момент немного в раздумьях о войне. Контузия сработала. Потом, когда я осознал [что происходит], я тут же разрядил обойму и стал ждать в номере, когда за мной приедут. Я все прекрасно понимал», — подчеркнул Джабраилов.

РБК запросил у Four Seasons комментарий по поводу заявления Умара Джабраилова.

Предпринимателя задержали 29 августа в столичной гостинице Four Seasons на Охотном Ряду. Поводом стали выстрелы в потолок из наградного пистолета Ярыгина. В номере обнаружили порошок белого цвета, а также бутылки с алкоголем и неизвестные таблетки. Бизнесмену предъявили обвинение в хулиганстве, он был отпущен под подписку о невыезде. Обнаруженные в номере вещества были направлены на экспертизу.

По словам предпринимателя, действия полиции в ходе задержания были корректны. «[Оценивая действия полиции] я могу привести слова Владимира Маяковского: «Моя милиция меня бережет!» На удивление бойцы, которые меня брали, оказались очень корректными, действовали по уставу. Несмотря на то что я был в состоянии аффекта, я все их указания выполнил. Я благодарен им за то, что они могли более жестоко со мной обойтись, но в итоге поступили дерзко, но правильно и профессионально», — сказал он.

В дежурной части полиции, по словам Джабраилова, ему предоставили питание.

«Ко мне там было самое радушное отношение. Мне там дали чай, дали покушать, что сами ели — чай и булочки. Покормили тем, что сами себе в магазине покупали. Себе покупали воду, и мне купили. У меня же не было ни копейки, я же без всего ушел [из гостиницы]. Обычные пацаны (дежурные) свои

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

Фокус – Москва и столичный регион

деньги на меня потратили. Невероятное отношение. Кроме того, мне дали трех следователей-женщин. Очень внимательных, профессиональных. Я могу сказать, что удивлен, обрадован, и мое мнение о нашей полиции на порядки выше, чем оно у меня было до этого инцидента», — подчеркнул он.

Объяснил Джабраилов и происхождение наградного пистолета, из которого произвел выстрелы в отеле. Ранее в полиции опровергли сообщения, что пистолетом наградило Джабраилова МВД. «Меня не МВД, а другая организация наградила в 2005 или 2006 году, она относится к силовым структурам, более точно назвать ее принадлежность не могу. У меня оружие официальное, в разрешительной системе зарегистрировано. У меня не только пистолет есть, но еще и автомат Калашникова есть», — отметил предприниматель.

Джабраилов опровергает обнаружение полицией порошка белого цвета в его номере. «Никто ничего не нашел! Кем он был найден? Обыск полиция делала на следующий день, вместе со мной, адвокатами и собакой. Ничего не нашли. Это все наговоры и клевета недоброжелателей. Я не понимаю, если человек известен, он должен весь фраерский набор иметь. Это неправда», — утверждает он, добавляя, что «если они что и могли найти, то пищевую соду». Источники РБК, знакомые с результатом экспресс-теста Джабраилова на наркотическое опьянение, ранее утверждали, что он дал положительный результат. Это подтвердил и собеседник РБК в МВД.

«Ничего [противозаконного] в моей жизни не существует. Вы посмотрите на меня: мне 60 лет, и я занимаюсь спортом, веду и пропагандирую здоровый образ жизни. Обо мне много чего говорят за глаза. А вот пусть мне это в глаза скажут», — заключил Джабраилов.

<http://www.rbc.ru/society/01/09/2017/59a94b479a794711b23ddb68>

Экс-сенатор Джабраилов устроил стрельбу в отеле из-за ужина и уборщицы

Бывший сенатор, а ныне предприниматель Умар Джабраилов вышел из себя и устроил беспорядочную стрельбу в фешенебельном отеле в самом центре столицы. В среду вечером миллиардера выпустили из ОВД под подписку о невыезде. Что же произошло в отеле, выяснял корреспондент НТВ Алексей Квашенкин.

Все телеканалы ловили выход Умара Джабраилова из полицейского отделения, но повезло только оператору НТВ. Миллиардера и бывшего сенатора Умара Джабраилова увозят в скромном ведомственном седане.

Сейчас его имя многие могли забыть, но еще не так давно Джабраилов был весьма запоминающейся фигурой российской политики. Он принимал участие в президентской гонке, но оказался последним, набрав меньше десятой доли процента. Пять лет был сенатором, потом ушел в отставку и с тех пор редко появлялся на экранах. И вдруг стрельба в гостинице между Кремлем и Госдумой.

Полицию вызвали обеспокоенные соседи, которым не понравилось, что в лифте разъезжает человек с пистолетом наголо. *Причина, якобы, в том, что накануне вечером бизнесмен заказал себе в номер ужин, но тележку к дверям прикатил не официант, а, почему-то, уборщица.* Рассерженный таким неуважением Джабраилов потребовал от администрации гостиницы исправить просчет, предположительно, аргументировав свое пожелание наградным пистолетом системы Ярыгина. Правда, адвокаты бизнесмена видят ситуацию по-своему.

А вот адвокаты сенатора утверждают, что он *якобы передернул затвор на наградном пистолете и произошел случайный выстрел*. Проблема только в том, что, в таком случае, бывший сенатор передергивал затвор как минимум трижды, судя по количеству пулевых отверстий на потолке его номера.

[Сейчас озвучена и очередная версия: По словам бывшего сенатора от Чечни, несколько выстрелов в потолок номера в отеле были «криком отчаяния», последствием «нервного срыва», вызванного *отказом нескольких «миллиардеров» помочь благотворительному фонду*. «И во мне вскипело все... И вот они мне отказали в моей просьбе. И у меня накопилась, сработала, как я сказал, скорее всего, контузия, я человек раненый, контуженный, и от этого отчаяния непроизвольно я выстрелил несколько раз в потолок. Это было в номере, где больше людей не было. Это был нервный срыв, это был крик отчаяния», — заявил Джабраилов в интервью изданию «Настоящее время».]

<http://www.ntv.ru/novosti/1921902/>

<http://www.rosbalt.ru/moscow/2017/09/06/1644132.html>

В отеле, где Джабраилов стрелял в потолок, усилили меры безопасности

МОСКВА, 31 авг — РИА Новости. Обстановка в отеле Four Seasons в самом центре Москвы, где накануне ночью экс-сенатор Умар Джабраилов стрелял в потолок из пистолета, сейчас спокойная, однако меры безопасности усилены, передает корреспондент РИА Новости.

Как передает корреспондент РИА Новости с места событий, сейчас в районе отеля на Охотном ряду ничего не говорит о недавнем инциденте. Люди заходят в отель, прохожие гуляют.

Однако заметно, что меры безопасности в отеле усилены: поблизости дежурят минимум две машины полиции, в здание на глазах корреспондента также зашел сотрудник ОМОН, но разговаривать он отказался, молча пройдя в отель.

Сотрудники отеля общаться с прессой также категорически отказываются. По данным СМИ, все работники гостиницы подписали бумагу о неразглашении какой-либо информации о Джабраилове.

Как сообщал источник РИА Новости, Джабраилова после инцидента отпустили под подписку о невыезде. Возбуждено уголовное дело о хулиганстве, эта статья предполагает вплоть до реальных сроков заключения.

Сам бизнесмен, по данным "Коммерсанта", объяснил выстрелы своей оплошностью – якобы он решил проверить свой наградной пистолет, которым за несколько лет ни разу не пользовался, и случайно несколько раз выстрелил вверх.

<https://ria.ru/society/20170831/1501469197.html>

Из гостиницы «Англитер» в Вологде эвакуировали людей из-за пожара

Сообщение о возгорании поступило на пульт в 14:12. Через три минуты на место прибыло семь пожарных расчетов. По предварительным данным, загорелся внешний блок кондиционера во внутреннем дворе гостиницы на Лермонтова, 23.

Огнеборцы эвакуировали постояльцев и персонал гостиницы, в общей сложности 15 человек. Справиться с огнем удалось за шесть минут.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Предварительная причина ЧП – *неисправная проводка*. Более точную информацию сообщают эксперты. Сумма причиненного ущерба подсчитывается.

<http://vologda.ru/news/accidents/8706/>

Сочинская гостиница, в которой от удара током погибла девушка, выплатила ее семье деньги на доставку тела до дома

18-летняя Анна из Кисловодска вместе со своим женихом Петром К. (имена изменены) решили провести последние дни августа на море. Влюбленные выбрали для своего первого совместного путешествия поселок Лоо под Сочи. Сняли комнату в гостиничном доме по улице Весенняя, 22А, и наслаждались отдыхом.

А когда вернулись с вечерней прогулки, девушка пошла в душ. Она отсутствовала слишком долго, и парень постучался к ней. Ответа не было, но молодой человек решил, что его просто не услышали из-за шума воды. Однако, когда девушка еще через 15 минут так и не вышла, он взломал дверь. Аня лежала на полу с душевым шлангом в руках. Ее било током. Петр бросился на помощь к возлюбленной и его тоже ударило. Анне помочь он уже не успел.

- Сейчас физически брат чувствует себя хорошо, а вот психологически очень тяжело, - рассказала сестра Петра Елена. - Трагедия произошла из-за каких-то проблем в небольшом водонагревателе, который был установлен в душевой кабинке. Аню похоронили в родном Кисловодске.

Тем временем следователи сейчас проводят проверку. - По факту смерти девушки проводится доследственная проверка, назначен ряд необходимых экспертиз, - сообщили в СУ СК РФ по Краснодарскому краю.

А администрация гостиницы выплатила семье погибшей девушки несколько тысяч рублей - эта та сумма на доставку тела девушки до дома.

- Это ужасная трагедия. У нас пара бронировала номер на семь дней. Но то, что девушка погибла именно от водонагревателя - еще не ясно, сейчас назначена экспертиза, которая и установит точную причину, - сказала «КП» владелица гостиницы.

<https://www.kuban.kp.ru/daily/26727/3753597/>

Стали известны причины группового отравления в центре лыжного спорта "Малиновка"

Стали известны причины группового отравления в центре лыжного спорта "Малиновка". ЧП произошло в середине августа. По информации Роспотребнадзора, острую кишечную инфекцию вызвала вода из кулера. Спортсмены использовали её для питья и приготовления еды. Устьянский районный суд приостановил работу предприятий общественного питания. Это кафе "Фристайл" и гостиница "Подкова".

Марина Волощук, главный специалист-эксперт отдела эпидемиологического надзора Управления Роспотребнадзора по Архангельской области: «На предприятиях общественного питания были выявлены нарушения санитарно-противоэпидемического и дезинфекционного режима. Специалистами Управления Роспотребнадзора был вынесен временный запрет на деятельность предприятия общественного питания».

Напомним, что в результате отравления были госпитализированы 17 человек. Сейчас все заболевшие выписаны из больницы. В отношении виновных составлены протоколы об административных правонарушениях.

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

Фокус – Москва и столичный регион

с

Потерпевшая лишилась денежных средств в гостинице

В полицию Пугачева поступило сообщение от 26-летней девушки, которая заявила, что в гостинице у неё пропали денежные средства в сумме 2500 рублей. В ходе проведения оперативно-розыскных мероприятий сотрудниками уголовного розыска по подозрению в совершении данного преступления задержан ранее неоднократно судимый 34-летний мужчина. Возбуждено уголовное дело по признакам преступления, предусмотренного ч. 1 ст. 158 УК РФ.

<https://64.xn--b1aew.xn--p1ai/news/item/11051205/>

Несмотря на осведомленность, владелец пензенской гостиницы «повелся» на банальную уловку мошенников

В отдел полиции №1 по Пензе написал заявление владелец городской гостиницы. Мужчина подробно рассказал, как мошенники выманили у него 38 тысяч рублей.

«Он сообщил, что на его рабочий телефон позвонил неизвестный, представился заместителем руководителя налоговой службы Пензы и попросил назвать номер мобильного телефона. Через некоторое время на номер заявителя позвонил другой незнакомец, назвался начальником налоговой службы и сообщил, что в отель необходимо заселить две семьи», - рассказали в УМВД России по Пензенской области.

Незнакомец также попросил для встречи клиентов купить продукты питания. Затраты звонивший пообещал компенсировать. Позднее неизвестный вновь позвонил и сказал, что еду он заказал и необходимо оплатить покупку.

«Следуя инструкциям звонившего, предприниматель перечислил на счет абонентского номера сотовой связи 38 тысяч рублей», - добавили в управлении.

В ходе беседы со стражами порядка заявитель сказал, что о подобных уловках мошенников знал. По факту мошенничества следователи возбудили уголовное дело. Сейчас стражи порядка устанавливают личности людей, причастных к злодеянию.

http://1pnz.ru/city_online/proishestviya/news/nesmotrya-na-osvedomlennost-vladelets-penzenkoi-gostinitsy-povelsya-na-banalnuyu-ulovku-moshennikov/

2. Государственное регулирование и поддержка развития туристско-гостиничного комплекса

Актуальная тема:

Зачем Ростуризм поддерживает деятельность «нерукопожатной» во многих странах американской компании по бронированию мест размещения Airbnb?

Сегодня рынок посуточной аренды жилья уже сопоставим с гостиничным рынком и имеет потенциал для дальнейшего роста. Рост рынка краткосрочной аренды вызывает озабоченность у гостиничных операторов, которые указывают на неравные стартовые условия и серую зону в которой существует рынок квартир. Вызывают опасения и условия предоставления мест размещения, при которых предоставляющая (оказывающая) данную услугу сторона *не несет равно никакой ответственности за безопасность принимаемого туриста / постояльца*. Тем большее неприятие вызвал факт недавнего подписания «меморандума о сотрудничестве» между Ростуризмом и самым агрессивным из сервисов кратковременной аренды жилья – американским Airbnb.

Дискуссия вокруг деятельности Airbnb и других сервисов, предоставляющих альтернативу расселения традиционным гостиницам, приобретает еще большую актуальность накануне ЧМ-2018, вокруг которого, как известно, сформирована целая система поощрений и ограничений для гостиниц.

Приводим подборку сообщений СМИ по данной тематике (ряд из них опубликован в предыдущие месяцы).

Зачем Ростуризм хочет дружить с Airbnb. Стратегическое партнерство или тактический маневр. Налоги, футбол и план по турпотоку.

Федеральное агентство по туризму и Airbnb подписали меморандум о сотрудничестве. Это событие выглядит достаточно странно на фоне недавней ликвидации российской "дочки" Airbnb и намерении Ростуризма поддерживать российские сервисы краткосрочной аренды жилья. Однако редакция Hotelier.PRO попыталась найти этому разумное объяснение.

Меморандум о сотрудничестве между Ростуризмом и крупнейшим сервисом краткосрочной аренды жилья подписали в рамках Петербургского международного экономического форума глава ведомства Олег Сафонов и управляющий директор Airbnb по Европе, Ближнему Востоку и Африке Оливье Гремийон. Россия и Airbnb намерены "сотрудничать в целях создания комфортных условий для путешественников на территории России и стимулирования развития российской туристской отрасли....Стороны будут взаимодействовать в вопросах укрепления двустороннего сотрудничества в сфере туризма и реализации культурных проектов, направленных на развитие индустрии гостеприимства в России, в т.ч. в части продвижения туристического потенциала страны».

Глава Ростуризма Олега Сафонова:

Создание благоприятных условий для турпоездок по России, в том числе в части размещения путешественников, и популяризация туристических возможностей страны приобретают особую актуальность в связи с проведением в Российской Федерации крупных международных событий, в т.ч. Кубка Конфедераций FIFA 2017, XIX Всемирного фестиваля молодежи и студентов и Чемпионата мира по футболу FIFA 2018. Убежден, что установление партнерских

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

Фокус – Москва и столичный регион

отношений с Airbnb будет способствовать эффективному решению этих задач в интересах болельщиков, туристов и туристской отрасли Российской Федерации.

Оливье Гремийон, управляющий директор Airbnb по Европе, Ближнему Востоку и Африке:

За последние три года количество путешественников, останавливающихся на Airbnb в России, выросло в четыре раза. Россия – страна, у которой есть все шансы стать новым популярным туристическим направлением благодаря своей богатой истории, культуре, природе. Мы будем рады сотрудничать Ростуризмом в проектах, направленных на реализацию этого потенциала.

Между тем, еще в марте 2017 года корпорация Airbnb ликвидировала свою российскую дочернюю компанию ООО "Эйрбиэнби Раша". В самой компании утверждают, что это лишь часть процесса упрощения операционной структуры. Однако эксперты не исключают того, что международный сервис краткосрочной аренды жилья уходит от российского законодательства, которое в последнее время становится все более жестким. Это может касаться, как закона о персональных данных, так и "налога на Google". Стоит отметить и тот факт, что еще в 2016 году глава Ростуризма Олег Сафонов объявил, что его ведомство будет поддерживать российских конкурентов Airbnb, развивающих аналогичный сегмент бизнеса.

Однако, судя по всему, никакой "ссоры" между российскими властями и одним из крупнейших стартапов планеты не произошло. Зарегистрированное в Ирландии официальное юрлицо Airbnb – AIRBNB IRELAND UNLIMITED COMPANY – по-прежнему является плательщиком НДС для физических лиц в рамках пресловутого "налога на Google". Роскомнадзор каких-либо претензий по хранению персональных данных к сервису не предъявлял. Информация о поддержке государством каких-либо отечественных конкурентов Airbnb также не появлялась. Зато есть сфера, где услуги Airbnb будут чрезвычайно полезны государству. Речь идет о приеме болельщиков на матчи Кубка Конфедераций 2017 и в большей степени – Чемпионата мира по футболу 2018 года.

Как показали итоги Евровидения-2017, предпочтения массового туриста все более смещаются в стороны малых и альтернативных средства размещения. Так отельеры Киева не получили ожидаемых доходов, так как в большинстве своей гости популярного музыкального конкурса предпочитали проживать в хостелах, а отели бронировали команды участников. В России же, ситуация усугубляется кризисом хостельного рынка на фоне "закона Хованской" и нехваткой номерного фонда в Санкт-Петербурге. Со своей стороны власти Северной столицы уже сейчас делают ставку на альтернативный сегмент средств размещения.

Сотрудничество российских властей с Airbnb на период ЧМ-2018 выглядит вполне перспективным. Онлайн-сервис может взять на себя роль своеобразного регулятора малых средств размещения, помогая государству обеспечить необходимый приток болельщиков на матчи FIFA. Вместо позиционной войны со множеством хостелов, власть получает гибкий инструмент управления цивилизованными средствами размещения и частную структуру, которая де-факто будет за этот сегмент отвечать. Долго ли продлится подобная идиллия сказать сложно, но основания для тактического союза государства и Airbnb безусловно есть. Более того, высказывание главы Ростуризма, приведенное выше, эту версию подтверждает.

Напоминаем, что сервис Airbnb запущен в 2008 году и сейчас предлагает пользователям жилье в 65 тыс. городов 191 страны мира. Airbnb взимает с хозяев апартаментов 3% от суммы бронирования, а с арендатора – от 6% до 12%.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Компания получила около \$3,4 млрд инвестиций. Сейчас сервис оценивается в \$31 млрд.

По материалам: Kommersant.ru, RG.RU, RNS

<http://hotelier.pro/news/item/2717-airbnb/2717-airbnb>

Назло российскому туристическому рынку: Ростуризм решил продвигать одиозный сервис Airbnb, проигнорировавший законы России

О том, что сервисы для кратковременной аренды жилья являются серьёзной угрозой для любого туристического рынка, во всем мире говорят уже очень давно, а во многих странах вводят ограничения на работу подобных сервисов или даже их полностью запрещают. Однако российские чиновники, ответственные за туризм, даже в этом вопросе отличились полнейшей безграмотностью и беспринципностью: 1 июня Ростуризм и самый известный из таких сервисов – американский Airbnb, подписали меморандум о сотрудничестве. Сказать, что это известие шокировало представителей отечественного туристического сообщества, не сказать ничего. Ведь вместо того, чтобы в национальных интересах развивать и поддерживать бизнес отечественных отелей, туроператоров и турагентств, ведомство Олега Сафонова официально поощрило деятельность, которая к тому же фактически наплевала на законы Российской Федерации, грубо поправ их. Что заставило Ростуризм публично повернуться задом к интересам отечественного туристического бизнеса, остаётся только догадываться...

«Стороны будут взаимодействовать в вопросах укрепления двустороннего сотрудничества в сфере туризма и реализации культурных проектов, направленных на развитие индустрии гостеприимства в России, в т.ч. в части продвижения туристического потенциала страны», - говорится в сообщении Ростуризма.

Тут следует подчеркнуть, что такое соглашение стало чуть ли не единственным в мире, поскольку во многих странах Airbnb находится в статусе персоны нонграта. Так, в конце прошлого года за деятельность по сдаче в аренду жилья Airbnb была оштрафована в Барселоне на 600 тыс. евро. А немногим ранее власти Нью-Йорка и вовсе запретили владельцам квартир сдавать в аренду свою собственность с помощью подобных сервисов. Помимо этого, санкции против Airbnb были введены в Лондоне и Амстердаме, и навряд ли список на этом будет остановлен.

Почему это происходит, объяснить довольно просто. Во-первых, сдавая квартиры в краткосрочную аренду через Airbnb, ни арендодатели, ни сам сервис не несут никакой ответственности за качество оказанных услуг, да и контроль за этими услугами никто не ведёт, из-за чего туристы могут столкнуться с серьёзными проблемами. Во-вторых, перетекание части турпотока из легальных гостиниц и мини-отелей в нелегальную сферу квартиродатчиков наносит отелям существенный урон, а ведь в их строительство и развитие было вложено немало средств. В-третьих, сами арендодатели, размещающие предложения на Airbnb, в большинстве случаев не платят налоги, что не выгодно для любой страны.

А в случае с Россией ситуация усугубляется ещё и тем, что Airbnb закрыл свой офис в России, тем самым фактически выйдя из российской юрисдикции - не платя налоги в бюджет России, не неся никакой ответственности перед отечественными туристами, а также нарушая закон «О персональных данных». Согласно этому закону все личные данные, собранные оператором, которым в данном случае является Airbnb, должны физически храниться на территории России. Но раз у компании нет в России даже юрлица, уместно предположить,

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

Фокус – Москва и столичный регион

что и данные о туристах она хранит на своей родине – в США, под колпаком вездесущего АНБ. Сайты таких компаний, согласно закону, подлежат в России блокировке.

В этой связи редакция инфо группы «ТУРПРОМ» отправила в Роскомнадзор запрос о деятельности Airbnb в России с просьбой объяснить, почему сайт данной компании до сих пор не заблокирован. Оперативного ответа в пятницу получить не удалось, однако редакция будет внимательно следить за развитием данной темы.

Кстати, количество претензий туристов к Airbnb в последнее время, судя по отзывам в интернете, неуклонно растёт. Вот типичный негативный опыт бронирования через эту американскую фирму: «В феврале этого года, за три месяца до запланированной поездки в Болгарию, мы забронировали на Airbnb квартиру, оплатив полную стоимость проживания. Но буквально за сутки до заезда хозяйка квартиры сообщает нам, что у нее форс-мажор, что она не может нас принять и снимает нашу заявку. После этого система вернула наши деньги на наш счет в Airbnb, которые мы могли потратить на оплату других вариантов. Но за сутки найти подходящую квартиру просто невозможно. Вернувшись, я написала жалобу в компанию и потребовала вернуть деньги, но мне до сих пор так никто и не ответил», - рассказала директор по работе с агентствами сети «ГлобалТревел» Елена Митяева.

В недоумении позицией Ростуризма находятся и представители отечественного турбизнеса, опрошенные корреспондентом «ТУРПРОМ». Некоторые из них, к слову, сразу даже и не поверили в подлинность информации о подписании Ростуризмом меморандума с Airbnb, пожелав лично убедиться в реальности такой информации.

«Разумеется, на этом фоне российские отельеры понесут определенные потери. И тут возникает законный вопрос: зачем усилия федерального органа, существующего на деньги налогоплательщиков, тратить на продвижение зарубежной компании? У меня на этот вопрос ответа нет. Если бы была поддержка российских аналогичных сервисов, которых у нас в стране достаточно, то это можно было бы понять. Даже несмотря на то, что они конкурируют с турагентствами и с отелями, но при этом всё же дают дополнительную свободу выбора туристам», - отметил Александр Казин, гендиректор турфирмы «Ингостур» и совладелец одного из отелей в Крыму. По его словам, если для туристов нет никаких гарантий, то логика Ростуризма в данном вопросе полностью неясна. «На месте Ростуризма я бы подписывал подобные соглашения лишь с российскими компаниями. Во-первых, в случае каких-то форс-мажорных ситуаций на них можно влиять и призвать к ответу. Во-вторых, любое государство в первую очередь старается развивать экономику своей страны. А здесь все деньги уходят за рубеж, в том числе и комиссия, и даже налоги у нас никакие не платятся», - добавил г-н Казин.

Со своим коллегой согласна и исполнительный директор Альянса Туристических Агентств (АТА) Наталия Осипова. «Прежде всего, мы должны поддерживать отечественные турфирмы и другие предприятия туристической отрасли, работающие в правовом пространстве нашей страны, которые платят соответствующие налоги. Поддержка такого рода иностранных компаний со стороны государства выглядит совершенно некорректно. У нас есть собственные системы бронирования различного типа. Они работают по всей стране и вполне популярны», - отмечает эксперт. Также, по словам г-жи Осиповой, такие действия Ростуризма идут вразрез с политикой российского Правительства, которое активно поддерживает российский турсектор, в том числе за счет субсидирования. «Получается, что государство выделяет деньги на развитие

отечественного турбизнеса, а Ростуризм поддерживает компании, которые этому турбизнесу могут только навредить», - пояснила она.

Помимо этого, эксперт подчеркивает, что Airbnb предлагает размещение в частном секторе, который вообще не имеет никакого отношения к туризму – пользы от этого для экономики страны нет. «Хозяева квартир получают доход, но большинство из них никакие налоги не платят. Это довольно проблематичный серый сектор, мешающий легальным отелям на курортах. С этим пытаются бороться, но пока безрезультатно – даже большинство миниотелей остаются в «тени», а уж говорить о легализации квартиродатчиков пока вообще бессмысленно. Теперь же, благодаря Ростуризму, аналогичная проблема может появиться и в ряде других регионов. Думаю, что не стоит пожимать руку компаниям, которые хотят иметь отношения с Россией, но не признают законы РФ», - добавила Наталья Осипова.

То, что Ростуризм поддерживает американскую компанию, является весьма странным, согласен и гендиректор туроператора «Дельфин» Сергей Ромашкин. «Кроме того, мы знаем, что у Airbnb обостряются отношения во многих странах как с регуляторами, так и с отельным сообществом и турбизнесом», - подчеркнул эксперт. По его словам, из сообщения Ростуризма можно предположить, что таким образом ведомство пытается как-то улучшить ситуацию с размещением туристов на время проведения Кубка Конфедераций FIFA 2017 и Чемпионата мира по футболу 2018. «Но по той информации, которую мы получаем от отелей и наших коллег, занимающихся организацией туров на эти мероприятия, ожидаемый турпоток не фантастический, и он без проблем может быть размещен в существующих и возводящихся отелях. Таким образом, наш отельный бизнес совершенно не заинтересован в привлечении на рынок подобного конкурента, тем более что многие гостиницы вложились в реновацию специально к ЧМ», - заключил он.

«Я бы рекомендовал Ростуризму очень осторожно подойти к этому сотрудничеству, поскольку Airbnb заточен под прямую сдачу квартир туристам. Учитывая, что Ростуризм руководит отраслью, куда входят и туроператоры, и турагентства, и отели, то это решение – прямая торпедная атака в первую очередь на законопослушных туроператоров и турагентов. Тем более что этот сервис во многих странах мира уже начинают запрещать», - добавил Алексан Мкртчян, гендиректор сети турагентств «Розовый Слон». «Если мы уберем из цепочки организации туров туроператоров и турагентства, то мы уничтожим всю базу, на которой держится Ростуризм. Ведомство рубит сук, на котором оно сидит – вот что значит сотрудничество с Airbnb. Эта компания является нерукопожатной во многих странах, ее запрещают во многих странах. Возможно, меморандум был подписан от недостатка информации», - добавил г-н Мкртчян.

НАША СПРАВКА: Главный штаб Airbnb находится в американском штате Сан-Франциско. Помимо этого, компания имеет 10 региональных офисов в Барселоне, Берлине, Гамбурге, Копенгагене, Лондоне, Милане, Париже, Сан-Паулу, Сингапуре и Сиднее. Однако в России компания решила работать неофициально, говоря по другому – подпольно. Напомним, что в марте 2017 года Airbnb ликвидировала свою российскую дочернюю компанию, тем самым оказавшись вне поля российского законодательства. «Если они сейчас закрывают это ООО, то все деньги и информация теперь будут за рубежом, и это ограничивает возможности российских органов власти», - сказал тогда один из экспертов. Тем не менее, судя по шквалу ТВ-рекламы, свой бизнес в России американцы сворачивать не желают, а даже расширяют – согласно их интервью в прессе, Airbnb, не имея юрлица и офиса, смогла даже увеличить в России число своих сотрудников...

<http://www.tourprom.ru/news/36024/>

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

Фокус – Москва и столичный регион

Несбывшиеся ожидания Кубка конфедераций. Болельщики выбирают хостелы и Airbnb. Что важнее FIFA – загрузка отелей или продажа прав на трансляции.

Загрузка отелей в период матчей Кубка конфедераций (17 июня—2 июля 2017 года) оказалась не столь высока, как рассчитывали отельеры и чиновники. Причиной этого стало сочетание сразу двух факторов – низкая активность FIFA в плане продвижения "футбольных отелей" и *мировой тренд на размещение зрителей и болельщиков в хостелах и частных квартирах.*

Как отмечает гендиректор Hospitality Income Consulting Елена Лысенкова, в дни проведения матчей ряд отелей Москвы, Казани и Сочи столкнулся с *падением загрузки на 15-24%*, поскольку номера, куда рассчитывали заселить болельщиков, оказались невостребованными. Исключением стал лишь Санкт-Петербург, но и здесь слабая активность болельщиков перекрылась ростом традиционного турпотока в высокий сезон. Более 70% посетителей матчей в Северной столице оказались петербуржцами и жителями близлежащих регионов.

В Казани, по данным Cushman & Wakefield, средняя загрузка гостиниц оценивалась в 60-65%, что меньше, чем было бы, если бы матчей FIFA в городе не было. Команды и сопровождающие их лица селились в гостиницах, однако болельщики нередко предпочитали размещаться в альтернативных средствах размещения.

Снижение загрузки гостиниц в период Кубка конфедераций осложняется тем фактом, что отельеры не могут компенсировать падение гостевого потока ростом цен. Как известно, максимальная стоимость гостиничного обслуживания в отелях на время проведения Кубка конфедераций FIFA – 2017 и чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года утверждена постановлением Правительства России № 89 от 10 февраля 2016 года. Цена фиксируется на срок в течение месяца до начала соревнований, на период соревнований и в течение месяца после их завершения. За превышение установленных государством цен отелям грозят штрафы.

Международные гостиничные бренды также зафиксировали факт незначительного влияния Кубка конфедераций на загрузку отелей. Так, по словам регионального директора AccorHotels в России, Грузии и СНГ Алексиса Делароффа, в Казани и Сочи матчи не оказали значительного влияния на работу отелей. В свою очередь вице-президент по развитию в России и СНГ InterContinental Hotel Group Арон Либинсон отметил, что гостиничный рынок в целом ожидал гораздо большей загрузки в период Кубка конфедераций. Многие гостиницы приняли решение не передавать номера туроператорам, рассчитывая на приток болельщиков, но эти ожидания не оправдались. Из-за низкой популярности российских отелей у болельщиков была скорректирована стратегия продажи Azimut Hotels.

Несмотря на то, что российские стадионы в период Кубка не выглядели переполненными, о чрезмерной низкой посещаемости матчей все же говорить не приходится. По словам главы столичного департамента спорта и туризма Николая Гуляева, гостиницы Москвы показали неплохие результаты: загрузка в период матчей Кубка составляла 90-95%, что на 10-15% больше, чем годом ранее.

Более того, по данным FIFA, в целом 16 матчей Кубка конфедераций посетили 628,3 тыс. человек – это третий результат по посещаемости за всю историю турнира. Самым посещаемым турниром Кубка стало первенство 1999 года в Мексике, за матчами которого со стадионов наблюдало 970 000 зрителей. Второе место по посещаемости занимает турнир 2013 года в Бразилии, на который пришли 804 659 болельщиков.

В среднем каждый из 16 матчей Кубка конфедераций в России посещало по 39 269 человек, что является четвертым результатом в истории. Больше зрителей в среднем приходило на матчи в Мексике (60 625 человек) и Бразилии (50 291 человек). Кроме того, средняя посещаемость первого турнира в истории, который проходил в Саудовской Аравии в 1992 году, составила 42 375 человек.

Почему же столь колоссальное количество болельщиков в целом почти не оказало влияние на гостиничный рынок России? Ответ прост: подавляющее число зрителей матча были россиянами, которые традиционно предпочитают квартиры и другие альтернативные средства размещения. Аналогичный тренд все более характерен и для зарубежных туристов.

По данным МВД, в четырех городах, принимавших матчи Кубка конфедераций, на учет были поставлены лишь 40,4 тыс. иностранных гостей, из которых лишь 23,1 тыс. были зарегистрированы в гостиницах. Таким образом, почти половина зарубежных гостей (17,3 тыс.) выбрала для проживания хостелы или арендное жилье.

Тот факт, что большая часть болельщика поселились в хостелах и отелях 1-3* подтвердили и в столичном департаменте спорта и туризма.

Безусловно, какую-то часть потенциальных гостей российских отелей забрал и сервис Airbnb, услугами которого за год воспользовались 400 тыс. человек. В следующем году в ходе матчей ЧМ-2018 этим каналом краткосрочной аренды жилья, может воспользоваться еще большее число болельщиков. Напоминаем, что Ростуризм и Airbnb подписали меморандум о сотрудничестве, в том числе в сфере приема зрителей ЧМ-2018. Судя по всему, российским чиновникам гораздо важнее обеспечить рост числа болельщиков на матчи FIFA, чем заниматься вопросом загрузки российских отелей.

Тренд на перетекание туристов в альтернативные средства размещения отмечен и по другим международным мероприятиям. Так отельеры Киева не получили ожидаемых доходов от Евровидения-2017, так как в большинстве своем зрители музыкального конкурса предпочитали проживать в хостелах.

Однако, вряд ли малые средства размещения несут главную ответственность за низкую загрузку гостиничного сектора в период матчей Кубка. Как отмечают наблюдатели, само руководство FIFA не продемонстрировало особого желания эту загрузку обеспечить. Если перечень отелей, рекомендованных для проживания в период проведения матчей ЧМ-2018 появился еще в прошлом году, то аналогичный список для Кубка конфедераций появился лишь весной 2017 года, т.е. за несколько месяцев до начала матчей. Активной рекламы первенства, соразмерной масштабу мероприятия, также заметно не было.

Не способствовала загрузке отечественных отелей и противоречивая политика Match Accommodation – официального дилера по обеспечению гостиничными номерами во время мероприятий FIFA. Практически за два месяца до начала матчей Кубка компания внезапно аннулировала свои бронирования в Санкт-Петербурге, сославшись на низкий интерес болельщиков к мероприятию.

Создается ощущение, что руководства FIFA куда больше заинтересовано в продажах прав на трансляцию матчей. Глобальная футбольная организация планирует заработать на продаже трансляций прямого эфира с матчей ЧМ-2018 свыше \$3 млрд. При этом российским телеканалам было предложено заплатить за право трансляции около \$120 млн. Пока ни один российский телеканал с такой ценой не согласился. Более того, переговоры о трансляции матчей Кубка конфедераций завершились лишь за две недели до их начала. "Первый канал" и "Матч ТВ" заключили соглашение с FIFA по трансляции матчей Кубка

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

Фокус – Москва и столичный регион

конфедераций 2017 года за \$4,5 млн. Договоренности по ценам на ЧМ-2018 еще нет, консорциум российских каналов готов заплатить за чемпионат мира не более \$37 млн, и даже в этой ситуации телекомпании могут не окупить права.

Как бы то ни было, а точечная работа с телеканалами – занятие однозначно более выгодное, чем привлечение болельщиков на футбольные матчи.

По материалам: FIFA, Kommersant.ru, Ведомости, Реальное время

<http://hotelier.pro/news/item/2810-hotels-cup>

Airbnb раскрыл размеры бизнеса в России: 400 тысяч туристов за год, 63% из которых – внутренний туризм.

Airbnb впервые раскрыл статистику по России - в период с мая 2016 по апрель 2017 года в России было сдано жилья на \$32 млн (с учетом комиссии самого Airbnb), что составляет около 1,9 млрд рублей по курсу ЦБ на 8 июня 2017 года. Учитывая, что комиссия с владельцев сдаваемого в аренду жилья составляет 3–5%, а с гостей – 5–15%, в РБК предположили, что выручка Airbnb в России за указанный период могла достигать \$6,4 млн. или около 386 млн рублей.

На сегодня сервис предлагает более 42 тыс. объявлений о сдаче жилья в разных городах России. При этом всего за год в РФ 13,3 тыс. хозяев фактически сдали свое жилье через сервис. В среднем за сдачу в аренду каждый из хозяев недвижимости зарабатывал за год \$900. Средний возраст арендодателя в России – 37 лет. Чаще всего сдают площадь женщины (59%).

За год сервисом в России воспользовались 400 тысяч туристов, это на 85% больше показателя годом ранее. 43% из них посетили Санкт-Петербург, 23% – Москву. Кроме того, в Санкт-Петербурге жильё предлагали 4 тысячи хозяев, а в Москве – 2,7 тысячи. Средний годовой заработок петербургских владельцев жилья оказался выше, чем у москвичей – \$2 тысячи против \$1,5 тысяч (120 тысяч рублей против 95 тысяч рублей).

В основном пользователей Airbnb в России интересуют отдельные квартиры (77% от всех бронирований). Доля отдельных комнат составляет 19%, общих – 4%. Средний срок бронирования – 4,5 ночи.

При этом 63% пользователей, которые снимали жильё в России, перемещались внутри страны. На европейских клиентов приходится 21%, 7% – пользователи из США.

Заместитель директора по коммуникациям Фонда развития интернет-инициатив (ФРИИ) Сергей Скрипников отметил, что \$32 млн – это меньше 1% от «белого» рынка гостиниц и апарт-отелей, который в 2016 году составил 213 млрд рублей.

Россия показывает рекордные темпы роста въездного туризма среди путешественников, останавливающихся на Airbnb. Мы уже вошли в наш внутренний топ-10 стран по этому показателю, и, учитывая наши планы на следующий год, мы можем обойти Мексику и даже сравняться с Великобританией. – Андрей Вербицкий, гендиректор Airbnb в России и странах Восточной Европы

Российские пользователи Airbnb не только сдают, но и активно бронируют жилье через сервис. С мая 2016 по апрель 2017 года число пользователей Airbnb из России, которые снимали жилье, составило 958 тыс. человек. При этом у россиян популярен внутренний туризм: из общего количества отечественных пользователей 12% пришлось на Санкт-Петербург, 5% – Москву, а всего на Россию – 28%. Другими популярными направлениями были Тбилиси (3%), Прага (2%) и Барселона (2%).

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

Фокус – Москва и столичный регион

AIRBNB приютит болельщиков

В июне на Петербургском международном экономическом форуме Airbnb и Ростуризм подписали меморандум о сотрудничестве. Его цель — создание комфортных условий для путешественников в нашей стране и стимулирование развития российской туристской отрасли. В частности, стороны будут сотрудничать в рамках чемпионата мира по футболу, который пройдет в России в 2018 году.

Соглашение Ростуризма и Airbnb вызвало резонанс среди отраслевых организаций. Эксперты указывали на то, что деятельность американской компании никак не регулируется, а значит, качество размещения туристов не будет контролироваться, в итоге может пострадать легальный гостиничный бизнес.

Источник: РБК

<http://hotelier.pro/news/item/2807-airbnb>

В Берлине запретили сдавать квартиры на Airbnb

С 1 мая 2016 г. берлинцам запретили выставлять свои квартиры на Airbnb и на других подобных ресурсах без специального разрешения города. Кто пойдет против буквы закона и продолжит без спроса селить туристов, будет оштрафован на 100 000 евро.

На одном только сайте Airbnb выставлено 17 300 квартир и комнат в Берлине. Туристам снимать такое жилье и бюджетно — вдвоем можно вполне прилично переночевать за 65 евро ночь, и аутентично — небольшая центральная квартирка в старом доме с винтажной мебелью куда интереснее стандартного «эконома» в отеле. А для самих берлинцев это отличная возможность заработать небольшую денежку, ведь большинство жителей города сами живут в съемных квартирах, и, уезжая в отпуск или командировку, не хочется, чтобы оплаченные квадратные метры простаивали. Так почему же не сдать жилплощадь на это время туристам, повесив объявление на одном из многочисленных сайтов аренды жилья?

Запретить берлинцам селить к себе туристов власти порывались давно. А на днях берлинский сенат окончательно постановил: такие гешефты нелегальны. 1 мая 2016 года вступает в силу закон об использовании жилых помещений не по назначению. Нормативный акт запрещает без специального разрешения сдавать свою квартиру туристам. А интернет-порталы, на которых выставляется такое жилье, обязаны теперь доносить на нарушителей в соответствующие инстанции.

По мнению столичных политиков, из-за того, что жители Берлина бесконтрольно зарабатывают на туристах, растет стоимость аренды жилой недвижимости в городе и катастрофически не хватает квартир. Штраф для нарушителей определен в сумму до 100 тысяч евро (оппозиция требовала назначить полмиллиона). Самим туристам, снимающим отныне нелегальное жилье, никакого наказания не грозит.

Юристы считают, что закон получился спорным и противоречивым, и многие вопросы остаются открытыми. Например, что будет с теми, кто оформляет не субаренду, а сдает туристам собственную квартиру? По какому принципу будут выдавать эти самые «особые разрешения»? И как чиновники собираются контролировать этот сектор?

Можно предположить, что используя в качестве предлога действительно серьезную проблему — острую нехватку доступного жилья в Берлине — политики

на самом деле стремятся полностью контролировать новый и стремительно растущий сектор городской экономики.

Пока точно ясно одно — исключением из этого закона является аренда комнаты. Если ты снимаешь квартиру в Берлине и пересдаешь в ней одну или несколько комнат (но не больше 50 процентов всей площади) туристам — это можно.

Владельцы американского портала Airbnb, понятное дело, таким поворотом дел остались недовольны. В минувшем марте они провели в Берлине опрос, в результате которого выяснилось, что больше 70 процентов жителей города против введения штрафов за сдачу квартир туристам.

<https://liveberlin.ru/berlog/2016/04/12/no-more-airbnb-in-berlin/>

Продолжение:

Всех, кто незаконно сдает туристам квартиры в Берлине, возьмут на карандаш

Владельцев берлинских квартир, сдающих их на сервисе Airbnb и ему подобных в обход нового закона, занесут в специальные списки. Шутки в сторону: на днях Сенат нанял на работу 17 сотрудников, в задачи которых входит выявление жилья, незаконно выставленного на сервисах кратковременной аренды.

В Берлине с 1 мая 2016 г. вступил в действие закон, запрещающий сдавать свои квартиры на Airbnb и аналогичных ресурсах без специального разрешения. Штраф за нарушение составляет 100 тысяч евро. Судя по всему, власти отнеслись к контролю за исполнением нового закона вполне серьезно. Помимо 17 специально обученных сотрудников, которые будут находить в сети нарушителей, на официальном сайте города в лучших немецких традициях, по которым, как известно, «орднург мусс зайн», появилась онлайн-форма, при помощи которой власти предлагают всем поборникам законности «стучать» на владельцев, сдающих свое жилье туристам.

Так власти намерены решить не только проблему острой нехватки доступного жилья в Берлине для самих жителей города, но и бороться с неуплатой налогов значительной частью владельцев бесконтрольно сдаваемых квартир.

В последние годы на берлинском рынке сдаваемого-снимаемого жилья обозначилась серьезная проблема — зачастую владельцы одной или нескольких квартир предпочитают сдавать их не в долгосрочную аренду, а в краткосрочную, так как на последней можно больше и быстрее заработать. Согласно исследованию Управления городского района Митте (Bezirksamt Mitte), проведенного в 2015 году, на различных порталах типа Airbnb было выставлено более 23 тысяч квартир, но всего на лишь четвертую часть из них было получено необходимое разрешение и от их аренды уплачивались налоги.

Между тем, несмотря на вступление в силу нового закона на сайтах типа Airbnb, Wimdu, 9flats и на ряде ресурсов помельче до сих пор можно найти массу предложений от хозяев, которые готовы сдать свою берлинскую квартиру туристам на короткий срок, причем как минимум половина из них выставляется без специальных на то разрешений.

Одним словом, ситуация на рынке аренды «отпускного» жилья после 1 мая пока не сильно изменилась, что, впрочем, неудивительно: во-первых, далеко не все владельцы квартир слышали о новом законе, во-вторых, сам закон пока достаточно «сырой», что дает хозяевам сдаваемого жилья возможность попробовать его обойти. Например, до сих пор не совсем ясно, попадают ли под

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

Фокус – Москва и столичный регион

санкции те, кто сами живут в съемных квартирах и хотят их сдать, уезжая в отпуск или командировку (ну не простаивать же квадратным метрам бесплатно!), и тех, кто сдает в аренду менее половины площади квартиры, в которой проживает сам (например, одну комнату из трех). Или же закон касается только тех, кто целенаправленно зарабатывает на регулярной сдаче жилья туристам.

Во всяком случае, Торстен Кюне (Torsten Kühne), глава Департамента недвижимости района Панков (Pankow), заявил в интервью RBB, что с выполнением закона придется повременить, пока не будут доработаны все эти открытые до сих вопросы. К тому же, по его мнению, исполнение закона требует значительное расширение аппарата чиновников. В том же Панкове, по словам господина Кюне, нужно как минимум десять новых работников, которые бы занимались вопросами выдачи разрешений на сдачу жилья туристам и рассмотрением жалоб о незаконной аренде квартир. А пока для их решения задействованы только три человека, которые не справляются с объемом свалившейся на них работы.

В любом случае, во избежание проблем лучше постараться получить разрешение на сдачу жилья туристам в своем районном управлении (Bezirksamt). Однако, не факт, что вам повезет: например, глава Департамента недвижимости берлинского района Митте (Mitte), Стефан фон Дассель (Stephan von Dassel), уже объявил о своем намерении отклонить 95 процентов всех подобных запросов.

<https://liveberlin.ru/news/2016/05/17/kontrolle-airbnb-in-berlin/>

Продолжение:

Стучите громче! Власти Берлина выявляют незаконно сдаваемые квартиры с помощью доносчиков

С введением нормы, запрещающей сдавать в краткосрочную аренду квартиры (так называемое отпускное жилье, нем. Ferienwohnung), власти Берлина предусмотрели и сервис, куда можно сообщить о незаконной сдаче жилья. За два с лишним месяца немцы уже более 2 тыс. раз «стукнули» куда надо на квартиросдатчиков, нарушающих закон. На сайте города появилась специальная онлайн-форма, с помощью которой можно докладывать о всех квартирах, которые сдаются в аренду незаконно.

До вступления нового положения в силу владельцы всего 6,5 тысяч берлинских квартир из более чем 23 тысяч, выставленных на интернет-сервисах типа Airbnb, Wimdu и 9flats, пожелали получить разрешение на краткосрочную их сдачу. 131 квартира из бывших «отпускных» была снова сдана в долгосрочную аренду. 484 владельца обжаловали решение сената о запрете краткосрочной аренды без специального разрешения.

За первые три месяца этого года в районные управления поступило около тысячи заявок на разрешение краткосрочной аренды (информация пока есть не из всех районов города). Решение принято по 533 случаям: 337 заявок отклонено, 181 заявку владельцы отозвали, видимо, не желая платить пошлину в 225 евро, и всего в 15 случаях квартиры разрешили сдавать в краткосрочный найм.

Торстен Кюне (Torsten Kühne), глава Департамента недвижимости района Панков (Pankow) уже отрапортовал, что «вернул городскому рынку жилья» 100 квартир, по которым не были даны разрешения на краткосрочную аренду. Большая часть из этих квартир находится в Пренцлауэр-Берге.

Напомним, что запретом на краткосрочную аренду квартир власти города намерены решить не только проблему острой нехватки доступного жилья в Берлине для самих жителей города, но и бороться с неуплатой налогов с бесконтрольной сдачи жилья.

<https://liveberlin.ru/news/2016/07/12/stuchite-gromche/>

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

Фокус – Москва и столичный регион

Квартиры в Париже на AIRBNB существенно подорожают

Разговоры о том, нужно ли ограничивать работу таких сервисов, как Airbnb, ведутся давно. Связано это с тем, что большинство квартир в центре городов сдают на короткое время туристам, поэтому стоимость аренды постоянно растет, что объясняется высоким спросом.

Между тем, соседи боятся за свою безопасность, так как считают, что Airbnb не может на 100% проверить, не является ли клиент потенциально опасным для остальных.

Париж решил последовать примеру некоторых других городов и вводит ограничения в работу сервиса Airbnb. Владельцы жилой недвижимости должны проходить обязательную регистрацию, если они собираются сдавать свое жилье в краткосрочную аренду. Кроме того, собственники должны будут оплачивать туристический сбор. Сдавать квартиру путешественникам можно будет не дольше, чем 120 дней в году.

На туристах такое решение столицы Франции отразится повышением цен на квартиры. Всего в Париже сдается около 65 тысяч квартир, их владельцам необходимо будет зарегистрироваться до начала декабря.

За введение нового закона лоббировали, прежде всего, гостиницы, которые считают Airbnb нечестным конкурентом. Отели говорят, что сервис лишает их части прибыли, – пишет Reuters.

<http://so-far.ru/news/06-07-2017-kvartiry-v-parizhe-na-airbnb/>

Власти Нью-Йорка готовы закрыть сервис аренды жилья Airbnb

Airbnb, американская онлайн-площадка для размещения, поиска и краткосрочной аренды квартир по всему миру, вступила в конфликт с городскими властями Нью-Йорка. На протяжении последних нескольких лет эта компания, представленная в 34 тыс. городов почти 200 стран, уже не раз сталкивалась с противодействием городских или отраслевых властей.

Основные претензии к Airbnb заключаются в том, что компания нарушает привычные бизнес-модели. В некоторых случаях ее деятельность даже признавали незаконной, однако чаще всего ей удавалось достичь компромисса. Как будет развиваться ситуация на этот раз, сказать трудно. Губернатор штата Нью-Йорк Эндрю Куомо намерен уже до конца октября подписать закон, согласно которому любой арендодатель, разместивший объявление о сдаче своей недвижимости на короткий срок через сервис Airbnb, может подвергнуться штрафу в \$7,5 тыс.

Очевидно, что Airbnb невыгодно терять свой бизнес в одном из крупнейших городов мира – база сервиса составляет здесь более 45 тыс. домов и квартир. Компания предложила властям Нью-Йорка некоторые уступки: обязательную регистрацию хозяев недвижимости, чтобы можно было отслеживать съемщиков квартир, а также правило, по которому один человек сможет предлагать в аренду только одну квартиру. Airbnb готова также пожизненно блокировать тех хозяев квартир, которые нарушили закон от 2010 года более трех раз.

Еще раньше Airbnb заявила, то будет платить налоги в штате Нью-Йорк, что даст бюджету штата \$90 млн в год, но только если власти примут предложенную схему регистрации. О подобных мерах компания уже договорилась с властями Парижа, где она также выплачивает налоги. Но один из авторов закона и член законодательного собрания штата Линда Розенталь считает такие уступки недостаточными для того, чтобы законодатели

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

Фокус – Москва и столичный регион

успокоились. По ее словам, сервис сильно влияет на сокращение предложения доступной аренды жилья в городе.

Airbnb сдаваться не намерена. Компания заявила, что закон был пролоббирован владельцами отелей, поскольку отражает исключительно их интересы. Отельные многих стран мира действительно давно точат зуб на инновационную компанию, подрывающую устои сложившегося гостиничного рынка. В иске, поданном в тот же день в Федеральный окружной суд Южного округа Нью-Йорка, представители Airbnb настаивают, что одобренные губернатором новые правила нарушают конституционное право компании на свободу слова, а также противоречат положениям «Закона о соблюдении приличий в СМИ».

Airbnb – один из самых быстрорастущих международных бизнесов, в том числе и в России. Так, только за 2015 год его объемы в нашей стране выросли более чем в два раза: Москва вошла в топ-10 городов по количеству бронирований через этот сервис. Причем, если прежде жители столицы в основном сдавали квартиры, то теперь все больше желающих предоставлять путешественникам отдельные комнаты.

http://ratanews.ru/news/news_24102016_5.stm

Как Airbnb заставляет власти принимать новые законы

На этой неделе сервис по аренде жилья легализовали в Сан-Франциско. Это уже не первый город, где принимают законы, регулирующие работу компании. The Village изучил реакцию властей в разных странах

Споры о регулировании сервисов, созданных по принципу sharing economy (долевой экономики), ведутся давно. Уже два года отели разных стран пытаются запретить Airbnb. Этот сервис позволяет бронировать жильё на короткий срок и предлагает людям более дешёвые и удобные варианты. Гостиницы теряют деньги, запускают рекламные кампании против Airbnb, но в этой борьбе сталкиваются с жителями, которые защищают проект. Давление вынуждает власти пересмотреть устаревшие законы о сдаче и аренде жилья, а гостиницы — смириться с существованием конкурента. Вслед за Airbnb, другие сервисы столкнулись с противостоянием традиционных компаний. Uber, позволяющий заказывать такси и зарабатывать водителям, оказался под запретом в некоторых странах благодаря лобби таксопарков.

Интерес к Airbnb связан не столько с масштабом его работы, сколько с новым подходом к привычным моделям. Руководители сервиса настаивают на том, что цифровая эпоха требует пересмотра существующих экономических законов. Утверждая законность действий Airbnb, государства открывают дорогу будущим сервисам долевой экономики. The Village посмотрел на отношение властей разных стран к сервису.

Сан-Франциско

В сентябре тысячи владельцев квартир подписали петицию, в которой призвали урегулировать работу Airbnb в Сан-Франциско. Сам сервис много раз отмечал, что пользователи готовы платить налоги и будут чувствовать себя комфортно, существуя в легальном поле. По его данным, большинство жителей Сан-Франциско не имеют реального дохода, а покрывают свою аренду и коммунальные платежи за счёт Airbnb.

Над законом, который позволит легально сдавать и арендовать жильё на короткий срок, работали больше года. По новым правилам, сдавать квартиру или комнату можно сроком до 90 дней в том случае, если хозяин сам находится там

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

Фокус – Москва и столичный регион

большую часть времени. Дома, созданные государством для малоимущих, не могут размещаться на Airbnb.

Теперь гости видят новый пункт в квитанции после бронирования — налог 14 % добавляется к общей сумме, которую они платят, и сервис сам отправляет налоги от имени хозяина.

Нью-Йорк

В 2011 году власти Нью-Йорка приняли закон, чтобы защитить гостиничный бизнес, и запретили сдавать жильё сроком менее чем на 30 дней. А в 2012 одного из владельцев квартир оштрафовали на 40 тысяч долларов. Дальше последовала проверка об уплате налогов. Власти договорились с сервисом о предоставлении данных людей, которые сдают жильё на короткий срок. Тогда анонимная группа из десятков хостов (владельцев квартир на Airbnb) подала в суд на компанию за разглашение персональной информации без предварительного уведомления.

Сейчас владельцы квартир на Airbnb сами несут ответственность за оплату налогов. Сервис не скрывает того, что в рамках законодательства США собирает информацию о заработках людей, чтобы в случае необходимости предоставить данные о выплатах налогов по каждому владельцу.

За последний год в Нью-Йорке развернулась настоящая война лоббистов. В то время как отстаивающие интересы гостиниц запускают кампанию против сервиса, сторонники Airbnb покупают рекламу на билбордах по всему городу и на телевидении. «Airbnb is great for NYC city», — сообщает улыбчивая дама с плаката на стене перехода в метро.

Портленд

Портленд — город в штате Орегон — стал первым, где компания начала использовать программу Shared City. CEO Airbnb Брайан Чески тогда отмечал, что сервис стремится собирать и перечислять налог городу от имени хостов. Airbnb добавляет 11,5 % к стоимости бронирования и отправляет деньги ежеквартально властям Портленда. Кроме того, необходимо заплатить 100 долларов за получение разрешения на легальную сдачу жилья.

Сейчас в городе разрешено сдавать жильё после предварительного уведомления соседей и в случае, если владелец сам проживает на территории дома. Владельцы попадают в специальный реестр властей, который позволяет отслеживать оплату налогов.

Барселона

В июле сервис приговорили к выплате штрафа в 30 тысяч евро за нарушение местных законов. По правилам Каталонии, любая квартира, которая сдаётся туристам, должна быть зарегистрирована специальным туристическим ведомством. По данным Airbnb, 75 % хостов получают от аренды сравнимо или меньше, чем составляет средний заработок в Каталонии.

Берлин

Год назад в Берлине хотели запретить краткосрочную аренду. Усилиями Airbnb, который тесно сотрудничал с представителями власти, удалось добиться принятия закона, который её разрешает, но с некоторыми ограничениями. Теперь для того, чтобы сдавать квартиру, необходимо получить предварительное разрешение районных властей. Каждый случай рассматривают отдельно, чтобы избежать злоупотребления и «использования жилых площадей не по назначению». После двух лет льготного периода владелец может подать заявку

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

Фокус – Москва и столичный регион

на продление дальнейшего разрешения. Airbnb отмечает, что из 1,9 миллиона квартир в Берлине на сайте представлено всего 10 тысяч.

В Мюнхене по-прежнему действует правило о том, что если кто-то сдаёт квартиру на временный срок, он может быть оштрафован на сумму до 50 тысяч евро. В Гамбурге, напротив, новый закон сменил действующий с 1982 года. По нему можно становиться хостом Airbnb без какой-либо лицензии.

Париж

Президент Франции недавно подписал закон Bill ALUR, легализующий сдачу жилья в аренду без какого-либо разрешения со стороны властей. Он включает в себя правила краткосрочной аренды и распространяется на большую часть территории страны. На следующей неделе правительство Франции будет рассматривать ещё один закон, регулирующий деятельность Airbnb.

Лондон

На прошлой неделе власти опубликовали отчёт с оценкой рынка sharing economy. В нём отмечалось, что новая экономика уже позволяет развивать малое предпринимательство в стране и в будущем серьёзно изменит способ использования активов и ресурсов. Ранее власти сообщали, что пересмотрят закон сорокалетней давности, который регулирует сдачу жилья в Лондоне.

По данным Airbnb, компания приносит Великобритании ежегодно около 815 миллионов долларов, и эта цифра всё время увеличивается.

Амстердам

Два года назад власти города решили проверить двести подозрительных квартир на предмет безопасности проживания гостей, а также выяснить, платят ли владельцы налоги. В результате расследования шести хозяевам запретили сдавать их жильё. Однако после этого Амстердам стал первым городом, официально разрешившим работу Airbnb. Городской совет утвердил новую политику сдачи и аренды жилья через интернет-сервисы.

Для того, чтобы легально сдавать жильё, его нужно зарегистрировать и быть готовым предоставлять все финансовые данные.

Сидней

Большинство жителей не знают, чем они рискуют, когда предоставляют своё жильё туристам. По закону, каждого хоста могут обязать выплатить штраф в размере 750 долларов за работу без предварительного утверждения властей. Закон города не разрешает совмещать владение постоянным жильём со сдачей его во временное пользование.

<http://www.the-village.ru/village/city/city/167079-kak-airbnb-pobedil-v-san-frantsisko>

Суд запретил петербурженке использовать жилое помещение как хостел

Под контролем судебных приставов незаконный хостел, устроенный предприимчивой владелицей в своей квартире, устранен. Больше всего этому решению обрадовались соседи нелегитимной гостиницы.

Как сообщили «Конкретно.ру» в городской службе судебных приставов, в Ладужский отдел Красногвардейского района поступил исполнительный лист, выданный Невским районным судом в отношении 38-летней женщины. Суд

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

Фокус – Москва и столичный регион

запретил петербурженке использовать жилое помещение не по назначению, а именно: предоставлять квартиру для организации гостиничных услуг. Зыскателем выступила прокуратура Красногвардейского района, куда поступали жалобы на постоянный шум от недовольных соседей. Находчивая петербурженка, владеющая большой квартирой на Новочеркасском проспекте, решила превратить свое жилье в гостиницу.

Судебный пристав посетил незаконный хостел и зафиксировал наличие в нем 12 гостей, которые там проживали. С каждого были взяты объяснения. Со слов гостей, койко-место в данной гостинице стоило 250 рублей в сутки. Судебный пристав вручил собственнице жилья требование в 7-дневный срок привести квартиру в надлежащий вид. Требование не было исполнено в добровольные сроки, в связи с чем ей был назначен исполнительский сбор в размере 5 тысяч рублей. В следующий визит судебного пристава квартира оказалась пуста, о чем был составлен акт с понятыми. Владелице квартиры предстоит выплатить назначенный сбор, после чего исполнительное производство будет окончено. В случае продолжения незаконной деятельности в квартире судебные приставы возобновят исполнительное производство.

http://www.kvadrat.ru/news/20170907_sudebnyie_pristavyi_peterburga_zapr_etili_ispolzovat_kvartiru_kak_hostel

Незаконная перепланировка жилья под гостиницу была устранена под контролем судебных приставов

Благодаря вмешательству судебных приставов одной из квартир в центре Санкт-Петербурга вернули первоначальный вид после незаконной перепланировки. Не посчитавшись с правами других владельцев комнат, соседи пытались сделать из жилого помещения гостиницу.

В Куйбышевский отдел Центрального района УФССП России по Санкт-Петербургу обратился житель Северной столицы – владелец одной из комнат в коммунальной квартире, расположенной в доме, признанном объектом культурного наследия. Некоторое время назад он надолго уехал из города, а когда вернулся, то с удивлением обнаружил, что его предприимчивые соседи перепланировали всю квартиру под гостиницу.

Гражданин, воспротивившийся «гостеприимству» своих соседей, обратился в суд, который постановил привести планировку квартиры в первоначальный вид. С исполнительным листом зыскатель обратился в службу судебных приставов. Возвращать квартире прежний облик добровольно хозяин несостоявшегося гостиничного бизнеса отказался, судебный пристав принял все меры для исполнения судебного решения. Через некоторое время в районный отдел были предоставлены документы, подтверждающие, что перепланировка квартиры была проведена должным образом.

<http://piter-news.net/incident/2013/09/24/19293.html>

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

На северо-западе столицы построят 13-этажную бюджетную гостиницу

В Северо-Западном округе на месте подлежащих сносу надземной парковки и складов построят два разноцветных корпуса бюджетной гостиницы. Здания высотой 13 этажей появятся по адресу ул. Маршала Прошлякова, д. 17, стр. 1.

– Гостиница на улице Маршала Прошлякова будет иметь эконом-класс, при этом качество архитектурных решений достаточно хорошее, что непосредственно влияет и на окружающую городскую среду, – отметил главный архитектор Москвы Сергей Кузнецов.

На первом этаже корпуса №1 расположатся администрация, ресепшн, кафе и магазины. В корпусе №2 на первом этаже будут размещены помещения для офисов и open space. Остальные этажи займут 840 номеров гостиницы.

Отделку фасадов предполагается провести с применением разноцветной штукатурки. Общая площадь комплекса составит 37 777 квадратных метров. (мю)

<http://gazeta-kurkino.info/na-severo-zapade-stolitsy-postroyat-13-etazhnyuyu-byudzhethnyuyu-gostinitsu/>

"Гранель" собирается строить отели у московского аэропорта

По словам вице-президента группы Андрея Цвета, девелопер уже построил люксовый отель в Уфе и договорился с московским аэропортом Домодедово о строительстве там пятизвездочной гостиницы, передает "Интерфакс".

Ранее стало известно, что "Гранель" намерен возвести у авиаузла отель общей площадью 30 тыс. кв. м, рассчитанный на 400 номеров класса "люкс", "супер-люкс" и "стандарт".

Согласно проекту, объем инвестиций может превысить 3,2 млрд рублей при окупаемости в восемь лет, строительство объекта займет три года.

Марина Усенко, партнер отдела гостиничного бизнеса и туризма компании Cushman & Wakefield, уверена, что строительство отеля современного качества непосредственно в зоне аэропорта Домодедово — давно назревший вопрос. "В Шереметьево, который в прошлом году обслужил 34 млн пассажиров, сегодня действуют 1 855 номеров различной категории или порядка 18 тыс. пассажиров на один номер в год. В Домодедове с 434 гостиничными номерами в пятикилометровом радиусе охвата приходится около 66 тыс. пассажиров на один номер, что является почти критическим показателем. Разумеется, наличие прямой связи с городом в виде "Аэроэкспресса", который обеспечивает пассажирам доступ к более чем 1,2 тыс. гостиничным номерам в зоне Павелецкого вокзала, частично решает проблему, но развитие гостиничной инфраструктуры непосредственно в зоне Домодедова все равно необходимо. Если посмотреть на развитие аэропортов-аналогов в Европе, где в пятикилометровом радиусе каждого узлового аэропорта действуют порядка 3 тыс. номеров различного ценового стандарта. Поэтому проблему с размещением пассажиров Домодедова необходимо решать, притом срочно", — заключила эксперт.

http://www.arendator.ru/news/156316-granel_sobiraetsya_stroit_oteli/

Китай создает свой гостиничный бренд и подумывает об открытии отеля в Москве

ПЕКИН, 31 августа. /Корр. ТАСС Андрей Кириллов/. Китай работает над созданием национального гостиничного бренда Nuo. Его разработка ведется под эгидой государственной Пекинской туристической группы (Beijing Tourist Group). Планируется, что отели Nuo откроются в Нью-Йорке, Париже и Лондоне, Москве и Санкт-Петербурге, а также крупнейших городах страны и крупнейших китайских туристических центрах, включая Шанхай, Сиань, Гуанчжоу, Гонконг, Чэнду.

Первый отель сети Nuo-Beijing открылся поблизости от шоссе к аэропорту Пекина.

"Когда в нашей стране начались реформы, гостиничное дело, надо признать, находилось на уровне постоянных дворов, "домов для приема приезжих", — вспоминает директор управляющей компании отелей Nuo-Beijing Ван Синь.

Тогда решить задачу восполнения нехватки качественного гостиничного фонда смогли иностранные компании, привлекавшие путешественников хорошо знакомыми названиями — Shangri-La, Kempinski, Hyatt.

Коренной перелом в этой сфере произошел перед пекинской Олимпиадой 2008 года. Сейчас в китайской столице около 6 тыс. гостиниц всех разрядов, из них чуть больше шестидесяти, то есть примерно каждая сотая, имеют уровень "пять звезд". Этого оказалось достаточно, чтобы расселить зарубежных гостей — Китай входит в пятерку основных туристических держав мира.

Люксовый бренд

Ван Синь отметил, что почти за 40 лет с момента начала реформ китайский бренд отелей, который призван стать частью "мягкой силы" государства, так и не был создан. "Мы понимаем, что это должна быть сеть, иначе какой это бренд?" — отметил отельер.

О том, что это должен быть бренд уровня "люкс, по словам Ван Синя, говорит уже само его название: слово Nuojin (китайский вариант названия отеля) состоит из иероглифов "обещание" и "золото". По его словам, эта сеть должна включать такие составляющие, как питание, проживание, перемещение, покупки и развлечения.

Легенда для отеля

У бренда должна быть легенда, некий идеальный образ. Легендой для Nuo станет период Мин (1368–1644 годы), когда в Поднебесной после монгольского господства к власти пришла китайская династия.

При Минах Срединное государство достигло величайшего могущества, в Пекине были построены "Запретный город", храмы Неба, Земли, Солнца и Луны, огромные китайские корабли совершали дальние морские походы. Невиданное развитие получила торговля фарфором и чаем, которые, наряду с шелком, доставлялись в отдаленные страны по великим торговым путям.

Фарфор и чай — главные мотивы дизайнерского решения Nuo-Beijing. В его лобби стоят огромные фаянсовые вазы, которые пришлось специально заказывать в городе Цзиндэчжэнь, "фарфоровой столице" Китая. Посетители отеля также могут выпить чаю в роскошном чайном домике с выходом в тенистую бамбуковую рощу.

Если чай — то непременно с упоминанием знатока чайного искусства Чжан Дая (1597–1679), если спа — то на основе древнего трактата "Хуанди нэйцзин" ("Трактат Желтого предка о внутреннем").

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

Фокус – Москва и столичный регион

Покровительство искусству — тоже традиция династии Мин. Панно в лобби — одного из самых успешных художников современности Цзэн Фаньчжи (стоит по каталогам два с лишним миллиона долларов США). Его же — бронзовая "Гора радости" среди фаянсовых ваз-гигантов.

Создание бренда требует привлечения значительных инвестиций, поэтому инвестором станет одна из крупнейших китайских корпораций, которая может обеспечить "долгие" вложения.

В Пекине управляющей компании также принадлежит старейшая гостиница города на проспекте Чанъань. Лидер китайской революции Мао Цзэдун принимал там высоких гостей, включая председателя Президиума Верховного Совета СССР Климента Ворошилова, а еще раньше, во второй половине 30-х годов прошлого века, там же дал единственный концерт в китайской столице Федор Шалапин.

Этому историческому месту вскоре будет придан прежний шик.

Интернациональная команда

При всех прочих составляющих, главное в отеле — люди, которые в нем работают, особенно если это отель класса "люкс". Персонал должен обладать самыми высокими профессиональными навыками.

"Гостеприимство здесь окрашено в национальные тона с сильным элементом историзма. Все это мы учитываем в подготовке персонала, это, можно сказать, "культура Nuo". Однако менеджмент здесь осуществляет многонациональная команда", — говорит генеральный управляющий отеля, швейцарец Адриан Рудин.

Он признает, что сохранять идиллию в интернациональном коллективе, насчитывающем около семисот человек, непросто. Помогают навыки межнационального общения и желание понять иную психологию. "Это, если сказать коротко, культура улыбки", — поясняет Адриан.

"Будьте грациозны и любезны, будьте дружелюбны и позитивны, — вот, что мы постоянно внушаем своим сотрудникам", — отмечает он. При этом сверхзадача — ненавязчиво продвигать ощущение, что все это — made in China, подразумевая китайскую цивилизацию, подарившую человечеству фарфор, шелк, книгопечатание, компас и многие другие полезные и красивые вещи.

Чай с тысячелетнего дерева

При династии Мин Срединное государство пошло навстречу миру, вкусило дух приключений и предприимчивости. Теперь этим духом открытости проникнута кухня Nuo-Beijing, где работают повара из Греции, Италии, Индии, Сирии, Индонезии, Таиланда, Японии, Республики Корея. Широко представлен китайский стол различных регионов — на выбор еда шаньдунская, хуайянская, гуандунская, сычуаньская. Над всем царит чай. У отеля есть свои плантации на родине этой культуры — в провинции Юньнань, там растет тысячелетнее (согласно местной молве) чайное дерево. Не факт, что вам достанутся чайники именно с этого дерева, но в любом случае процесс аутентичного чаепития обещают.

"Чай — это и наслаждение, и философия. Он обостряет мышление, стимулирует полет фантазии. Это еще особый чайный аромат, с которым, как нам хотелось бы, должен ассоциироваться бренд Nuo, так же, как и с едва ощутимым запахом старого красного дерева", — говорит генеральный управляющий. Он тоже мечтает о покорении брендом Nuo Парижа, Лондона, Нью-Йорка, Рима, Москвы. Продвижение китайского бренда отелей, по его мнению, элемент нового Шелкового пути.

Прежде по торговым путям двигались не только товары, но и технологии, элементы культуры. Есть свидетельства, что паста попала в Италию из Китая. Китайцы не только продавали шелк, но и распространяли, хотя и не всегда охотно, шелкоткачество. Из Китая позаимствованы секреты производства фарфора. Сама идея таких цивилизационных сопряжений весьма близка философии Нуо.

<http://tass.ru/ekonomika/4520914>

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

Росстат: Коллективные средства размещения в 2016 году.

Число официально зарегистрированных средств размещения в России начало сокращаться. Падение показывает сектор специализированных средств размещения, куда входят санатории, базы отдыха, кемпинги и тому подобные объекты. Зато неплохой рост как по числу объектов, так и по номерному фонду показали гостиницы и аналогичные средства размещения. Заметно выросло число иностранных гостей, начал восстанавливаться бизнес-сегмент. Редакция Hotelier.PRO публикует в графическом виде данные, собранные Росстатом с 2000-го года.

По сравнению с данными прошлого года, в информацию опубликованную Росстатом 25 июля 2017 года внесена некоторая корректировка. По этой причине данные, которые редакция Hotelier.PRO публиковала в 2016 году, могут отличаться от данных в этом материале, однако эти изменения в целом незначительны.

Как видно из приведенных данных, **общее количество коллективных средств размещения** в России составляет порядка 20 тыс. За 2016 год это число сократилось примерно на 0,6% или на 112 объектов.

Куда более существенный спад показал сектор **специализированных средств размещения**: здесь падение составило на 17,9%, за год число средств размещения, зафиксированных Росстатом, сократилось более чем на 1,1 тыс. Напротив, заметный прирост за минувший год показал **гостиничный сектор – почти до 15 тыс. объектов или на 7,1%**.

Специализированные средства размещения: санаторно-курортные организации; дома отдыха; базы отдыха; кемпинги; туристские базы; общественные средства транспорта, используемые как средства размещения (туристские поезда, круизные суда, яхты); наземный и водный транспорт, переоборудованный под средства размещения для ночлега, включая дебаркадеры.





Номерной фонд всех российских коллективных средств размещения за минувший года вырос на 17 тыс. номеров. Драйвером роста снова стал гостиничный сектор, увеличивший свою емкость на 42 тыс. номеров или на 9,7%. Специализированные средства размещения и здесь показывают спад. Их совокупная емкость упала на 25 тыс. номеров или на 7,4%.



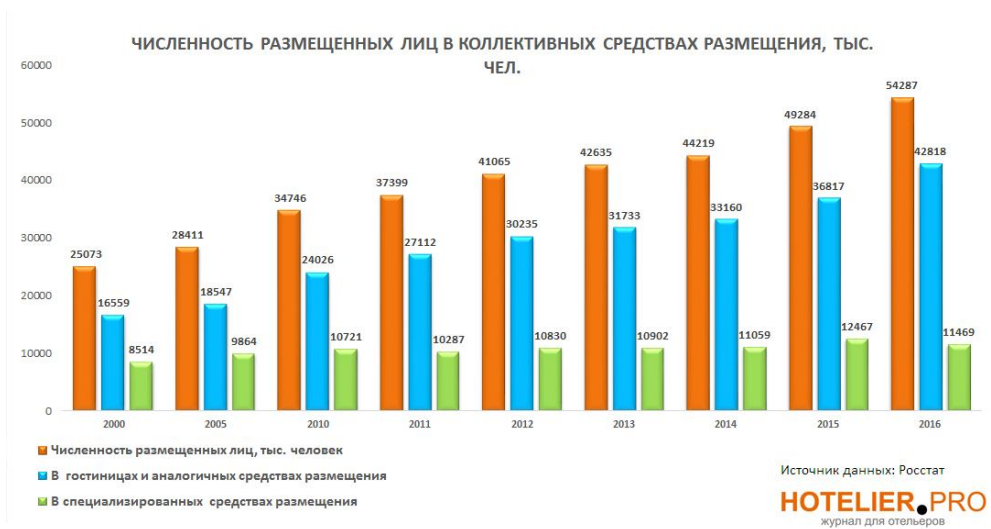
Число ночевков в коллективных средствах размещения России выросло на 4 млн, при этом заметно выросло число ночевков в гостиницах и аналогичных средствах размещения – на 14,3%. Столь же заметно сократилось число ночевков в специализированных средствах размещения – примерно на 9,2%.

В минувшем году численность гостей в российских средствах размещения достигла 54,3 млн человек, что на 10,2% больше чем в 2015 году. Общий прирост гостей составил 5 млн человек. При этом в гостиницах и аналогичных средствах размещения остановилось на 6 млн гостей больше, чем годом ранее (рост на 16,3%).

К сожалению, из таблицы свежих данных Росстата, опубликованных 25 июля 2017 года, исчезла информация о 2006-2009 гг. Между тем, как отмечалось в аналитике Hotelier.PRO годичной давности, данные за эти годы ярко характеризуют глубину кризиса 2009-2010 гг. Устойчивый рост числа гостей в 2000-2008 гг (+43,3%), сменился резким спадом в 2009 году (-21% или на 21,8 млн человек!). С 2010 года число гостей вновь начало расти, но на докризисные показатели вернулось лишь к 2013-2014 гг.

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

Фокус – Москва и столичный регион



Довольно оптимистично выглядят данные Росстата об иностранных гостях в российских средствах размещения. В минувшем году их зафиксировано более 6 млн, что на 445 тыс. больше, чем годом ранее. Однако речь идет обо всех иностранных гражданах, включая жителей бывшего СССР, поэтому говорить о росте въездного туризма в данном случае следует крайне осторожно. Неудивительно, что основной (и единственный) прирост (+9,5%) иностранных гостей пришелся на классические средства размещения. В сегменте специализированных средств размещения и без того невысокое число иностранных гостей снизилось еще больше.

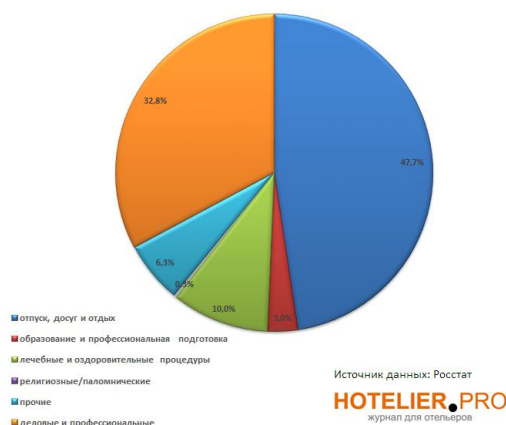
На диаграмме хорошо заметно насколько сильно снизилось число иностранных гостей во время кризиса 2009-2010 гг. Однако уже к 2012 году спад докризисный объем иностранных гостей был превзойден. Резкий рост числа иностранных гостей в 2015-2016 гг. отчасти связан с применением новой методики Росстата. До 2015 года статистика не учитывала данные по микропредприятиям.



По сравнению с данными 2015 года несколько изменилось распределение гостей российских средств размещения по целям поездок. Выросла доля leisure-путешественников (с 41,7% до 47,7%) и бизнес-туристов (с 29,8% до 32,8%). Сократилось число туристов с иными целями поездок – религиозными, медицинскими и т.д.

Каждый третий гость российского средства размещения – бизнес-турист.

Распределение численности лиц, размещенных в коллективных средствах размещения, по целям поездок в 2016 г., в %



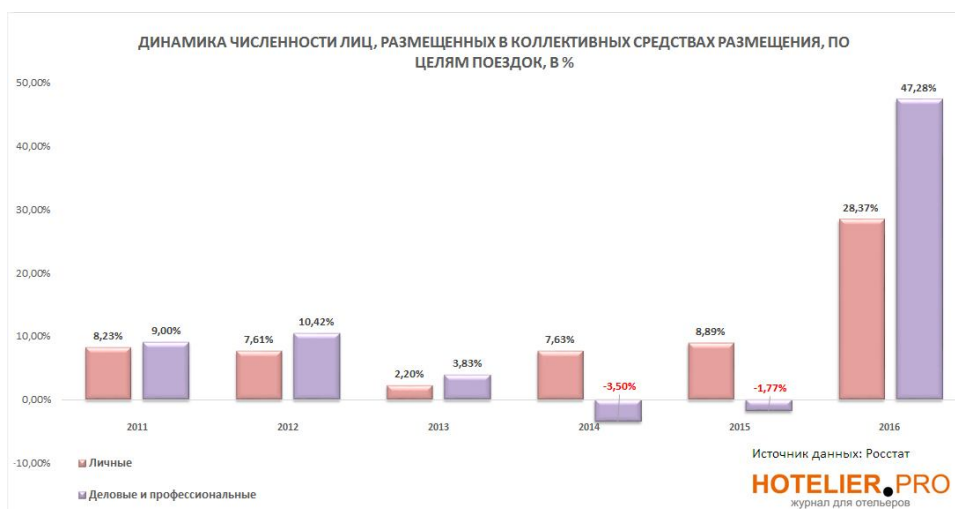
Любопытная картина получается, если проанализировать гостевую аудиторию отечественных средств размещения по двум основным целям поездок – бизнес и отдых (включая все прочие цели поездок, как это делает Росстат). В 2016 году российские средства размещения приняли почти 36,5 млн leisure-путешественников и 17,8 млн бизнес-туристов.



Резкий прирост числа бизнес- и leisure-туристов в 2016 году также связан с применением новой методики Росстата: с 2015 года стали учитываться данные по микропредприятиям. Тем не менее, в целом динамика достаточно характерна.

Практически за все время наблюдений Росстата, темпы прироста бизнес-туризма в России опережали темпы прироста leisure.

Исключение составляют 2014-2015 гг, когда число официальных бизнес-туристов снизилось. Это связано как с кризисными процессами в российской экономике, так и с международными санкциями.



ВЫВОДЫ

Как показывают данные Росстата, российская индустрия гостеприимства, несмотря на экономический кризис и геополитическую напряженность, в минувшем году развивалась достаточно неплохо. Если оценивать не "среднюю температуру по больнице", а данные по гостиницам и аналогичным средствам размещения, то налицо и рост числа объектов, и расширение номерного фонда, и приток новых гостей, в том числе иностранных. После кризиса 2014-2015 гг. возобновился прирост бизнес-гостей.

Тем не менее, в данных Росстата есть несколько туманных моментов. Во-первых, смена методики расчетов, затрудняет полноценный анализ изменения числа иностранных гостей в российских средствах размещения и динамику изменения гостевой аудитории по целям поездок.

Во-вторых, довольно странная картина складывается вокруг сегмента специализированных средств размещения, который объединяет достаточно разнородные объекты вроде санаториев и турбаз. Статистические данные фиксируют резкое сокращение средств размещения этого типа: на 1,1 тыс. объектов или на 25 тыс. номеров. Причиной этого может быть и физическое закрытие объектов, и массовый уход "в тень", и наконец, переход специализированных средств размещения в гостиничный сегмент. К сожалению, данные Росстата не позволяют понять, что происходит со специализированными средствами размещения и не кроется ли за этим очередное изменение методики расчета.

<http://hotelier.pro/tourizm/item/2944-rosstat/2944-rosstat>

Минэкономразвития выделит самарским отельерам 300 млн руб. на подготовку к ЧМ-2018

Областные чиновники назвали отельеров, получивших бюджетные субсидии для подготовки к мундиалю, пишет "Самарское обозрение".

В 2016 г. стартовал прием заявок от представителей гостиничного бизнеса на получение субсидий для строительства отелей и модернизации уже существующего номерного фонда к предстоящему ЧМ-2018. Заявки от отельеров принимало областное министерство экономического развития. Для этих целей региональный бюджет готов был выделить 300 млн руб. на 2016-2018 годы.

Как пояснял руководитель департамента туризма Самарской области Михаил Мальцев, в первую очередь на субсидии вправе рассчитывать отели, которые смогут размещать организаторов мундиала. Всего ФИФА требовала создать более 3,8 тыс. номеров для проживания клиентских групп и партнеров

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

Фокус – Москва и столичный регион

ассоциации. Около 4 тыс. номеров требуется болельщикам, которых может оказаться больше, чем ожидается.

В июне 2017 г. министерство опубликовало на собственном сайте информационное сообщение о проведении отбора компаний, чьи расходы на подготовку своих объектов гостиничного бизнеса к предстоящему чемпионату мира по футболу будут частично возмещены. Отбор проводился среди операторов гостиниц, предполагаемых к использованию для размещения клиентских групп ФИФА, болельщиков, волонтеров, ведомств, обеспечивающих общественную безопасность, технического персонала подрядчиков, маркетинговых партнеров и т.д.

Итоги отбора ведомство Александра Кобенко опубликовало в середине августа. Согласно соответствующему приказу МЭРИТа, бюджетные деньги достанутся 10 компаниям. ООО "Инвестор", близкое к "Корпорации Кошелев" (отель "Лотте"), получит 92,8 млн рублей.

57,1 млн руб. предоставят ООО "Старт". "Старт", входящий в группу компаний "Союз" Николая Васильева, ведет проект строительства пятизвездочной гостиницы на базе Дома сельского хозяйства. Проект находится в высокой стадии готовности - в прошлом году в здании были сделаны демонстрационные номера, залита чаша бассейна и подготовлены помещения для запуска нескольких ресторанов.

55,18 млн руб. достанется ООО "Кемпинг". "Кемпинг" - оператор загородного комплекса "Русская охота" группы компаний "ВИД". Это единственный качественный отель в пригороде Самары.

Другие участники получают меньшие суммы. 15,37 млн руб. выиграло ООО "Транстройинвест 2000" (отель "Ренессанс-Самара" группы компаний "ВТС"). 13,88 млн руб. направят ООО "МТЛ-Отель" ("Холидей Инн Самара"). 12,6 млн руб. получит ООО "Актив Индустрия" ("Хэмптон бай Хилтон Самара" Александра Милеева). 12,39 млн руб. - ООО "Альянс" (отель "Априори"). 4,6 млн руб. достались ООО "Дубрава" (парк-отель "Дубрава"), 4,4 млн руб. - ООО "Добрыня" (гостиница "Грин Лайн Самара"). 2,3 млн руб. выиграло ООО "Вояж Самара" (гостиница "Меридиан"). При этом в программу не попал ни один старый самарский отель.

Сколько всего отелей изъявили желание участвовать в конкурсе МЭРИТа, неизвестно. В ведомстве Александра Кобенко на запрос "СО" не ответили. Не удалось получить комментарии "СО" и в областном департаменте туризма.

<http://volga.news/article/449335.html>

На грани разорения. Недорогие мини-отели в Крыму могут исчезнуть?

Еженедельник "Аргументы и Факты" № 35 30/08/2017

Большинство туристов, приезжающих в Крым, предпочитают недорогие мини-отели. Однако уже в скором времени их может стать существенно меньше. Почему многие владельцы подумают о закрытии своих гостиниц, разобрался «АиФ-Крым».

Крымчане в возрасте помнят времена, когда в приморских посёлках и городах любая постройка, любой клочок земли «плодоносили» немалыми деньгами. Неприхотливые — а точнее, отчаявшиеся найти себе место под солнцем отдыхающие соглашались жить на верандах, в сараях, на раскладушках в садах.

В последние 10-15 лет украинского прошлого Крыма самым надежным вложением денег для среднего бизнеса считались мини-отели на берегу моря. Порой строили, не оглядываясь на нормы, удобства и уровень комфорта — были

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

Фокус – Москва и столичный регион

бы четыре стены, куда можно поставить койки. И отношение к бизнесу было разным: одни работали легально, другие не собирались выходить из тени. Заработанный капитал отлично хранился в качестве недвижимости, приносил прибыль. Но последние три года — со снижением турпотока и переориентацией отдыхающих на здравницы и отели с качественным сервисом - изменили ситуацию. Многие владельцы небольших гостиниц говорят - проще закрыться. И если самые пессимистичные прогнозы сбудутся, то податься небогатому отдыхающему на полуострове станет некуда.

Было время...

Крымский туристический бизнес занимает несколько процентов в общей экономике Крыма: по одним подсчётам — 9%, по другим - не дотягивает до 6%.

По данным Ассоциации малых отелей Крыма, официально в Крыму зарегистрировано порядка 4000 тысяч мини-отелей. Неофициально - в два раза больше. Вместимость их, конечно, разная, в некоторых можно обойтись силами двух работников, в других и десять будет мало. Выходит, около 80-100 тысяч работников постоянно или временно заняты в малом гостиничном бизнесе.

Из соцопросов Минтуризма Крыма ясно, что более половины гостей полуострова предпочитают маленькие уютные гостиницы. Они этим и привлекают туристов. В них для комфорта отдыхающего необходимы две горничные, администратор, техник, повар. В итоге на зарплату обслуживающему 30 номеров персоналу придется потратить 150-180 тысяч в месяц. Коммунальные услуги обойдутся в половину меньше, плюс налоги и амортизация. И если отель успешен, то, при стоимости номера от тысячи рублей до двух, ежемесячно он будет приносить порядка миллиона рублей. Отличный бизнес - при условии постоянной загрузки.

Дешево и не сердито. Как в Крыму обстоят дела с хостелами

Но при загрузке в 40%, о которой сейчас говорят отельеры, доход составит 600 тысяч в месяц. Отнимаем половину на расходы, остается в остатке около миллиона-полутора рублей за три бойких месяца. А это — годовой доход востребованного программиста, менеджера, которому не нужно вкладывать в развитие инфраструктуры, ремонт, рекламу, расширение и комфорт отеля. Запала работать в подобных условиях у малого бизнеса нет, если только не поднимать цену. Но это можно позволить, например, в Ялте. Менее посещаемые города лишь снижают стоимость отдыха.

В 2016 году, в конце августа, на счётчике Минтуризма РК было уже более 4 млн. туристов, а в этом году, на начало августа, их набралось на треть меньше. Таким положением дел отельеры оказались недовольны. Может, стоит закрыть отель и не мучиться?

«Когда в конце сезона хозяева этих отелей подсчитают убытки, некоторые, думаю, будут задумываться: продолжать ли их содержать, — говорит владелица хостела в Судаче Наталья Кириченко. — Теперь нельзя сказать, что турист приедет в Крым в любом случае. Издержки всё больше. Легче получать зарплату на каком-нибудь предприятии, нежели прикладывать гораздо больше усилий и получать столько же. Плюс — страхи от проверок различных. Я наблюдаю отток различных проектов по строительству отелей. Общая дороговизна и риски не позволяют вкладываться в этот бизнес».

Наталье в прошлом году ремонт помещений с заменой мебели обошёлся в 6 миллионов рублей. Вложение это долгосрочное, после номера могут эксплуатироваться 5-10 лет. Но эти деньги нужно накопить.

Сколько стоит проживание в отелях и гостиницах Крыма?

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

Фокус – Москва и столичный регион

Для Татьяны Гайлит гостиничный бизнес — дело всей жизни. В 2006 году она организовала единственную в Черноморском туристическую компанию и фирму, занимающуюся продажей недвижимости, у неё есть и свой отель. Содержать его всё сложнее.

«Дело не в холодной погоде и не в отдаленности нашего района, — уверена Татьяна Гайлит. — Люди едут в Крым из мест, где гораздо холоднее. Перелёты в Крым стоят дороже на 30%, чем в Турцию. Отдохнуть там дешевле. Сейчас не стоит говорить о заоблачных ценах в Крыму. Стандартный номер на двоих с необходимым набором услуг, с трёхразовым питанием должен стоить не менее 1100 рублей. Это невысокая цена, которую мы держим. Отдыхающие к нам приезжают со средним стабильным достатком, но крымские цены на всё остальное — продукты, услуги - их приводят в ступор».

Совсем недвижимая

Значит, можно продать отельный бизнес? Но найти покупателя стало практически невозможно. Те деньги, которые хотят владельцы недвижимости получить при продаже, кажутся слишком большими в нынешних условиях. А вот продавать дешевле тоже нецелесообразно. Люди становятся заложниками ситуации.

Причина очевидна: на битом кризисами постсоветском пространстве купленные земельные участки, квартиры, дома, отели заменяли банковский депозит. Страхи остаться с кучей обесцененных денег взвинчивали цены на рынке недвижимости. Это же произошло с Крымом три года назад, очередная неопределенность, отсутствие нормальной банковской системы, беспорядок в кадастре повышали спрос. К этому прибавилось переселение и командировки большого количества рабочих. И в такой ситуации все меньше людей хотели торговать своим неприкасаемым запасом, если не отправлялись в эмиграцию. В итоге цены на Южном берегу возросли в половину и сравнялись с ценами мировых столиц. Например, в посёлке Гурзуф стоимость квадратного метра отеля на несколько номеров укладывается в рамки от 120 до 160 тысяч рублей. В Ялте эта цифра может быть в два раза больше, что сравнимо, например, с Берлином или Москвой.

«Видя такую ситуацию, люди не спешат инвестировать в этот бизнес, — говорит о положении дел директор консалтинговой компании в Ялте Виталий Варман. — Естественно, выбор падает на более доступные варианты вложения. Все привыкли выдаивать из отельного бизнеса всё, не заморачиваясь с условиями. Это не способствует инвестированию. Кроме того, мы, крымчане, привыкли, так как рынок был международным, привязывать цены к доллару, в валюте стоимость недвижимости для Россиян оказалась высока. Поэтому торговля недвижимостью не идет».

От этого страдает и развитие туристического бизнеса. Инвесторы попросту не хотят вкладывать, а те, кто «вложился», воспринимают гостиницу всего лишь как полезную площадь, но никак не основное дело.

«На продажу выставлено много объектов отельного бизнеса, но на них нет спроса, — говорит о схожей проблеме директор турфирмы и агентства недвижимости Татьяна Гайлит. — Хотя этим летом немного больше покупателей, у людей накоплены средства и в нестабильные времена они просто вкладывают в землю, в недвижимость. Это замороженный капитал: при таком раскладе владелец ничего не вливает в развитие территории. Продажи и какое-то строительство - может быть. Но это не влияет на общее состояние дел. Люди просто ждут, как будет меняться ситуация на рынке».

http://www.krym.aif.ru/society/details/nelikvidnaya_mechta_u_morya_vygod_no_li_stalo_prinimat_na_otdyh_turistov

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

Фокус – Москва и столичный регион

Во Владивостоке проверили 22 гостиницы

В Приморском крае завершился мониторинг гостиниц, занимающихся приёмом тех, кто участвовал в III Восточном экономическом форуме. Результатом проведения стала поступившая рекомендация в отношении того, чтобы разместить 22 гостиницы, расположенные во Владивостоке, а также кампус Дальневосточного Федерального Университета. Данное сообщение последовало от ДВ – РОСС.

Благодаря специальной рабочей комиссии производилась оценка степени готовности гостиниц на основании наличия персонала, который знает иностранные языки, безопасности, площади для необходимой вместимости ресторанов, комплектация номеров, размещение справочной информации, связанной с мероприятиями ВЭФ-2017. Состав комиссии был представлен представителями администрации Приморского края МЧС Роспотребнадзора и ассоциацией гостиниц. Каждая из гостиниц, которая рекомендована для размещения, готова к тому, чтобы принять гостей на самом высоком уровне.

Если говорить о Владивостоке в целом, то для подготовки было задействовано 6,5 тысяч номеров в гостинице для участников представителей журналистики и сотрудников, которые принадлежат к обеспечивающим организациям. С учётом того, что наблюдается возрастание степени привлекательности Приморского края в отношении инвесторов, а также упрощению визового режима для иностранных граждан, интерес к Восточному экономическому форуму от участников и России и зарубежья будет только возрастать. Всё это диктует необходимость проведения комплексных работ, связанных с улучшением инфраструктуры гостиниц в регионе, в том числе, во Владивостоке.

Следует считать, что развитие инфраструктуры, связанное с гостеприимством на Дальнем Востоке, является обширно обсуждаемой темой в рамках Восточного экономического форума.

Информация для справки: Восточный экономический форум

Проведение Восточного экономического форума предусмотрено каждый год и имеет целью содействовать скорейшему развитию экономики Дальнего Востока и расширению международного сотрудничества Азиатско-Тихоокеанского региона, на основании указа президента России В.В. Путина №250 от 19.05.2015 г. Проведение Восточного экономического форума в 2017 году приходится на 6–7 сентября в г. Владивостоке. Площадкой, где будет проводиться форум, является кампус Дальневосточного федерального университета (ДВФУ) на о-ве Русский.

<http://prohotel.ru/news-220818/o/>

Руководитель гостиницы предстанет перед судом за невыплату заработной платы

В Вологодской области завершено расследование уголовного дела в отношении генерального директора ООО «Гостиный Дом».

Устюженским межрайонным следственным отделом Следственного комитета Российской Федерации по Вологодской области завершено расследование уголовного дела в отношении генерального директора ООО «Гостиный Дом». Она в совершении преступления, предусмотренного ч. 1 ст. 145.1 УК РФ (частичная невыплата свыше трех месяцев заработной платы, пособий и иных установленных законом выплат) и ч. 2 ст. 145.1 УК РФ (полная

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

Фокус – Москва и столичный регион

невыплата свыше двух месяцев заработной платы и иных установленных законом выплат).

По версии следствия, в 2015-2017 годах 6 работникам ООО «Гостиный Дом» частично свыше трех месяцев не выплачена заработная плата, пособие по временной нетрудоспособности и иные установленные законом выплаты на общую сумму 244 тысячи рублей, хотя в кассу поступило более 3 млн. рублей. Кроме того, обвиняемая, имея необходимые денежные средства, не выплачивала 3 работникам полностью заработную плату и иные установленные законом выплаты свыше двух месяцев, задолжав им 58 тысяч рублей. Уголовное дело возбуждено по результатам проверки материалов, представленных прокуратурой Чагодощенского района.

http://www.vologda.aif.ru/incidents/rukovoditel_gostinicy_predstanet_pered_sudom_za_nevyplatu_zarabotnoy_platy

Отель Марриотт отметил свое двадцатилетие

Михаил Гуцериев, как крупный бизнесмен, меценат, и политик, широко известен в России уже на протяжении более 20 лет. За этот внушительный период сопутствующий ему в самых различных сферах бизнеса успех, позволил ему уверенно занять достойное место в списке российского «Форбс».

Один из секретов этого предпринимателя диверсификация заработанной прибыли. Инвестиционная деятельность возглавляемой им финансово-промышленной группы «Сафмар» распространяется и на отельный бизнес в привлекательных для туризма российских регионах. Так, к примеру, в конце августа этого года свое 20-летие отметил один из самых фешенебельных отелей российской столицы «Марриотт Гранд Отель», входящий в группу «Сафмар».

Сегодня эта роскошная гостиница стала одной из визитных карточек туристической индустрии Москвы. Статистика, достигнутых этим отелем показателей, впечатляет. В последние годы в нем в среднем ежегодно останавливается более 100 тысяч приезжающих в столицу иностранцев. Такой внушительный поток иностранных клиентов позволяет отелю собирать выручку, превышающую 1 млрд. рублей в год.

Гостиничный комплекс «Марриотт Гранд Отель» удобно расположился в самом сердце исторического центра Москвы, на Тверской улице. Удобное расположение делает возможным для постояльцев отеля доходить пешком до всех значимых культурно-исторических мест столицы. В инфраструктуре комплекса все продумано до мелочей, и сделано по высшему разряду. К услугам постояльцев отеля:

- фитнес клуб;
- 2 ресторана;
- лобби бар для деловых встреч;
- несколько залов для конференций и банкетов.

Площадь комплекса превышает 850 м2. Номера, в каждом из которых есть Wi-Fi, обслуживаются круглосуточно с возможностью вызова такси.

Всего в высотном здании отеля с импозантным фасадом 387 номеров разной степени комфортности, включая апартаменты люкс, и 3 представительских этажа.

Благодаря высокой классности предоставляемого администрацией сервиса в отеле традиционно останавливаются представители крупного зарубежного бизнеса, известные политики, и общественные деятели. Своей резиденцией во

время своих политических визитов в Россию отель избрали даже некоторые из президентов США.

В этом году комплекс «Мариотт Гранд Отель» ожидает серьезная реновация, которая серьезно изменит облик этого известного в столице объекта гостиничной инфраструктуры. Размеры инвестиций, и архитектурные подробности реновации пока держатся руководством ФПГ «Сафмар» в секрете. Но есть стойкие основания предполагать, что после проведенной реконструкции в отеле станет еще комфортней для его постояльцев, а комплекс оказываемых туристам услуг станет еще шире.

<http://prohotel.ru/news-220813/0/>

Работников отеля «Метрополь» одели в дизайнерскую форму

Российский дизайнер и основатель собственного бренда Александр Терехов совместно с маркой Rusmoda представил новую униформу для сотрудников столичного отеля «Метрополь». Об этом сообщается в пресс-релизе, который поступил в редакцию «Ленты.ру» в пятницу, 1 сентября.

Вещи разработаны специально для администраторов службы приема и размещения, консьержей, менеджеров по работе с гостями и швейцаров. В дизайне каждой модели костюма нашли отражение исторические элементы декора гостиницы и вековые традиции украшения униформы в отеле.



«Главная наша задача — переосмыслить традиционную форму начала XX века и преподнести ее в современном прочтении. Мы изучили архивы форменной одежды «Метрополя» и тщательно разрабатывали дизайн, чтобы учесть все нюансы», — сказал дизайнер.

<https://lenta.ru/news/2017/09/01/forma/>

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

Эксперты: чайники в номерах гостиниц используют для стирки трусов и носков

Новозеландские ученые выступили с шокирующим предупреждением. Оказалось, что чайники в номерах гостиниц постояльцы нередко используют для стирки нижнего белья. Исследователи пришли к выводу, что часто этим грешат туристы из Китая.

Так, не столь давно на сайте Weibo была опубликована статья. В ней говорилось, что в одном из отелей города Нанкин горничная обнаружила в чайнике трусы, оставленные постояльцем. Тот же материал повествует о некоей женщине требовавшей всякий раз, чтобы ее номере в обязательном порядке был чайник. Она аргументировала свое требование тем, что «многим дамам важно, чтобы их нижнее белье было чистым каждый день».

Изначально на статью, размещенную на китайском ресурсе, мало кто обратил внимание, отмечает Openreporter. Тревогу забила журналистка из Новой Зеландии Рей Джонстон. Ее внимание привлек пост знакомого в Twitter. Он вопрошал у подписчиков: «Интересно, кто-нибудь из тех, кого я знаю, стирает трусы в чайнике во время путешествий?» Как это ни ужасно, такие люди нашлись.

В связи с этим Джонстон обратилась к экспертам, которые пояснили, что те, кто воспользуется электроприбором после любителей «гигиены», рискуют отравиться. По словам доктора Хизер Хендриксон из Института естественных наук и математики университета Мэсси в Окленде, на нижнем белье накапливаются устойчивые к высоким температурам бактерии. Кроме того, на чайнике могут остаться агрессивные моющие средства. «В определенных условиях такие бактерии начинают вырабатывать токсины, которые могут даже привести к смерти, если попадут в человеческий организм», – отметила доктор.

<https://newdaynews.ru/health/613408.html>

В Германии публичным домам присвоят звезды наравне с отелями

В Германии планируют ввести классификацию публичных домов – вместо привычных звезд, борделям будут присваивать короны. Об этом заявила основатель Федерального объединения по оказанию сексуальных услуг Штефани Клее.

По ее словам, новая система будет схожа с классификацией гостиниц. При этом в первую очередь нововведение призвано помочь женщинам, работающим в секс-индустрии, отличать серьезных работодателей от несерьезных.

Если говорить о критериях, то максимальная оценка (6 корон), будет присваиваться публичным домам, которые готовы предложить своим клиентам еду и напитки, самое высококлассное оборудование, а также джакузи.

Напомним, что в начале этого лета в Колумбии открылся секс-отель «Good Girls Sex Resort», работающий по системе «все включено».

Согласно данным на сайте необычной гостиницы, цены на одну ночь в «Good Girls Sex Resort» стартуют от 599 долларов на человека. При этом колумбийский «All inclusive» немного отличается – помимо напитков и развлекательной программы в распоряжении гостя оказывается девушка, а также

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

Фокус – Москва и столичный регион

англоязычный переводчик. А путешественникам, которые не будут экономить и выберут максимальный тариф (1.5 тыс. за ночь), предложат сразу двух девушек. Помимо этого, туристы смогут провести время в SPA-центре, осмотреть на вертолете местные достопримечательности и покататься на лошадях.

<https://www.tourprom.ru/news/36879/>

6. Для сведения отельеров. Интересные факты

Мобильные технологии в гостиничном бизнесе и туризме: за и против

Прогресс в мобильных технологиях делает нас всё более и более зависимыми. Выбрать ресторан за несколько минут? Пожалуйста! Узнать, где любимое блюдо стоит дешевле всего? Нет проблем! Социальные сети, мессенджеры, сайты, электронная почта, приложения – всё это предприимчивые компании используют с выгодой для себя. Вот несколько способов, которые могут быть использованы в гостиничном бизнесе.

Ориентируйтесь на мобильные устройства

Буквально несколько лет назад размещенные в сети фотографии отеля были огромным плюсом. Сегодня активные пользователи сети Интернет не только требуют качественных фото, но и чтобы они были адаптированы под мобильные устройства (планшеты, телефоны). Согласно данным исследования Mediascope, к марту 2017 года интернетом в России стали пользоваться 71% населения, а 54% населения выходят в сеть не только с компьютеров, но и с мобильных устройств. При этом, за предыдущий год на 4% уменьшилось количество человек, использующих стационарные компьютеры. Это означает, что сайт отеля обязательно должен иметь мобильную версию, а еще лучше – собственное приложение.

Комментарий эксперта: Василий Батурин, руководитель отдела продаж компании Videoluxe:

«Нужно создавать приложение для отеля или нет – это зависит от сегмента. Если гостиница принадлежит к крупной сети, путешественник, единожды загрузив приложение, может пользоваться им в любом другом отеле этой сети. Сейчас все крупные сети уже имеют свои приложения. В не сетевых отелях сейчас приложения загружаются туристами редко. Мое мнение, наиболее популярно и выгодно делать собственные приложения гостиницам, находящимся в курортной зоне, куда люди приезжают отдыхать на 1-2 недели и смогут лежа на шезлонге заказать, например, сеанс массажа. Сейчас небольшие гостиницы могут развить свой веб-сервис. Сегодня всё идет к тому, что стоимость разработки мобильных приложений уменьшается».

Цифровой консьерж

Первое, куда отправляется современный путешественник, чтобы познакомиться с городом – это... Интернет! Согласно статистике запросов только за последний месяц пользователи искали «достопримечательности Петербурга» 57 676 раз. Из них 33 030 – со стационарного компьютера, 24 656 – с мобильных устройств. «Достопримечательности Москвы» интересовали 41 761 человек, из которых запросов с ПК – 22 873, а с планшетов или смартфонов – 18 888. Еще один популярный запрос – «рестораны Петербурга»: всего нашлось 87 099 желающих вкусно поесть, из которых с компьютера искали 35 463 человека, с мобильных – 51 636. В Москве по этому запросу ситуация следующая: 340 805 запросов всего, из которых 164 905 и 175 900 с ПК и планшетов/ смартфонов соответственно. Как можно видеть, запросы с мобильных устройств уже превышают запросы с ПК, такая тенденция сохранится и в будущем.

Предложите гостям собственное мобильное приложение – цифровой консьерж, который включит в себя данные о достопримечательностях, рестораны и другие пункты, интересные путешественнику. В случае, если у отеля налажены связи с ресторанами или центрами развлечений, можете договориться с заведениями о предоставлении скидок пользователям приложения.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Некоторые компании предлагают пользование услугами так называемого «облачного консьержа», то есть гостиница подключается к системе за определенную абонентскую плату и создает профиль собственного консьержа, которым могут пользоваться гости.

Комментарий эксперта: Александр Беккер, Директор по развитию компании Hotel Remote Control:

«Главные преимущества облачного сервиса – у гостя появляется выбор где можно посмотреть информацию. Согласно нашей статистике, показатели продаж дополнительных услуг повышались в 100-200% по сравнению с прошлым годом, когда в отеле появлялся облачный консьерж. Облачный сервис работает с помощью модели подписки – это особенно удобно для небольших гостиниц, которые не могут выделить крупную сумму на новый канал продаж. Оценить эффективность этого канала можно буквально на первых этапах. Еще одно преимущество – можно следить за тем, как развиваются продукты. Если говорить о разработке отдельного приложения, то – да, сетевым гостиницам это необходимо. Владельцам небольших отелей это не выгодно, так как требует значительных вложений – на начальном этапе может потребоваться от 600 тысяч рублей. Впоследствии эта сумма может дойти и до 4 миллионов рублей. Разумеется, речь идет о разработке качественного приложения, ведь современные пользователи избалованы и требуют именно качества. Стоит ли гостиницам развиваться в этом направлении? Безусловно!»

Оставайтесь на связи

Дайте гостю почувствовать, что он и любой его вопрос важны для вас. Старайтесь отвечать максимально оперативно. Удобнее всего делать это с помощью мессенджеров. Согласно рейтингу компании «Вымпелком», самым популярным мессенджером среди россиян стал WhatsApp – его используют более 68% жителей страны. Viber чуть менее популярен – его установили 45%, а Skype и Telegram удобен для 17.9% и 7,5% соответственно. Основные преимущества мессенджеров: у вас есть номер телефона клиента (это более надежный способ связи, чем электронная почта); возможность увидеть прочитано ли ваше сообщение; приватность; возможность отправки не только текстовой, но и графической информацией, местоположением, аудио и звонков; низкая цена – стоимость сообщений дешевле, чем отправка SMS. Гостиницам и туристическим фирмам удобно использовать такие каналы для консультаций, напоминания о бронировании или информировании о спецпредложениях и акциях.

Комментарий эксперта: Екатерина Антонова, директор департамента по клиентскому опыту сервиса путешествий OneTwoTrip:

«Несмотря на то, что телефонный звонок до сих пор остается лидирующим каналом, мессенджеры уверенно набирают обороты и существенно увеличивают свою долю каждый месяц. С прошлого года для поддержки клиентов мы используем все популярные каналы связи: WhatsApp, Facebook Messenger, VK, Telegram, Viber, Skype и бесплатный звонок с сайта. Наиболее популярны среди наших клиентов WhatsApp, Telegram и VK. Также использование Blinger в качестве интегратора инструментов коммуникации с клиентами позволило запустить поддержку всех мессенджеров и в нашем приложении.

К слову, мессенджеры это удобный инструмент коммуникации не только для клиентов, но и для сотрудников службы поддержки. Вести диалог удобно, к тому же, сотруднику сразу видна предыдущая переписка с клиентом. Однако есть и минусы: если клиент не сразу предоставляет подробности заказа или бронирования, то требуется время на уточнение, например, по телефону детали можно спросить сразу. Несмотря на это, для компании это выгодный канал

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

Фокус – Москва и столичный регион

коммуникации, так как можно одновременно вести несколько диалогов с разными клиентами, что значительно повышает скорость обслуживания.

Поддержка в мессенджерах хороша для всех компаний, вне зависимости от отрасли и размера фирмы. Если в компании есть поддержка клиентов, то она должна работать в тех каналах, где "живет" клиент.»

Резюмируя все вышесказанное, можно с уверенностью заявить, что внедрять мобильные технологии необходимо: они позволят освоить новые каналы продаж и повысят лояльность клиента.

<http://prohotel.ru/article-220772/o/>

Как бороться с негативными отзывами в отеле

Отзывы в интернете если и не полностью влияют на выбор гостиницы туристами, то некоторую долю воздействия они все же имеют. Что делать, если о вашем отеле написали негативный отзыв (или не один)? Согласно исследованиям, отзывам в интернете доверяют более 60%.

Посмотрите правде в глаза

Вряд ли вы захотите вернуть гостя, который решил оставить негативный отзыв о вашем отеле. Но разобраться, что конкретно его не устроило – необходимо. Обязательно оставьте ответ под его отзывом от лица компании, держите его в курсе на какой стадии решения находится проблема. Например, если постоялец пожаловался на отсутствие полотенец/ защелки в душевой/ плохо открывающееся окно – узнайте, может, это действительно так и есть? Устраните проблему (кстати, это убережет вас от ряда подобных негативных отзывов), напишите гостю – каждому клиенту важно внимание.

Ваши потенциальные клиенты доверяют отзывам?

Многие ваши потенциальные гости подписаны на крупных порталах на известных блоггеров и доверяют их мнению. Пригласите одного или нескольких из интернет-писателей, чтобы они сделали обзор на ваш отель. Даже если ваша гостиница имеет негативные отзывы, качественный обзор в позитивном ключе «перевесит» их.

Действовать нужно быстро

Получив негативный отзыв, необходимо в кратчайшие сроки узнать причину, разобраться с персоналом, ответственным за решение вопроса. Будет отлично, если ваш ответ будет подкреплён фактами или фотографиями. Правило одно: ошиблись – исправляйте ситуацию.

Оставайтесь профессионалом

Очень важно оставаться вежливым при решении онлайн-проблемы. Воспринимайте переписку через интернет как обычное живое общение, поэтому очень важно создать дружественный диалог. Предложите скидку при следующем заезде, бесплатный обед или ужин или другой комплимент от отеля. Ваши потенциальные гости увидят, что сотрудники гостиницы стремятся решить проблему и негативная направленность отзыва перерастет в позитив.

Управление репутацией

Управление репутацией в интернете – это одна из разновидностей поисковой оптимизации. То есть, необходимо сделать так, чтобы в первых результатах выдачи оказывались сайты, где опубликованы положительные отзывы (или было по минимуму негатива). Такое продвижение называется SERM

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

Фокус – Москва и столичный регион

- Search Engine Reputation Management. Однако это тема для отдельной статьи, кто заинтересовался – ставьте в комментариях «+». Если плюсов наберется достаточное количество, мы подготовим статью на эту тему.

Резюме: исправлять ошибки можно и нужно. Настройте клиента на позитивный лад, показав ему, что его проблема решена. Это не только позволит вам избежать других негативных отзывов, но и привлечет новых клиентов.

<http://prohotel.ru/news-220816/o/>