

# «СТРОИМ ОТЕЛЬ»



## Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 0901-2019

С 01 по 08 сентября 2019 года

### **1. Безопасность средств размещения**

В Рамешковском районе владельцев гостиницы обязали принять меры по противодействию терроризму

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

Пожар в Сочи, где погибла молодая женщина, произошел в нелегальной гостинице

#### **Маленькая девочка из РФ утонула в бассейне отеля в Турции**

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

В Москве продали гостиницу "Шахтер"

Гостиница "Пекин" обновляется: началась реставрация декоративных элементов и скульптур

### **3. Анализ и события региональных туристско-гостиничных рынков РФ**

Ростуризм решил развивать в России сеть глэмпингов

Деларофф: Сетевым отелям для захода на Дальний Восток нужна смелость

Китайских туристов в России берет в плен и обдирает своя же мафия

### **4. Юридический практикум для специалистов туристского и гостиничного рынка**

В Кингисеппе отельер заплатит штраф в 40 тысяч за жильцов-мигрантов

В Перми приставы закрыли небезопасную гостиницу

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

Большинство европейских столиц подняли цены на номера в сентябре

Ассор построит в IKEA гостиницу для миллениалов

### **6. Интересное для отельеров**

Кейс: как эксперты TravelLine помогают увеличивать доход апартаментов

Каждый пятый гость отеля — вор? Как гостиницы борются с несунами

Туристы рассказали о самых пугающих местах в гостиничных номерах

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

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**

### **В Рамешковском районе владельцев гостиницы обязали принять меры по противодействию терроризму**

Сотрудники прокуратуры Рамешковского района проверили соблюдение законодательства о противодействии терроризму в деятельности гостиницы «Меридиан», учредителем которой является ООО «Тверская промышленная компания».

Проверкой было установлено, что в нарушение требований к антитеррористической защищенности гостиниц хозяева гостиницы не провели категорирование, не разработали мер по организации охраны и пропускного режима на ее территории, по обеспечению антитеррористической защищенности. В гостинице отсутствовали тревожная сигнализация, а также система экстренного оповещения об угрозе возникновения чрезвычайных ситуаций. Прокурор района направил в Рамешковский районный суд исковое заявление о возложении на ООО «Тверская промышленная компания» обязанности провести необходимые мероприятия по обеспечению безопасности гостиницы. Суд удовлетворил требования прокурора, устранение выявленных нарушений находится на контроле в прокуратуре

<http://ks-region69.com/different/98303-v-rameshkovskom-rajone-vladelcev-gostinicy-objazali-prinjat-mery-po-protivodejstvu-terrorizmu>

### **Отель «Екатеринбург - Центральный» попался на нарушении СанПиНов. Исправлять не спешат**

По мнению прокуратуры, одна из старейших гостиниц Екатеринбурга отель «Екатеринбург - Центральный» на протяжении нескольких лет грубо нарушает санитарно-эпидемиологические нормы, предусмотренные федеральным законодательством. Требования об устранении нарушений со стороны надзорного ведомства отельеры фактически игнорируют.

В центре внимания – автостоянка в границах улиц Белинского и Розы Люксембург. Со стороны последней она выделяется большим информационным табло, оснащенным системой динамического отображения количества свободных мест. Земля под автостоянку принадлежит гостинице и находится в ее ведении.

Соседствует автостоянка с историческим зданием кожно-венерологического диспансера. Припаркованные автомобили буквально прижимаются к стенам стационара, несмотря на СанПиНы, прямо запрещающие размещать автотранспорт ближе, чем в 50 м от здания.

Еще в конце июля факт нарушения зафиксировали сотрудники прокуратуры Октябрьского района. Они же вынесли представление в адрес ООО «Вега» - управляющей организации отеля «Екатеринбург – Центральный». Правоохранители потребовали в месячный срок устранить допущенные нарушения и провести внутреннюю, служебную проверку.

Тем не менее, по данным работающих рядом граждан, стоянка продолжает функционировать. Вероятно, в отеле «Центральный» уповают на заключение Роспотребнадзора, который – за две недели до прокурорской проверки – признал незаконную площадку не автостоянкой, а «парковкой» для персонала и гостей отеля. В ведомстве тогда настояли на том, что «парковка» под действие СанПиНов не попадает.

Добавим, что отель «Центральный» входит в группу USTA-Hotels. Получить комментарий в руководстве ООО «Вега» и у представителей отеля «Центральный»

не удалось. Представители областной прокуратуры пообещали ответить на вопросы нашего корреспондента позднее.

[https://eanews.ru/news/otel-yekaterinburg-tsentral-nyy-popalsya-na-narushenii-sanpinov-ispravlyat-ne-speshat\\_09-09-2019](https://eanews.ru/news/otel-yekaterinburg-tsentral-nyy-popalsya-na-narushenii-sanpinov-ispravlyat-ne-speshat_09-09-2019)

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

#### **Пожар в Сочи, где погибла молодая женщина, произошел в нелегальной гостинице**

В доме по ул. Ленина в Адлере, где утром 10 сентября произошел пожар, была организована подпольная гостиница.

По данным пресс-службы краевого управления МЧС, пожар произошел в жилом частном доме на ул. Ленина в Адлерском районе утром 10 сентября - в 05.26 по прибытии первых пожарно-спасательных подразделений было обнаружено, что горит кровля на площади 100 квадратных метров.

В 05.56 пламя было локализовано, в 06.21 - ликвидировано. С места происшествия было эвакуировано 20 человек. Почему такое количество людей оказалось ночью в частном доме - в МЧС объяснить не смогли.

<https://russian.rt.com/russia/news/666991-odin-chelovek-pogib-pozhar>

#### **Маленькая девочка из РФ утонула в бассейне отеля в Турции**

МОСКВА. 3 СЕНТЯБРЯ. ИНТЕРФАКС-ТУРИЗМ – Девочка из России 2013 года рождения утонула в бассейне отеля на курорте Аланья, сообщили порталу "Интерфакс-Туризм" в Генконсульстве РФ в Анталье.

"3 сентября в бассейне отеля Maya World Beach, расположенного в курортной зоне Окурджалар, в результате несчастного случая утонула несовершеннолетняя россиянка Л.Т., 2013 года рождения. Бригадой скорой помощи девочка была доставлена в ближайшую больницу, однако, несмотря на усилия медицинского персонала, спасти ее не удалось", — говорится в сообщении дипмиссии.

Как отметили в Генконсульстве, местное управление жандармерии и администрация отеля выясняют обстоятельства происшествия. "В губернаторство Антальи направлен официальный запрос с требованием тщательного расследования этого трагического случая и привлечения к ответственности виновных лиц", — подчеркнули в дипмиссии.

Как сообщает телеканал Рен ТВ со ссылкой на тетю девочки, ребенок упал с горки в бассейне, стукнулся головой и захлебнулся.

Отель Maya World Beach 4\* — недорогая гостиница на берегу Средиземного моря с каменистым пляжем. У отеля 268 отзывов на TripAdvisor, большинство из них хорошие. Туристы жалуются в основном на скудный выбор питания и плохой вход в море.

Напомним, 18 августа в одном из турецких отелей руку 12-летней Алисы Адамовой из Петербурга засосало в трубу насоса. Девочка впала в кому и провела в больнице 10 дней, но врачи не смогли ее спасти. Другой случай произошел в водном парке развлечений Sealanya Sea Park в Аланье. Девятнадцатилетняя туристка из Москвы захлебнулась в бассейне, после чего впала в кому и была госпитализирована. Россиянку доставили на лечение в Москву, 2 сентября она скончалась.

<https://tourism.interfax.ru/ru/news/articles/62256>

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

### **В Москве продали гостиницу "Шахтер"**

МОСКВА, 5 сен - РИА Недвижимость. ООО "Арго" купило за 400 миллионов рублей 100% акций АО "Гостиница "Шахтер" в Москве, говорится в сообщении Российского аукционного дома.

"На электронной торговой площадке Российского аукционного дома завершились торги по поручению Росимущества, в рамках прогнозного плана приватизации 2017-2019 годов", - отмечается в нем

На торгах с двукратным превышением был реализован 100% пакет акций АО "Гостиница "Шахтер". Обществу принадлежит недвижимое имущество, состоящее из гостиницы, административного здания и двух земельных участков на улице Верхние поля, дом 27, строение 2.

Отель имеет категорию 3 звезды и представляет собой девятиэтажное здание общей площадью 5,7 тысячи квадратных метров. В отеле 118 номеров различного класса, добавляется в нем.

<https://realty.ria.ru/20190905/1558337669.html>

### **Гостиница "Пекин" обновляется: началась реставрация декоративных элементов и скульптур**

В гостинице "Пекин" началась реставрация декоративных панно и барельефов. Прежний облик будет возвращен и четырем историческим скульптурам. Фигуры защитника, рабочего, колхозницы и учительницы избавят от трещин и наслоений. Памятники не стали отправлять в мастерскую, так что работать специалистам приходится на многометровой высоте.

Укреплены, обвязаны и затянуты тросами: элементы декора гостиницы "Пекин" готовят к реставрации.

"Когда речь идет о балясинах, это практически 100-процентная замена на верхних этажах. Что касается пинаклей — это восстановительные работы. Мы ничего менять не будем, мы их будем восстанавливать на месте. Скульптуры тоже в достаточно хорошем состоянии, они будут отремонтированы и приведены в первоначальный облик", — рассказывает представитель реставрационной компании Сергей Арнаут.

Лепнина и барельефы стойко пережили полувековую историю. Вот Садовое — расчищено под фундаментальное строительство. Поворотное место на Триумфальной площади пусто. На снимке 40-го года гостиница еще без шпиля.

"Она должна была быть построена для нужд НКВД, Управления лагерей. Но с течением времени подход к концепции наполнения этого отеля изменился, и по факту перед нами один из послевоенных флагманов гостиничного хозяйства города Москвы", — говорит историк Филипп Смирнов.

Стройку закончили в конце 50-х — расцвет великой дружбы советского и китайского народов. Тогда же появляется название "Пекин". Название гостиницы точно отражают интерьеры: росписи в лучших традициях Востока, отделка из камня и дерева внутри.

Снаружи — то, что архитекторы называют сталинским ампиром: скульптуры и декоративные панно рассказывают про быт советского народа. Правда, уже не так дословно — местами не хватает фрагментов. Их восполнят во время реставрации.

"Работы будут проводиться с максимальным сохранением всех подлинных элементов. И будут проводиться не в условиях мастерской, а непосредственно здесь

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

— на территории гостиницы "Пекин", — говорит руководитель Департамента культурного наследия города Москвы Алексей Емельянов.

Условия экстремальные: на высоте больше 60 метров мастерам предстоит расчистить декоративные элементы от наслоений краски, устранить трещины и сколы. Закончить обещают к концу октября.

<https://www.vesti.ru/doc.html?id=3185973>

### **3. Анализ и события региональных туристско-гостиничных рынков РФ**

#### **Ростуризм решил развивать в России сеть глэмпингов**

Москва. 5 сентября. INTERFAX.RU - Ростуризм, Русское географическое общество (РГО) и туристическая компания RussiaDiscovery подписали на ВЭФ-2019 соглашение о развитии глэмпингов в России, сообщила пресс-служба ведомства. Глэмпинг - это место отдыха для туристов в условиях дикой природы с полноценным отельным обслуживанием.

Этот вид размещения туристов не требует больших инвестиций и долгого строительства, поэтому может заинтересовать инвесторов и малый и средний бизнес, считает глава Ростуризма Зарина Догузова. Ее мнение приводится в пресс-релизе. Туристам создание глэмпингов может позволить посетить далекие от цивилизации места, в которых раньше нельзя было качественно отдохнуть.

Участники соглашения договорились информировать участников рынка о том, как, где и на каких приоритетных условиях можно открывать глэмпинги и какие для них есть меры поддержки.

По оценке RussiaDiscovery, сейчас в России от 30 до 50 глэмпингов, трудности подсчета связаны с тем, что есть места размещения, которые себя так называют, но на самом деле глэмпингами не являются.

Гендиректор компании Вадим Мамонтов рассказал, что пока многие туристы не решаются посетить Камчатку, Алтай или Байкал, так как живописные места зачастую удалены от цивилизации и лишены комфортных мест размещения. "Где-то можно останавливаться только в палатках, где-то лишь на старых турбазах. Такие варианты не привлекают иностранных туристов, а также путешественников, которые ранее жили исключительно в отелях и гостиницах. Мы крайне заинтересованы в развитии внутреннего туризма, поэтому начали работать над созданием общероссийской сети глэмпингов и занимаемся продвижением этого формата на туристическом рынке России", - заявил он.

В Европе и Америке глэмпинг активно развивается последние пять-семь лет. По данным Booking.com, более 30% туристов по всему миру хотели бы отдохнуть или уже планируют отдых в комфортных условиях на природе. Согласно исследованию агентства Research and Markets, объем американского рынка глэмпингов к 2024 году оценивается в \$1 млрд.

Справка ред: Слово «глэмпинг» образовалось в результате объединения английских слов glamorous camping – то есть гламурный кемпинг. Активно использовать понятие «глэмпинг» начали в 2005 году в Великобритании, а в 2016 году его даже внесли в Оксфордский словарь.

По факту глэмпинг – это отдых на природе с пометкой «люкс»: вместо палаток и спальных мешков – уютное жилище с мягкой кроватью, вместо туалета под деревом и купания в реке – ванная комната со всеми удобствами, вместо тушенки – ресторанные блюда. Предназначен такой отдых для тех, кто не прочь пожить на лоне дикой природы, но при этом в поход идти не хочет, да и вообще может себе позволить отдых по высшему разряду даже вдали от цивилизации. «Палатка с удобствами» может стоить кругленькую сумму, сравнимую с проживанием в номере люксового отеля какой-нибудь популярной мировой сети. Цены на глэмпинг варьируются от € 50 до € 1000 в сутки, хотя все может быть и гораздо дороже.

<https://www.interfax.ru/business/675303>

## **Деларофф: Сетевым отелям для захода на Дальний Восток нужна смелость**

Россия озаботилась развитием внутреннего и въездного туризма. И здесь одним из ключевых инструментов повышения экспорта услуг в сфере туризма видится определение приоритетных территорий, их развитие посредством кластерного подхода, повышение качества предоставляемых услуг.

Дальний Восток – это точка притяжения туристов. Регион посещают группами, индивидуально, самолетами, по железной дороге, на круизных судах. Но при этом должна соблюдаться закономерность: когда есть рост потоков, то должно повышаться качество услуг, развиваться инфраструктура. Если нет последнего, то рост потоков будет временным, а потом начнется снижение активности. Но пока сетевые отели не спешат в региона Дальнего Востока. Чего не хватает – внимания государства, инвестиций, турпотока?

«Чтобы сетевые отели зашли на Дальний Восток, необходимы желание и смелость. А еще должно быть понимание того, что у региона есть потенциал», – уверен Алексис Деларофф, генеральный директор, Accor New East Europe.

Здесь стоит отметить, что Владивосток свое время пытался обзавестись сетевыми отелями, в частности двумя зданиями Hyatt hotels. Но все завершилось уголовными делами, бесконечными нехватками денег и отказом международной отельной сети от такого «соседства»

В этом году компания Accor New East Europe открывает новый отель в Благовещенске. Почти добрых четыре года сотрудники компании колесят по Дальнему Востоку, прицениваются, анализируют, изучают рынок. Есть большой интерес к Камчатке, Владивостоку.

«Для нас эти направления желанные. Мы видим, что государство тоже уделяет внимание этому направлению. Компания является оператором по управлению отелями в Южной Корее и Китае. Географическая близость дает понимание, что это направление будет востребовано. И мы сможем и поможем нашим партнерам, инвесторам, загрузить отели», – отметил Алексис Деларофф.

Но, несмотря на такой оптимистичный прогноз, есть и малоприятные моменты. Отель – это фактически последнее звено в инфраструктурной цепочке. Для начала турист должен прилететь в выбранный пункт и добраться до своего номера.

«Реально не хватает инфраструктуры. Очень часто не хватает нормальных аэропортов, почти всегда дорог, лоукостеров. Если ты заинтересован в развитии нормального туризма, ты должен предоставить максимально льготные цены, чтобы человек смог прилететь и получить то, что ему необходимо. Внутренний лоукост – это «Победа». Но международные лоукостеры что-то не тянутся сюда. И если хочешь развивать туризм, то этот вопрос необходимо решать», – считает Алексис Деларофф.

«Может, стоит рассмотреть возможность финансирования инфраструктуры не федеральными или региональными средствами, а через ТОРы, чтобы была возможность получить соответствующие льготы, чтобы финансирование было понятным и необременительным», – повторил одно из предложений, прозвучавших на полях ВЭФа, Алексис Деларофф.

<https://sm-news.ru/delaroff-setevym-otelyam-dlya-zaxoda-na-dalnij-vostok-nuzhna-smelost-7935/>



## **Китайских туристов в России берет в плен и обдирает своя же мафия**

Обозреватель «КП» Владимир Ворсобин попытался разобраться, почему бешеный поток гостей из Поднебесной приносит выгоду не нашей стране, а полуподпольным конторам, которыми владеют их же соплеменники

Мы уже привыкли к толпам гостей из Поднебесной. Но что дает этот поток нашей экономике?

«ДЕНЕГ НЕ ОСТАВЛЯЮТ, ТОЛЬКО МУСОР»

При виде «Сапсана» рейса Москва - Петербург автор «Москва - Петушки» Венечка Ерофеев сильно бы обалдел.

Влез бы похмельный Венечка со «Слезой комсомолки» за пазухой в символ нашей эпохи, и где-то в Твери его, изумленного («вы тут в XXI веке совсем того?!»), скрутили бы санитары... Не вынесла б трансцендентальная душа!

И я. Купил билет в Питер. Аж за неделю. Последний. Опаздываю. Бегу. Влетаю в вагон... И так вдруг захотелось обратно. Словно влетел я не в «Сапсан», а в чужую вселенную.

*Татьяне Толстой* с ее ранимой писательской душой повезло - она сюда не попала. «Пыталась купить билет в Питер на «Сапсан». Не смогла: все билеты скупили китайцы», - ругалась она в соцсетях, не зная, как полезно иногда прокатиться по России в вагоне, где один русский. Ты.

Толстую по-ерофеевски понесло.

«В минувшем году китайцев в Питер приехало в два раза больше, чем в позапрошлом, - писала она. - Китайский туризм неприбылен для России, а то и вредоносен. Китайская турмафия так все организовала, что доходы валяются ей, а не в наш бюджет: автобусы китайские, отели китайские, гиды китайские...

А если, - фантазировала Толстая, - где-то в Сибири выстроить копию Петербурга... Биржа, пара Ростральных колонн за мостом. Летний сад... Еще Эрмитаж - и будет с них. Устанут. А в Эрмитаже, конечно, копии всех картин... 10 - 20 залов, потом ноги сами отваливаются... На автобус - и домой. Можно даже несколько таких Петербургов построить. Работу координировать: Петербург-1 переполнен - везем товарищей в Петербург-7».

«А почему бы и нет», - замороженно подумал я.

В этот момент мы с добрыми, шумно-галдящими китайскими союзниками подъезжали к Бологому, и я вспомнил, как мои дальневосточные друзья твердили то же самое.

Дескать, все вранье!

То, что китайский туризм выгоден, - вранье. А то, что наше родное правительство радостно отчитывается - на 20% вырос поток китайских отдыхающих и достиг 1,3 миллиона туристов в год (а это значит, в бюджет рвется цунами поднебесных денег), - обычное русское очковтирательство.

- Почти никаких денег не оставляют, только мусор, - твердили мне на Байкале.

- Никакого дохода. Что они есть, что их нет! - ворчали во Владивостоке и Хабаровске.

А российские туроператоры послали Путину челобитную:

«В последние годы на рынке туризма сформировались замкнутые китайские этнические теневые структуры, которые получают возможность уклоняться от декларирования объемов деятельности, проводить расчеты в зарубежных юрисдикциях. Такое положение не оставляет места на рынке добросовестным отечественным компаниям, лишает российских граждан и государство доходов».

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

И смотрел я на милую, жующую что-то страшное китайскую бабушку и думал - да ладно. Ну какая с этой бабушкой угроза?

Оставит же она копеечку-другую все равно... Бабушка добрая, видно - из деревни, улыбается. «Нихао» («привет» по-китайски) говорит.

- Ну нихай, нихай, - вздыхаю, - посмотрим...

Покормив в китайском ресторане, туристов строем ведут за сувенирами в ангар, где детские пластиковые часики стоят... 10 тысяч рублей! Фото: Артем КИЛЬКИН

### НИХАО-ЩЕЛК-ЩЕЛК!

«Сапсан» выплюнул союзников на петербургский перрон, и те, легко заполнив вокзал, взяли метро и двинулись на Дворцовую площадь. На Невском китайская река чуть разбавилась европейцами, посветлела, но потом снова кристаллизовалась в Китайскую стену - очередь у Зимнего дворца.

Чтобы (если верить Толстой) испортить эрмитажный паркет, потому как «табун китайцев разрушит и каменный мост».

Но, с другой стороны, представьте, сколько билетов в Эрмитаж купят те раскосые ребята, когда в него втиснутся!

Отели в городе распроданы. Еле нашел в центре один, похожий на «Сапсан». Ну то есть заходишь на завтрак и стоишь, как береза в зарослях бамбука. И соображаешь - черт, я ж не умею есть палочками.

И выходит, что улицы Питера, потрескивающие от миллиардов юаней, прекрасны и хороши! Ты идешь по берегам Фонтанки и радуешься за чиновников Ростуризма - впечатление, что центр города сдали в выгодную аренду Китаю, а местных жителей арендаторы оставили для красоты.

Вот Александрьевский столп (щелк), вот Адмиралтейство (щелк), а вот бледный абориген-петербуржец, дитя дождей и хандры, несчастный потомок Достоевского (нихао-щелк-щелк).

То есть если зафиксировать эту картинку и отправить в Кремль, снабдив ее цифрами об увеличении турпотока, то авторы этой китайско-русской затеи (об этой прохиндиаде чуть позже) достойны ордена.

Да! Если бы не одно но.

### «ЖИРНАЯ ВОДА»

Найти юани, которые по идее должны оседать в карманах петербуржцев, пока не удавалось.

Мой родственник, сдающий тут в аренду недвижимость, пожал плечами:

- Не имел дело с китайцами. С немцами, англичанами - сколько угодно. А китайцы не покупают у русских, только у своих. Потому неизвестно, что им вообще принадлежит.

Мой приятель, торгующий сувенирами, тоже скептичен:

- Они редко покупают. Бегут мимо нас. У них свои точки - нам деньги не оставляют...

Ну а депутат Госдумы Виталий Милонов пригласил меня к себе в город Пушкин и, поедая мороженое с грибами (советую даже не представлять, что это!), говорил мне...

В этот момент мы вальяжно прогуливались по Царскому Селу, мимо русских заведений: «Борщевня», «Рюмочная» - и Милонов ворчал:

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

- Ни разу там не видел китайцев. Хотя, казалось бы, приехал в Россию - отведай борща! Идут по городу строем, кто-то из них попытается зайти, но гид кричит: нельзя! И чуть ли не насильно ведет в китайскую едальню, которая - обидно! - была когда-то хорошим питерским рестораном. А теперь, если туда и зайдет русский, то его будто специально обслуживают так, что больше он не придет.

В этот момент мы дошли до главного царскосельского музея - императорского дворца, где привычной стеной стояли наши восточные друзья, а посреди них бесновался Пушкин. «Поэт» служил здесь аниматором, но беззастенчиво громко жаловался на жизнь, косясь на тысячу китайских улыбок.

- Сделайте с ними что-нибудь! - пританцовывал он от гнева. - Они кричат, плюются. Их так много, что наши люди по пять часов стоят в очередях с детьми. Ну сделайте для них отдельный вход, наши люди в очередях падают в обморок!

Потом руководитель петербургской ассоциации гидов-переводчиков Виктория Баргачева скажет:

- У китайцев столько денег, что они легко коррумпируют низовой персонал гостиниц и музеев. Нашим фирмам, например, приходится покупать билеты в Эрмитаж и Царское Село у китайцев, потому что по своим каналам они давно у музейщиков их выкупили!

- И вот что интересно, - задумчиво сказал мне один из местных отельеров. - Китайцы в Италии - лучшие клиенты. Они не скупясь покупают товары за десятки тысяч евро в фирменных магазинах. Хотя там большой туристический налог, а у нас его нет. В России же они работают по китайской поговорке: «Жирная вода не должна уходить другим».словно стоит задача - все потраченное вернуть на родину. В итоге они истощают нашу городскую инфраструктуру, не дают развиваться местным бизнесменам и подчинены одной цели - заместить весь турбизнес города. Большая часть лодок на Неве и каналах уже принадлежит им, российские лодки не обновляются. И если так дело пойдет, Питер скоро всем нам будут продавать китайцы.

- Но как они это делают? - спрашиваю.

Улыбается. Хотя простой же вопрос!

Налоговая, миграционная, антимонопольная, Роспотребнадзор, прокуратура, с удовольствием штрафующие и сажающие русских предпринимателей за копейку, на него должны ответить давно. Но молчат.

Эй, там, наверху! Вы в курсе, что тут вопрос на добрый миллиард долларов?!

Китайские туристы уже сами стали такой же достопримечательностью в Москве, Петербурге и Владивостоке, как русские соборы, на фоне которых они делают селфи. Фото: Олег ЗОЛОТО

### ДЕШЕВОЕ РАЗВЛЕЧЕНИЕ ДЛЯ БЕДНОТЫ?

Китайское нашествие началось с малоприметной бумажки. 20 лет назад Россия и Китай подписали невинный договор о безвизовых групповых турпоездках. Документ предполагал, что тургруппа (от 3 до 50 человек) прибывает в Россию не более чем на 14 дней, зато без лишних формальностей - одна виза выдается сразу на весь коллектив.

Полтора десятилетия договор «дремал». Туризм шел ни шатко ни валко. Пока у России не упал рубль и то, что китайцу в Москве обходилось в три юаня, теперь стало два. Это китайцы смекнули, и на Москву, Питер, Владивосток, Иркутск обрушилась лавина.

Но лавина была одного неприятного свойства. Выяснилось, что для китайского туристического рынка Россия - третьесортная страна. Средний класс (чья численность - население двух РФ) поехал в более комфортные США и Европу скупать

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Гуччи и Версаче. А Россия стала дешевым развлечением для жителей деревень, пенсионеров и городской бедноты.

Но самое неприятное - китайский бизнес быстро понял, как использовать межгосударственный договор. И придумал иезуитскую схему.

#### «ВОЗЯТ КАК АРЕСТАНТОВ И ГРАБЯТ»

В Китае путевка в Россию не стоит почти ничего. Там даже доплачивают (!) туристам, лишь бы те вписались в группу. Главное - найти какого-нибудь горемыку, кто помнит советские времена и культ СССР.

- А дальше начинается цирк! - рассказывает гендиректор одной из петербургских турфирм Константин Яхонтов. - Поскольку на такие предложения клюют люди малообеспеченные, пожилые, ими легко манипулировать. Их переправляют в Россию и беззастенчиво грабят - возят как арестантов по подпольным сувенирным лавкам, где цены раза в три выше, по подпольным кафе с жуткой дешевой едой.

- Причем, если в китайском магазине группа не оставит запланированную сумму денег, - рассказывает знакомый питерский предприниматель, - их просто не выпускают из магазина. Идут на всевозможные уловки - гид может заплакать, мол, если группа откажется покупать, у него не будет денег на лечение смертельно больной мамы... Или - что у фирмы не хватит денег вернуть туристов домой. Рассказывают, что желающих сбежать в город выпускают из автобуса за 100 юаней. И получается, старички просто обязаны раскошелиться и вернуть деньги в Китай, какой-нибудь шанхайской фирме, которая через подставных русских владеет питерскими магазинами, кафе, автобусами и перепродает билеты в Эрмитаж по безумным ценам. Этот безналоговый конвейер работает на таких оборотах, что, когда китайская туристка на Стрелке Васильевского острова, поскользнувшись, упала в воду и утонула, ее соотечественник-гид заявил группе: едем быстро, в магазин надо успеть. Русский водитель автобуса чуть не дал ему в морду и сам вызвал спасателей.

Но, по словам Виктории Баргачевой, самое противное, что китайские гиды рассказывают туристам о России так, что у русских сжимаются кулаки.

- Они ходят по Эрмитажу и говорят, что русские цари вывозили картины из других стран, обворовывая европейские народы, - говорит Баргачева. - А в китайском зале музея (усмехается) лучше их вообще не слушать. Там Россия - империалистическая держава, грабившая Китай и отнявшая его территории. Мы - туповатые завоеватели, не знающие, как распорядиться захваченным добром. А когда туристы начинают жаловаться на качество еды или сервиса, эти мошенники отвечают: так вы ж в России! Здесь нет нормальной еды, все дорого, а русские не любят работать.

#### ГИДЫ И ГАДЫ

Федеральные власти терпеливы. Они с конфуцианским хладнокровием наблюдают, как целая отрасль уходит в налоговую тень. Местные конкуренты не выдерживают и идут к китайцам в младшие партнеры, не понимая, почему русских проверяют все и дерут с них три шкуры, а китайцы почти не платят налогов и становятся все мощнее.

- Надо разрушить их монополию. На свободном рынке они потеряют силу, - горько воскликнул директор одной из российских турфирм. Впрочем, по словам замглавы комитета туризма Санкт-Петербурга Наны Гвичии, власти пытались проверить китайский бизнес и даже организовали «карательный рейд». И, конечно, нашли в кассах много неучтенных денег!

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

- Но по нашим законам - штраф тысяча рублей. И все, - вздохнула Гвичия.

Вздохнула от имени всего питерского правительства, которое откровенно устало от поднебесных фокусов. А вечно раздираемое спорами местное Заксобрание единогласно (!) приняло проект закона о запрете гидов-иностранцев.

- Гид - ключевая фигура в их теневом бизнесе, - говорит Константин Яхонтов. - Если водить туристов по Питеру станет российский человек, их система летит к чертовой матери... Кстати, такие схемы Пекин у себя в отличие от Москвы давно запретил и считает преступлением...

P.S. Законопроект о запрете гидов-иностранцев, который внесли в Госдуму петербургские власти, забуксовал. Как говорят в ассоциации гидов - из-за прокитайского лобби. Против законопроекта высказался даже... депутат Милонов.

P.P.S. Проект нового соглашения с Китаем о безвизовых групповых тур поездках одобрил премьер Дмитрий Медведев. Право безвизового въезда увеличивается до 21 дня.

## НА ПОСОШОК. ПОЛМИЛЛИОНА ЗА КУСОК ЯНТАРЯ

Главного китайца Петербурга Чень Чжигана я нашел в маленьком Чайнатауне, что у речного порта.

- Всем нам надо это перетерпеть, ради развития отношений России и Китая, - говорил он мне с одной из миллиарда видов обаятельно-мудрых китайских улыбок.

Мы сидели в музее русско-китайской дружбы, где на видном месте под стеклом сиял членский билет Ченя в «Единой России». И тут как-то веришь в городские слухи - Чень Чжиган в Питере может решить все...- Да, пока турбизнес здесь выстроен криво, - кивал он. - Но на каком-то этапе серый оборот дает стимул к развитию.

- А по-моему, тут просто мафия, - ворчу я. Чень, словно с высоты китайских тысячелетий, улыбнулся моей горячности.

Здесь, на Васильевском острове, где тихо растут «закрытые» магазинчики и парикмахерские, укоренилось его главное детище - самый большой в Европе китайский ресторан «Цинь» - четыре яруса, две тысячи мест. Сюда вереницей едут автобусы с «пленными» туристами, которым, впрочем, везет - здесь их кормят хорошо. Чень дорожит маркой.

Затем клиентов ведут в специальный павильон-ангар. Нам с коллегой из питерской «КП» удалось пробраться через охрану этого гигантского магазина.

- Очуметь! - захохотал я у витрины...

- Чень, - говорю я. - Там пластиковые детские часы «Ну, погоди!» стоят 10 тысяч рублей, а кусок янтаря (который скорее просто смола) 500 тысяч! Когда я взял какую-то мелочь, у них на кассе была паника - забыли, как выбивать чек. Я даже не о налогах. Вам, Чень, своих соотечественников не жаль?

- Жаль, - говорит. - Но я павильон сдаю в аренду. Хотел сам торговать. Делал выгодные цены на лучший янтарь... Ни одного туриста. Сейчас (морщится) там работают питерские игроки. Хозяева россияне, а не китайцы. Серый рынок!

- Надо вообще отменить визы, - вдруг сказал мне непостижимый Чень. - Как это сделали Белоруссия, Армения. Их не захватили (улыбается) миллиарды китайцев. Наоборот, вместо пожилых малоимущих «пленников» к вам приедут обеспеченные самостоятельные туристы, исчезнут конторы-паразиты...

- Так вы сами на сером рынке, Чень! - изумился я. - Вы первый, кто страдает. Кто к вам поедет без «пленников»?

- Я гражданин России, много лет плачу налоги. Даже если страдаем от уменьшения турпотока - пусть. Но это будет справедливо, - сказал задумчиво

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Чжиган. - Туристический рынок давно надо менять. Мы сделаем ресторан еще лучше, будем конкурировать по-новому. Работать как раньше уже нельзя. И все это понимают.

<https://www.kp.ru/daily/27015/4077916/>

#### **4. Юридический практикум для специалистов туристского и гостиничного рынка**

##### **В Кингисеппе отельер заплатит штраф в 40 тысяч за жильцов-мигрантов**

В Кингисеппе при проверке одной из гостиниц прокуратура выявила нарушение требований миграционного законодательства.

Как сообщается на сайте прокуратуры Ленобласти, предприниматель, владеющий гостиницей в Кингисеппе, не предоставлял данные о проживающих иностранцах в полицию. В частности, было установлено, что в июле 2019 года в гостинице проживала гражданка Латвийской Республики, но сведения об этом в органы миграционного учета не направлялись.

В отношении отельера возбуждено дело об административном правонарушении: неисполнение принимающей стороной обязанностей в связи с осуществлением миграционного учета. Теперь бизнесмен заплатит штраф — 40 тыс. рублей.

<https://moika78.ru/news/2019-09-04/283481-v-kingiseppe-oteler-zaplatit-shtraf-v-40-tysyach-za-zhiltsov-migrantov/>

##### **В Перми приставы закрыли небезопасную гостиницу**

В Перми судебные приставы приостановили деятельность небезопасной гостиницы на Парковом.

Как сообщили ТК ВЕТТА в краевом Управлении ФССП, незаконная предпринимательская деятельность в трехэтажном здании на улице Сельская, 7 осуществлялась без соответствующего разрешения. Кроме этого, при проверке строений гостиничного комплекса сотрудники МЧС выявили нарушения требований пожарной безопасности.

Хозяйка гостиницы несмотря на все недочеты продолжила использовать помещения для размещения клиентов. В момент очередной проверки предпринимательницы на месте не оказалось, тогда по требованию сотрудников ведомства всем гостям пришлось покинуть занимаемые помещения, а деятельность гостиницы была приостановлена.

В настоящее время бизнес-леди ограничена в праве выезда за пределы РФ, также на нее составлен протокол об административном правонарушении по статье «Неисполнение содержащихся в исполнительном документе требований неимущественного характера», по которой ей грозит штраф от 30 до 50 тысяч рублей.

<https://vetta.tv/news/society/v-permi-pristavy-zakryli-nebezopasnuyu-gostinitsu/>

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

### **Большинство европейских столиц подняли цены на номера в сентябре**

Большинство европейских столиц наблюдают рост цен на отели в сентябре 2019 года, причем в Берлине зарегистрирован самый резкий рост — на 42% по сравнению с прошлым месяцем. В Мадриде также сообщают о том, что стоимость размещения в первый месяц осени увеличилась на 40%. Исследовали города, которые находятся в индексе цен на отели trivago (tHPI).

В Берлине наблюдается самый резкий рост цен на отели. Средняя стоимость размещения в стандартном двухместном номере достигает 129 евро за ночь. По сравнению с августом стоимость увеличилась на 42%. Средняя стоимость номера в Мадриде установлена на уровне 111 евро за ночь. Средние цены на отели в Париже также растут.

В этом месяце ценники выросли на 39%. Туристы отдадут 173 евро за стандартный двухместный номер в сутки. Рим и Брюссель сообщают о росте по сравнению с предыдущим месяцем на 26% и 25% соответственно. Путешественник заплатит 115 евро в Риме и 113 евро в Брюсселе за стандартный двухместный номер. В Гонконге цены упали гораздо больше, нежели прогнозировалось. Путешественники отныне будут платить в среднем 93 евро за ночь в стандартном двухместном номере, что на 18% меньше, нежели в августе. Далее следует Сеул с 12%-ным снижением по сравнению с прошлым месяцем. За 1 ночь постояльцу нужно заплатить € 94.

#### *Ситуации разные*

Рейкьявик также сообщает о том, что цены снизились. Гостям придется заплатить 131 евро за ночь за стандартный двухместный номер, что на 23% меньше, чем в сентябре 2018 года. Лиссабон следует дальше с 12% -ным снижением в годовом исчислении. Примерно 107 евро обходится стандартный двухместный номер за ночь. Вена занимает третье место со снижением на 7% по сравнению с сентябрем прошлого года. Средняя стоимость отелей в настоящее время составляет 116 евро за ночь. На другом конце спектра находится Брюссель и Стамбул, — города с самым резким ростом цен на отели по сравнению с прошлым годом. Путешественники, посещающие столицу Бельгии, заплатят 113 евро за стандартный двухместный номер, что на 16% больше, чем в прошлом году. Стамбул сообщает о росте на 13% по сравнению с сентябрем 2018 года.

[https://countryscanner.ru/news/bolshinstvo-yevropeyskikh-stolits-podnyali-tseny-na-nomera-v-sentyabre/?utm\\_source=yxnews&utm\\_medium=desktop&utm\\_referrer=https%3A%2F%2Fyandex.ru%2Fnews](https://countryscanner.ru/news/bolshinstvo-yevropeyskikh-stolits-podnyali-tseny-na-nomera-v-sentyabre/?utm_source=yxnews&utm_medium=desktop&utm_referrer=https%3A%2F%2Fyandex.ru%2Fnews)

### **Ассор построит в IKEA гостиницу для миллениалов**

Группа Ассор собирается открыть отель под брендом JO&JOE в Вене на двух верхних этажах шведского магазина мебели City IKEA рядом со станцией Westbahnhof. Строительство семиэтажного здания начнется в январе 2020 года, а закончится в 2021-м.

Бренд JO&JOE — нечто среднее между хостелом, апартаментами и отелем. Его также называют «открытый дом». Суть в том, что такие гостиницы обычно находятся в центре, и их клиенты (в том числе деловые путешественники) легко

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

*Фокус – Москва и столичный регион*



добираются до ключевых точек городов и почти всегда оказываются среди местного населения, в гуще событий.

В венском JO&JOE смогут одновременно остановиться 345 гостей. На крыше расположатся ресторан, бар и терраса с зеленым парком.

«Мы работаем вместе с IKEA, чтобы создать привлекательную единую среду, которая бы объединяла все актуальные тенденции образа жизни миллениалов», — отметил Фолькмар Пфафф, управляющий директор Accor в Австрии.

JO&JOE в Вене станет первым отелем этой марки в немецкоязычном регионе. Открытие объекта размещения в австрийской столице — один из пунктов плана международной экспансии бренда. (group.accor.com)

<https://buyingbusinessstravel.com.ru/news/accomodation/39677-accor-postroit-v-ikea-gostinitsu-dlya-millennialov/>

## **8. Интересное для отельеров**

### **Кейс: как эксперты TravellLine помогают увеличивать доход апартаментов**

Владельцы апартаментов часто занимаются всеми делами сами: заселяют гостей, продвигают отель в интернете, продают услуги, следят за порядком. При таком объеме задач легко упустить что-то важное и потерять в загрузке и доходе. Больше всего трудностей возникает у отельеров-новичков. Показываем на реальном примере, как TravellLine помогает комплексу апартаментов поднять онлайн-продажи.

#### *Кто клиент*

16 апартаментов на территории жилого комплекса «Водный» в спальном районе Москвы. Апартаменты Second House открылись в марте 2018 года. Начинали с четырех квартир. С первых дней стали работать с инструментами TravellLine:

- сайтом TL: Express;
- модулем онлайн-бронирования TL: Отель;
- менеджером каналов TL: Channel Manager;
- шахматкой TL: WebPMS.

#### *С какими трудностями сталкивались*

Управляющая Наталия Ролина сама занималась продажами отеля, подключала каналы, заселяла гостей. Благодаря корпоративным клиентам у отеля не было проблем с загрузкой. Но гости чаще бронировали по телефону и на короткие сроки. «Мы открывались наобум, и сначала было много трудностей. Если документацией занимался бухгалтер, то каналы я подключала сама. Было сложно и непонятно, особенно с иностранными площадками. Все приходилось делать на ощупь».

Наталия хотела увеличить доход. Но боялась, что не справится со всеми задачами. Были трудности с продвижением отеля в каналах, акции не работали, уходило много времени на создание тарифов и обработку отзывов гостей.

#### *Как помог TravellLine*

С ноября 2018 года Second House перешел на третий уровень сотрудничества с TravellLine: получили инструменты TL: Rate Shopper, TL: Reputation и поддержку менеджера по онлайн-продажам и ценовой политике. Менеджер взял на себя работу по повышению показателей загрузки и дохода апартаментов:

- Проанализировал сайт апартаментов, улучшил наполнение сайта, провел SEO-оптимизацию.
- Настроил форму бронирования на сайте отеля, разработал тарифы и запустил систему лояльности.
- Подобрал конкурентов для мониторинга цен, настроил TL: Rate Shopper.
- Оценил эффект от размещения отеля на онлайн-площадках, в поисковиках и бизнес-каталогах.
- Зарегистрировал отель на 2ГИС с возможностью прямого бронирования.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

- Провел переговоры с новыми каналами продаж, подключил их и настроил: «Академсервис», «Авиа Центр», Hostelworld, «Суточно.ру» и другие.
- Взял под контроль работу с отзывами, настроил TL: Reputation.
- Помог подключить услугу «Питание», которая была у конкурентов, а у отеля — нет.
- Сформировал анкету гостя, чтобы собирать статистику и данные о целевой аудитории.
- Разработал коммерческое предложение для корпоративных клиентов.

«Сайт, который мы сделали в конструкторе TL: Express, помогает гостям проще нас найти и забронировать. Теперь мы внимательнее следим за отзывами, отвечаем на них и постоянно что-то улучшаем по просьбам гостей. За счет этого смогли увеличить стоимость номеров».

В 2019 году Наталия начала проходить курс «Как открыть мини-отель или хостел» в TravelLine Academy. Признается, что вынесла из уроков много интересного и нашла ответы на важные вопросы, которыми задавалась в начале пути: как продвигаться в каналах и соцсетях, составлять бизнес-план, подбирать оснащение и подрядчиков.

### *Каких результатов добились*

Благодаря сервисам TravelLine апартаменты Second House уже в первые месяцы работы достигли загрузки в 80%. Также выросли средняя стоимость номера в сутки (ADR), доход на номер (RevPar) и общий доход (Revenue).

Когда загрузка апартаментов превысила 80%, владельцы стали постепенно увеличивать номерной фонд. За год прибавилось 12 квартир. За счет этого выручка заметно возросла:

Хотя основная работа по настройке и прокачке онлайн-продаж проведена, менеджер TravelLine остается на связи и ежедневно мониторит основные показатели апартаментов:

- темп бронирования;
- процент отмен;
- загрузку;
- доход;
- рейтинг отеля.

Если показатели отстают от прогнозов, менеджер принимает меры, чтобы вывести их на нужный уровень: составляет план действий, согласует его с управляющим и приступает к реализации. Мы продолжаем оказывать персональную поддержку, быстро реагируем на вопросы и предложения отельера, рассказываем о трендах отельного бизнеса, делимся советами и идеями.

«У меня освободилось много времени на другие занятия и общение с гостями. Максимум, что я делаю сейчас в шахматке — нажимаю кнопки “Заселить”, “Выселить”, “Статус уборки”. Стало проще отслеживать бронирования и финансовые потоки. Такая модель работы мне очень нравится. Я знаю, за что плачу, потому что вижу результат от сотрудничества с TravelLine. Советую всем».

<https://hotelier.pro/management/item/keys-kak-eksperty-travelline-pomogayut-uvlichivat-dokhod-apartamentov/>

## **Каждый пятый гость отеля — вор? Как гостиницы борются с несунами**

МОСКВА, 9 сен — РИА Новости, Светлана Баева. Одна ручка или десять телевизоров, полотенца, шторы, даже тумбочка и массажный стол — отельеров сложно удивить тем, что гости порой увозят с собой на память. Вполне легальные сувениры — шампунь, гель для душа, одноразовые тапочки, ручки и блокноты — служат неплохой рекламой. Тем не менее отелям приходится искать способы снижения трат на "расходники" и ущерба от воровства. О том, что можно увезти из гостиничного номера, а что нет, и как к этому относятся отельеры, — в материале РИА Новости.

### *Ручка против телевизоров*

"Была одна история. В американскую гостиничную сеть пришло письмо с миллионом извинений. Гость случайно забрал из номера ручку и чувствовал себя вором, — рассказывает вице-президент Федерации рестораторов и отельеров Вадим Прасов. — У сотрудников гостиницы письмо вызвало смех сквозь слезы: за год из отеля вынесли десять телевизоров".

Эксперты уточняют: ручка — сувенир абсолютно легальный. Как и другие канцтовары, чай, сладости, подарки от отеля, одноразовые тапочки, шампуни, гели для душа, кремы.

### *Чем опасна система "все включено" в ресторанах*

Правда, недавно гостиничная сеть Marriott сообщила, что отказывается от одноразовых пузырьков с гелями, шампунями и кондиционерами в пользу более емких диспенсеров с дозаторами. Подсчитали, что это избавит мусорные свалки от 500 миллионов крошечных бутылочек в год.

### *Экономия — 30 процентов?*

"Я думаю, это поможет и сократить расходы на такую косметику — до 30 процентов", — говорит Вадим Прасов. "Одноразовую косметику гости часто увозят с собой: коллекционируют, забирают на память, — поясняет исполнительный директор Независимого гостиничного альянса Андрей Михайлец. — Туристы порой берут такие флакончики, даже не воспользовавшись ими, особенно если они брендированные — с названием отеля или известных косметических фирм".

Правда, сотрудники одного из сервисов бронирования припомнили, как гости переливали гель для душа из диспенсеров в пластиковые бутылки, — он был качественный и дорогой.

### *Саше никому не нужны*

"Бюджет косметики зависит от категории гостиницы. В каких-то используют бутылочки с логотипом отеля, в каких-то — известные косметические бренды, — уточняет вице-президент ФРИО. — Есть демократичные отели, которые выбирают саше. На мой взгляд, это неудобный формат: объем слишком мал, да и разрывать пакетик мокрыми руками неудобно". Поэтому и забирают на память одноразовую косметику обычно в дорогих гостиницах.

Туристке из Москвы Инге Балаевой в одной гостинице в Подмосковье выдали горсть таких саше с шампунем вместо мыла. "Руки мыть было невозможно, но, как выяснилось, мыло закончилось, — пояснила она. — Ни пользоваться, ни забрать это в качестве сувенира не хотелось".

Отельеры отмечают, что одноразовые флакончики, ручки и блокноты с логотипами — неплохая реклама. Кто-нибудь увидит у туриста вещь с ярким логотипом и заинтересуется, откуда она. Кстати, по словам экспертов, из отелей, в которых туристам не понравилось, легальные сувениры на память забирают редко.

### *Четырнадцать рулонов туалетной бумаги*

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

"По данным нашего опроса, 20 процентов туристов признались, что когда-либо забирали из отеля не принадлежащую им вещь без спроса, — рассказывает СЕО сервиса бронирования отелей Ostrovok.ru Феликс Шпильман. — Полотенца и халаты, кофемашины и чайники, чашки и пепельницы, журналы и книги, зонтики, постельное белье и шторы, мебель и ковровое покрытие, декор интерьера и произведения искусства — все это уносить нельзя". Не стоит поступать и так, как один гость в европейском отеле, который забрал из номера кожаную папку, а взамен оставил свою пластиковую.

На первом месте по пропажам — полотенца, пользуется спросом посуда, фонари, канцтовары, халаты, увозят зонты, устройства синхронного перевода, пульты от кондиционеров и телевизоров. Некоторые туристы коллекционируют пластиковые карты-ключи и таблички do not disturb.

В 2017 году СМИ сообщили, что российские туристы попытались вынести из турецкого отеля два чемодана добра, в том числе 14 рулонов туалетной бумаги и даже вырванные с корнем в саду гостиницы цветы. Этим летом отличились индийцы. Из индонезийского отеля они решили увезти не только гостиничные полотенца, вешалки и фены, но и традиционный для Бали набор плетеных аксессуаров и корзиночек.

### *Гроза отелей — спортсмены и отвертки*

Директор по развитию Независимого гостиничного альянса Константин Артемьев вспоминает, что как-то случайно (!) увезли профессиональный массажный стол из спа-салона в отеле. "Спортивная команда перепутала его со своим", — уточняет он.

Гостей, которые путешествуют с отвертками, могут интересовать датчики дыма, поскольку курение в номерах запрещено.

"Была у меня замечательная история в очереди регистрации на рейс. Бабушку, которая стояла за мной, начали доставать представители турфирмы, — рассказывает путешественник Вячеслав Алкопона. — Оказалось, она в отеле разобрала тумбочку и забрала ее в багаж! Тумбочку! Уж очень ей приглянулась, а в чемодане случайно оказалась отвертка. Бабушка тумбочку вернула. С тех пор не удивляюсь ничему".

### *Тюрьма, кома и смерть*

Отслеживают гостей-воришек с помощью видеокамер, а также RFID-чипов, вшиваемых во все подряд — от простыней, полотенец, штор до салфеток для лица. Пометить можно даже пульты дистанционного управления, лампы и подушки. Когда система только внедрялась, эксперты приводили в пример отель в Гонолулу, который таким образом менее чем за год сэконобил почти 15 тысяч долларов.

### *Туристы в номере отеля*

Кстати, все вороватые гости отделались легким испугом, возвратом вещей и, возможно, компенсацией материального вреда. "Как правило, гостя вежливо просят вернуть чужое имущество или предлагают купить такую же вещь на ресепшн, — говорит Феликс Шпильман. — В особо серьезных ситуациях отель обращается в полицию. Если пропажа обнаружена после выселения гостя, гостиница может списать деньги с его банковской карты".

Но были случаи, когда туристам грозила тюрьма и даже хуже. В Северной Корее американского студента приговорили к 15 годам заключения из-за того, что он снял пропагандистский плакат в отеле. После 17 месяцев за решеткой 22-летнего гражданина США вернули на родину в состоянии комы и через несколько дней он умер.

<https://ria.ru/20190909/1558405947.html>

## **Туристы рассказали о самых пугающих местах в гостиничных номерах**

Эксперты компании технических услуг P&G Professional опросили более 2 тысяч туристов, которые регулярно ночуют в отелях, и выяснили, что их больше всего пугает в гостиничном номере. Об этом пишет Travel Daily Media.

В ходе исследования оказалось, почти все, а именно 97% опрошенных, встревожены следами присутствия предыдущих гостей в своем номере. Самым веским поводом для гостя, чтобы покинуть гостиницу навсегда, являются грязные простыни. Две трети постояльцев заявили, что испытывают неприятные чувства только от одной мысли о засохшей слюне на их подушке. Еще 66% не могут справиться с отвращением, когда обнаруживают волосы незнакомца или незнакомки в душевой. В число гостиничных ужасов туристы также включили неприятный запах в номере. Большинство туристов (84%) заявили, что повторно не вернутся в отель, если там было грязно.

Из исследования видно, что для отелей ключ к счастливым возвратным гостям — это поддержание безукоризненного уровня гигиены. Грязь в номере может изрядно навредить репутации гостиницы, и это не только появление негативных отзывов в интернете, но и невозможность для хозяев запустить еще один такой отель.

В ходе опроса некоторые из туристов признались, что во время пребывания в отелях сами оставляли «послания» для последующих постояльцев. Так, более четверти признались, что оставляют следы на подушках в номере, 25% не убирают за собой волосы в душе, а 20% пачкали ковры. Еще 5% признаются, что используют чайники в номере для варки еды, а 4% позволяют детям рисовать на стенах.

Три четверти респондентов заявили, что готовы оставить в интернете негативный отзыв об отеле, если их не удовлетворило качество уборки. Кстати, 93% туристов перед бронированием читают онлайн-отзывы.

В прошлом году в ходе независимого опроса выяснилось, что самым важным условием для комфортного проживания в гостинице является чистота спального места и спальных принадлежностей. Почти 90% опрошенных гостей британских отелей отметили, что место для сна важнее любой другой части номера и отеля в целом. Опрос показал, что постояльцы с радостью обменяют комнату с хорошим видом на комнату с хорошей кроватью и чистыми простынями.

[http://www.turizm.ru/news/russia/turisty\\_rasskazali\\_o\\_samykh\\_pugayushchikh\\_mestakh\\_v\\_gostinichnykh\\_nomerakh/](http://www.turizm.ru/news/russia/turisty_rasskazali_o_samykh_pugayushchikh_mestakh_v_gostinichnykh_nomerakh/)