



Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 0902-2017

С 11 по 24 сентября 2017 года

1. Безопасность средств размещения

Airbnb- благо или зло для российского туризма и гостиничной индустрии и почему его поддерживает Ростуризм?

В гостинице «Калининград», где проживают иностранцы, потушили условный пожар

«Условные» пожары в гостинице и на железной дороге тушили в Нижнем

Происшествия в гостиницах, связанные с безопасностью

Телефонный террор федерального масштаба. Эвакуация Президент-Отеля, "Космоса", Azimut Hotel Olympic и "Звездной". Гибридная война как мега-хулиганство.

Загородный гостиничный комплекс под Петербургом «заминировали» из Японии

В три гостиницы Владикавказа вновь поступили звонки о минировании

В Ростове-на-Дону сгорела гостиница. Завершен разбор конструкций. Двое погибших

В сгоревшей гостинице в Ростове-на-Дону уже выявляли нарушения

Пожар в Ростове-на-Дону: постояльцы отеля пробивались на улицу сквозь пламя

Следователи выясняют причины пожара отеля в Ростове-на-Дону

Власти: владелец сгоревшей в Ростове гостиницы сам должен решать вопросы о компенсациях

В Липецкой гостинице сгорела коммерческая баня

В окружной столице Югры сгорела гостиница «Русский двор»

Пожар бара гостиницы в Лазаревском: бармен делал коктейль Б-52

Пропавший из номера благовещенской гостиницы планшет нашла собака

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

В Лефортово появился отель на 200 номеров

В центре Москвы построят 34-этажную башню с гостиницей и банями народов мира

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

Фокус – Москва и столичный регион

Отель и офисы войдут в состав МФК на территории «Золотого острова» в Москве

На улице Островитянова появится новая гостиница

Гостиницу возле Савеловского вокзала начнут строить в 2018 году

Новые лифты появились в отеле «Пекин» в Москве в рамках подготовки к ЧМ-2018

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

Как повлияют президентские выборы и футбольный чемпионат на гостиничный рынок

Международная гостиничная сеть «Park Inn» ушла из Петрозаводска

Здание бывшей гостиницы Marriott в Казани продают с дисконтом 10% — за 1,08 млрд рублей

Представители сети отелей "Станция" о программе India Friendly

Турция оттянула туристов даже у Алтая

4. Для сведения отельеров. Интересные факты

Алексис Деларофф (Accor Hotels): «Гостиницы — это не хобби для богатых»

Электронные замки: выбор надежных гостиниц

Как и когда попросить гостя оставить отзыв об 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

Airbnb- благо или зло для российского туризма и гостиничной индустрии и почему его поддерживает Ростуризм?

Недавно в СМИ с большой помпой прошло сообщение о том, что Ростуризм и онлайн-площадка для путешествий и краткосрочной аренды жилья Airbnb планируют сотрудничать в целях создания комфортных условий для путешественников на территории России и стимулирования развития российской туристской отрасли.

Был даже подписан соответствующий Меморандум о намерениях. Его подписали на Петербургском международном экономическом форуме глава Ростуризма Олег Сафонов и управляющий директор Airbnb по Европе, Ближнему Востоку и Африке Оливье Гремийон (читайте об этом на официальном сайте Ростуризма >).

«Мы не функционируем в совсем небольшом количестве стран, например, в Сирии или Северной Корее. В Африке Airbnb есть, там порой сдают очень странные места за очень небольшие деньги. Во Франции квартир Airbnb сдается больше, чем номеров в отелях. Если говорить о городах - туристических центрах, то нет ни одного города в мире, где Airbnb запрещен, мы везде так или иначе функционируем, комментирует Ведомостям Оливье Гремийон

Airbnb, по одним сведениям американская онлайн-площадка, по другим зарегистрированное в Ирландии официальное юрлицо Airbnb – AIRBNB IRELAND UNLIMITED COMPANY – является плательщиком НДС для физических лиц в рамках пресловутого "налога на Google". Предназначено 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.

Вместе с тем, как сказал при подписании Руководитель Ростуризма Олег Сафонов, - «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 отношений с Airbnb будет способствовать эффективному решению этих задач в интересах болельщиков, туристов и туристской отрасли Российской Федерации».

Москва вошла в Топ-10 городов по количеству бронирований через Airbnb

Кстати, за последние три года количество путешественников, останавливающихся на Airbnb в России, выросло в четыре раза. 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. Казалось бы, но вот, счастье наступило, туризм пошел вверх и все довольны.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Но так-ли это?

И почему многие страны, и города, такие как Германия и ее столица Берлин, Париж, Барселона, а также штат Нью-Йорк категорически против такой практики?

Неужели они не хотят развивать свою туристскую отрасль, расширять внутренний и въездной туризм?

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. Жителям Берлина запретили сдавать квартиры через Airbnb и другие аналогичные сервисы. Соответствующий закон вступает в силу с 1 мая. Штраф за его нарушение— до €100 тыс.

Чтобы предлагать туристам квартиры в аренду, горожанам придется получать специальное разрешение в районном управлении. Путешественнику, снявшему «нелегальное» жилье, наказание не грозит. Однако если к моменту его прибытия в город объект окажется на заметке у властей, воспользоваться им клиент не сможет. В газете Der Spiegel пишут, что пока неясно, по какому принципу арендодателю будут выдавать лицензию.

Основные претензии и странные поступки

Основные претензии к Airbnb заключаются в том, что компания нарушает привычные бизнес-модели. В некоторых случаях ее деятельность даже признавали незаконной. Власти этих и других стран опасаются, что те, кто сдают квартиры при помощи этой площадки не платят налогов, что это тормозит развитие легальной гостиничной отрасли. И с этим трудно не согласиться!

Факт подписания Меморандума Ростуризмом выглядит достаточно странно на фоне недавней ликвидации российской "дочки" Airbnb и намерении Ростуризма поддерживать российские сервисы краткосрочной аренды жилья. Ведь 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 Ассоциации "Безопасность отелей" 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 "налоге на Google". Хотя по имеющимся у нас сведениям, Роскомнадзор каких-либо претензий по хранению персональных данных к сервису почему-то не предъявлял.

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 (хотя нам, в Ассоциации, об этом ничего неизвестно!?).

Эксперты Ассоциации указывают также на наличие целого клубка нарушений и противоречий. По их мнению, при использовании Airbnb не гарантируется не только качество предоставляемых услуг (его никто и никак не регламентирует), но и их безопасность! Ведь кто будет нести ответственность, если в арендованной квартире случится пожар, кто-то при этом, не дай Бог, пострадает? А кто (хозяин квартиры или постоялец) и как при этом обеспечит соблюдение миграционного законодательства о постановке на миграционный учет?

Они указывают и на то, что в данном случае налицо незаконное предпринимательство, уклонение от уплаты налогов, Фактически данный сегмент полностью неподконтролен государству и предоставлен сам себе. А потребитель оставлен «один на один» с теми, кто предоставляет некачественную услугу по бронированию и временному проживанию и не связан никакими обязательствами и гарантиями.

Дешевый и «мутный» сегмент?

А если учесть, что по понятным причинам для развития такого средства размещения требуется минимум вложений: не нужно тратиться на получение разрешительных документов, на подбор, подготовку и содержание персонала, на охрану, на реализацию санитарных, пожарных, антитеррористических и иных требований и т.д., то это ставит гостиничную отрасль в менее выгодное положение, тормозит ее развитие.

Дешевый и «мутный» сегмент Airbnb, оттягивая туристов и имея более высокую рентабельность, за счет минимальных расходов и отсутствия налогов, всегда будет в выигрышной ситуации перед «официалами»- гостиницами и иными средствами размещения.

"Конечно, исключить такое явление, как Airbnb, наверное, сегодня нельзя. Да и бессмысленно. Каждый владелец квартиры или апартаментов вправе по своему усмотрению распорядиться своей собственностью, и путешественники вправе останавливаться у своих друзей, родственников и даже незнакомых людей. Но... . При этом должны быть определены «правила игры»! Установлен минимальный набор оказываемых услуг, а самое главное- достаточный уровень безопасности и ответственности. Возможно здесь же должно быть внедрено и так называемое вмененное страхование ответственности тех, кто предоставляет услуги за возможно причиненный постояльцам ущерб. Должны быть урегулированы вопросы миграционного учета, а иначе это может стать местом прибежища террористов и прочих криминальных элементов", считает Председатель Правления Ассоциации "Безопасность отелей" Сергей Груздь.

Не стоит забывать и об ограничениях и пределах использования жилого помещения, установленных ст.17 «Жилищного кодекса РФ», которые направлены на соблюдение прав и законных интересов других проживающих в этом помещении граждан, соседей, требований пожарной безопасности, санитарно-гигиенических, экологических и иных требований.

И еще один важный аспект!

Совсем недавно Минстрой России утвердил и опубликовал инструкцию по безопасному использованию природного газа в бытовых условиях (скачать>). Так вот, в соответствии с инструкцией (п. 5.1.) - сотрудниками специализированных организаций проводятся первичные и повторные инструктажи собственников жилых помещений - потребителей газа. Но самое интересное, что этой же инструкцией запрещается допускать к использованию газоиспользующего оборудования лиц, не прошедших инструктаж по безопасному использованию газа при удовлетворении коммунально-бытовых нужд! Получается, что это требование непосредственно касается всех путешественников, снявших через Airbnb квартиру с газовым оборудованием! Но знают ли они об этом?

И кто проконтролирует, чтобы собственник квартиры (жилого помещения) в соответствии с п. 3.17 указанной выше Инструкции вовремя уведомил специализированную организацию для проведения инструктажа по безопасному использованию газовым оборудованием нового пользователя? Вопрос этот также остается открытым.

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

Фокус – Москва и столичный регион

В этой связи Ассоциация намерена выяснить официальную позицию Минкультуры России и Ростуризма, руководителей органов государственной власти субъектов РФ по этому вопросу, а также обратиться в Роскомнадзор, в ФНС России, Минэкономразвития России, Минстрой России (жилищную инспекцию) и Роспотребнадзор и обязательно получить консультации у наших правоохранителей и «силовиков».

Мы приглашаем все профессиональные объединения и ассоциации отельеров к обсуждению данного явления и выработки совместных решений и рекомендаций для их обсуждения на различных дискуссионных площадках, в том числе на базе профильных комитетов Государственной Думы РФ

Нас также интересует мнение профессионального гостиничного сообщества! Что Вы, уважаемые коллеги, думаете по этому поводу и как Вы оцениваете позицию Ростуризма и госрегулятора туристкой деятельности России в этом вопросе? Мы ждем Ваши комментарии по адресу: info@safehotels.ru, телефон: 8 495 151-82-53, тел./факс: 8 499 431-20-65.

И после этого мы постараемся сформулировать не только окончательную официальную позицию, но и соответствующие предложения по упорядочению и безопасности рынка услуг Airbnb чтобы их обсуждать и отстаивать в соответствующих федеральных органах власти РФ и на различных авторитетных площадках.

Правление Ассоциации «Безопасность отелей»

<http://safehotels.ru/news/airbnb-bлаго-ili-zlo-080917-1.html>

В гостинице «Калининград», где проживают иностранцы, потушили условный пожар

Учебная пожарная тревога прозвучала в гостинице «Калининград». По сценарию загорелся номер на 6-м этаже здания. Пожару автоматически присвоен повышенный ранг сложности.

В считанные минуты прибыло несколько расчётов. Несмотря на то, что это центр города, всюду пробки. Началась эвакуация жителей и работников гостиницы. Им пришлось передвигаться по лестнице. Здание в целях безопасности обесточено. Лифты отключены. Спасатели развернули пожарные рукава и приступили к тушению огня на месте возгорания. Одновременно ведётся поиск условно пострадавших. В дыму обнаружены три человека. В специальных кислородных масках их вывели на свежий воздух. Проживающих в гостинице было несколько десятков человек, в том числе иностранцы.

— Я впервые с таким сталкиваюсь. Все действуют сообща. Действуют так, как будто это реальные события.

Михаил Андреев – заместитель начальника пожарно-спасательной части №1 Калининграда:

— Люди отнеслись к этому с пониманием. Они понимают, что такой пожар может угрожать их жизни. Эвакуировались в полном составе из здания гостиницы.

<http://vesti-kaliningrad.ru/v-gostinice-kaliningrad-potushili-uslovnyj-pozhar/>

«Условные» пожары в гостинице и на железной дороге тушили в Нижнем

"Условные" пожары в гостинице и на железной дороге тушили в Нижнем Новгороде Как сообщили агентству новостей Newsroom24 в пресс-службе

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

Фокус – Москва и столичный регион

регионального Управления МЧС, 20 сентября, в среду, в областном центре прошли пожарно-тактические учения.

<https://news.yandex.ru/yandsearch?lr=10741&cl4url=newsroom24.ru%2Fnews%2Fzhizn%2F158884%2F&from=search>

Происшествия в гостиницах, связанные с безопасностью

Телефонный террор федерального масштаба. Эвакуация Президент-Отеля, "Космос", Azimut Hotel Olympic и "Звездной". Гибридная война как мега-хулиганство.

Беспрецедентный по масштабам телефонный терроризм, захлестнувший российские регионы 10-12 сентября, ударил и по Москве. В правоохранительные органы поступила информация о минировании нескольких десятков крупных объектов столицы. По разным оценкам, было эвакуировано от 20 до 50 тыс. человек, в том числе гости Президент-Отеля, гостиниц "Космос", Azimut Hotel Olympic и "Звездная" (по полученным впоследствии данным, звонок о бомбе полуен был также в гостинице «Салют», в которой произведена полная эвакуация).

По данным СМИ, 13 сентября в полицию поступило около 40 сообщений об угрозе взрыва в административных зданиях в столице. По информации Агентства "Москва", поступили сообщения об угрозе взрыва в ГУМе, ТЦ "Атриум", "Афимолл Сити", "Метрополис", "Город", "Дубровка", "Капитолий", "Ритейл-парк", "Щелково", в ТЦ "Электронный рай", на Митинском радиорынке, в Российской правовой академии министерства юстиции РФ, общежитии Московского экономического института, Первом московском государственном медицинском университете им. И.Сеченова, МГИМО. Также поступала информация о минировании на Киевском, Ленинградском, Ярославском и Казанском вокзалах.

"Заминированы" оказались и столичные отели, в частности, Президент-Отель, AZIMUT Отель Олимпик, гостиницы "Космос" и "Звездная". По неофициальной информации, из них было эвакуировано около трех тысяч гостей.

Как прокомментировала ситуацию в интервью для Hotelier.PRO Елена Пальчунова, PR-директор Azimut Hotels, под удар телефонных террористов попал в том числе и AZIMUT Olympic Moscow:

Персонал отеля и служба безопасности отработали ситуацию в штатном режиме, согласно протоколам антитеррористических действий. Было эвакуировано около 1 тыс. гостей. На данный момент президент Azimut Hotels Вальтер Нойманн и генеральный менеджер отеля Андрей Абрамов находятся вместе с гостями в процессе разрешения ситуации. Информации о минировании оказалась ложной. Гостиница возвращается к нормальной работе.

Последний раз крупный гостиничный объект Москвы подвергся атаке телефонных террористов в октябре 2016 года. Около 400 гостей были эвакуированы в пятницу 21 октября из гостиницы "Восход" на северо-востоке столицы после анонимного сообщения об угрозе взрыва. За год до этого произошла еще одна атака телефонных террористов. 14 ноября 2015 года в гостиницу "Космос" поступило сообщение о минировании. В ходе эвакуации из номеров отеля и концертного зала, где проходило шоу "Уральских пельменей" было выведено более 900 человек. Несколькими днями позже "телефонные террористы" атаковали ТЦ "Жемчужная Плаза" в Санкт-Петербурге. Было эвакуировано 400 человек, а торговый центр был закрыт на целый день. Практически в это же самое время уже реальный террористический удар был

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

Фокус – Москва и столичный регион

нанесен по Франции. В серии терактов 13 ноября 2015 года погибло свыше ста человек, десятки были ранены.

Первые сообщения о телефонных хулиганах пришли из российских регионов еще 10 сентября. Неизвестные, в частности, сообщали о взрывных устройствах в школах, кинотеатрах, гостиницах и торговых центрах. Силовикам пришлось проверять объекты в Южно-Сахалинске, Владивостоке, Омске, Красноярске, Новосибирске, Челябинске, Рязани, Уфе, Екатеринбурге, Перми, Ставрополе и других городах. Естественно, что все это сопровождалось эвакуацией тысяч граждан.

Виновников "телефонного беспредела" должны найти правоохранные органы, однако это не означает, что организаторы террористической атаки будут названы. Последние дни силовики, включая МЧС, предпочитали не комментировать волну "телефонного хулиганства". Однако масштаб событий заставляет усомниться в стихийности происходящего. Вполне вероятно, что телефонный террор такого масштаба – тщательно спланированная акция. Вопрос в том, кем и для чего.

На фоне упорного молчания силовиков, в СМИ всплывают самые разные гипотезы, предположения и "сообщения осведомленных источников", которые можно свести к трем основным:

1. Жесткая проверка систем безопасности по всей стране, инициированная российскими силовиками.

2. Кибер-атака "Исламского государства" (организация запрещена в РФ), которое начало проигрывать гражданскую войну в Сирии во многом благодаря участию в боевых действиях российских вооруженных сил.

3. Украинский след. По данным ряда СМИ, все звонки (или значительная их часть) звонков о ложном минировании поступили в Россию с территории Украины.

Редакция Hotelier.PRO предпочтет не комментировать эти версии, так как это выходит за грани отраслевой этики.

В ходе всех проверок в течение 10-13 сентября 2017 года не было найдено ни одного взрывного устройства. Однако даже ложная угроза минирования способна нанести отелю вполне реальный, а не только репутационный ущерб. Ущерб от эвакуации крупного отеля может превысить 1 млн рублей, что в соответствующей статье УК РФ может трактоваться как крупный ущерб. В целом же, телефонный терроризм подпадает под статью 207 Уголовного кодекса РФ "Заведомо ложное сообщение об акте терроризма".

"Телефонное хулиганство" такого масштаба наносит ущерб не только "заминированным" организациям. Дестабилизируется работа городской инфраструктуры, работой перегружаются правоохранные органы, создается общая обстановка неуверенности, где возможно распространение самых нелепых слухов. Действия такого рода выходят далеко за пределы рядового правонарушения. В современном мире агрессивную тактику такого рода принято называть "гибридной войной".

<http://hotelier.pro/news/item/2978-terror>

Загородный гостиничный комплекс под Петербургом «заминировали» из Японии

Три часа проверяли гостиничный комплекс в Зеленогорске из-за анонимного звонка о заминировании. После того как ничего взрывоопасного найдено не было, выяснилось, что «бомбу заложили» из далекой заграницы.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Как стало известно «Фонтанке», в полицию Курортного района о странном звонке, который поступил в загородный клуб «Терийоки», сообщили 21 сентября около девяти часов вечера. По предварительной информации, неизвестный позвонил в заведение, которое является гостиницей с услугами СПА и другими развлечениями, и сообщил, что здание на Гаванной улице, 1, — заминировано. Аноним приказал выводить людей, так как время якобы пошло, после чего отключился.

Силами полиции и персонала из комплекса было выведено 16 человек.

Проверка закончилась в районе полуночи. После чего работа заведения была возобновлена. А в Курортном ОМВД выяснили, что звонок о заложенной бомбе поступил с телефона в Японии.

Возбуждено уголовное дело.

<http://www.fontanka.ru/2017/09/22/020/>

В три гостиницы Владикавказа вновь поступили звонки о минировании

21.09.2017 Телефонные террористы снова атакуют Владикавказ. Как стало известно 15-news.ru, 21 сентября поступили звонки от анонимов о минировании трех городских отелей. В соцсетях пользователи пишут, что людей эвакуировали из гостиниц «Кадгарон», «Империял» и из отеля «Александровский».

К этим гостиницам прибыли спасатели, медики и полиция. Проверяется информация о заложенных бомбах в зданиях. В МВД пока не дают никаких комментариев по поводу инцидентов.

<http://15-news.ru/09/v-tri-gostinicy-vladikavkaza-vnov-postupili-zvonki-o-minirovanii/>

В Ростове-на-Дону сгорела гостиница. Завершен разбор конструкций. Двое погибших

РОСТОВ-НА-ДОНУ, 22 сен – РИА Новости, Юлия Насулина. Пожарные завершили разбор конструкций здания гостиницы, которая горела в центре Ростова-на-Дону в четверг, сообщила РИА Новости представитель ГУМЧС России по Ростовской области Марина Чернявская.

Третий за месяц пожар в Ростове-на-Дону: двое погибли, сотни эвакуированы

Десятиэтажное здание гостиницы в переулке Семашко загорелось в четверг днем. Пожару был присвоен третий ранг сложности, в окрестностях введен режим ЧС. В результате пожара погибли два человека. Из отеля, соседних домов и детсада эвакуированы более 400 человек, в том числе 61 ребенок. К 19.00 пожар был полностью потушен.

"Разбор конструкций завершен", — сказала она. Собеседница добавила, что пожарные всю ночь дежурили на месте происшествия, в ближайшее время их дежурство окончится.

По факту гибели при пожаре двух человек следователи возбудили уголовное дело по статье "оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности". Как сообщал областной СК, на месте проводился осмотр для установления источника возгорания. Также проводятся допросы владельца и сотрудников гостиницы.

В ходе расследования уголовного дела следователями будет изъята разрешительная документация на строительство гостиницы, назначены и проведены необходимые экспертизы.

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

Фокус – Москва и столичный регион

В сгоревшей гостинице в Ростове-на-Дону уже выявляли нарушения

РОСТОВ-НА-ДОНУ, 22 сен — РИА Новости, Иван Капустин. Стройнадзор выявлял нарушения в сгоревшем отеле Torn House во время его строительства, сообщил РИА Новости информированный источник в правительстве Ростовской области.

Десятиэтажное здание гостиницы в переулке Семашко в центре Ростова-на-Дону загорелось накануне днем. Жертвами пожара стали два человека. В районе происшествия был введен режим ЧС, из отеля, соседних домов и детского сада эвакуировали примерно 400 человек, в том числе более 60 детей.

"Во время строительства здания со стороны Стройнадзора нарекания были. Какие конкретно нарушения были выявлены, сказать сложно, так как информация о характере нарушений так долго не хранится — стройка была завершена в 2008-2009 годах, а сейчас уже 2017 год", — пояснил источник.

Здание по адресу Семашко, 50б, было введено в строй почти 10 лет назад. Его строителем и собственником является ООО «Панорама». При этом история самой компании гораздо старше. Зарегистрирована она была в конце 2002 года. Согласно данным «СПАРК-Интерфакс», по состоянию на 2003 год она принадлежала одному человеку — Атаеву Расулу Идрисовичу. Этот человек в своё время был председателем правления ростовской региональной общественной организации «Донское землячество народов Дагестана» и по-прежнему является одним из учредителей местной мусульманской организации Ростова «Сабр».

Спустя год — в 2004 году — в списке собственников ООО «Панорама» появляется Абачараев Закир Рамазанович, в 2014 году 100% компании переходит Пиримовой Фиалке Рамазановне. И наконец, 11 сентября 2017 года половина компании переходит Абачараевой Нелли Лазаревне. Последняя примечательна в первую очередь тем, что владеет половиной ООО «Золотой колос-АН», головной организацией самой знаменитой сети ростовских кондитерских. Вторым владельцем является Абачараев Закир Рамазанович.

Что касается Фиалки Пиримовой, то она владеет своим ИП по выпечке хлеба, тортов и мучных кондитерских изделий.

Как ранее сообщал donnews.ru, следственный комитет сейчас допрашивает владельцев и сотрудников гостиницы. «В ходе расследования уголовного дела будет изъята разрешительная документация на строительство гостиницы», — заявили в Следственном комитете.

Эта документация действительно представляет интерес — из-за неё ООО «Панорама» в 2009 году судилось со своим основным соседом — мэрией Ростова. Дело в том, что компания получала разрешение в Главгосэкспертизе Ростовской области на строительство десятиэтажного здания, а возвела десятиэтажное. На этом основании за «Панорамой» не признавали право собственности на объект.

Собственнику разрешили строить десятиэтажное здание площадью 815,4 квадратных метра, однако в процессе строительства возникла необходимость увеличить площадь за счет надстройки на техническом этаже. Согласно материалам суда, отсутствие разрешительной документации на надстройку вызвало проблемы с регистрацией права собственности на здание.

Суд в итоге встал на сторону истца, а также пришел к выводу, что здание соответствует правилам застройки, санитарно-гигиеническим, противопожарным, градостроительным и другим нормам и правилам, не

нарушает права и интересы других лиц и не создает угрозу жизни и здоровью граждан.

Согласно информации на официальном сайте гостиницы, Topn House открылся 5 февраля 2017 года. По информации МЧС, здание было обшито легковоспламеняющимися горючими материалами, что способствовало быстрому распространению огня. Специальная комиссия должна определить, является ли наличие подобных материалов на здании нарушением противопожарных норм.

<https://ria.ru/incidents/20170922/1505300976.html>

Пожар в Ростове-на-Дону: постояльцы отеля пробивались на улицу сквозь пламя

В загоревшейся гостинице после начала пожара возникла паника. Постояльцы прорывались на улицу сквозь горящий холл, сообщает ТАСС со ссылкой на очевидцев.

Даниил Донсков, очевидец: «Все произошло очень быстро. Сначала люди выбегали на улицу через холл, который не был охвачен огнем. Затем загорелась входная группа. Люди отчаялись, снимали с себя одежду и пробивались сквозь пламя на улицу».

Донсков также рассказал, что никто из окон не прыгал, как писали ранее некоторые СМИ.

По словам другого очевидца, пожарные приехали на место ЧП быстро, однако припаркованные у гостиницы автомобили осложнили тушение пожара.

Местная жительница: «Пожарные приехали довольно быстро, машин (пожарных) приехало много, но они не могли по-нормальному подъехать к зданию».

<http://www.ntv.ru/novosti/1931820/>

Следователи выясняют причины пожара отеля в Ростове-на-Дону

Следователи выясняют причины пожара отеля в Ростове-на-Дону. Уголовное дело возбуждено по факту гибели двух сотрудников заведения, они не успели покинуть гостиницу.

Всего эвакуированы были более 300 человек. Спасатели всю ночь дежурили у сгоревшего высотного здания в центре города, чтобы не допустить возникновения новых очагов возгорания. На месте ЧП продолжается разбор завалов, со стоянки убирают автомобили, уничтоженные огнем. Пожар в гостинице возник накануне днем.

Огонь быстро распространялся по обшивке. Не исключено, что она установлена в нарушение противопожарных норм.

Вместе с тем: Сгоревший бизнес-отель в Ростове был предметом дележки между супругами. Уничтоженный огненной стихией отель был объектом раздела совместно нажитого имущества семейной пары.

Собственниками сгоревшего бизнес-отеля в центре донской столицы являются Абачараева Нелля Лазаревна и Пиримова Фиалка Рамазанова. Вторая является сестрой бывшего мужа Абачараевой.

Последняя запись об изменении состава собственников датируется 11 сентября этого года и касается она только Абачараевой. Она же является учредителем и также совладельцем 11 компаний, включая кондитерскую фабрику «Золотой колос». От всех предприятий имеет равную долю и ее бывший муж.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Представители Нелли Абачараевой уверяют, что сгоревшая гостиница принадлежала только бывшему супругу женщины, так как в этом году семья Абачараевых завершила бракоразводный процесс и раздел совместно нажитого имущества.

<http://bloknot-rostov.ru/news/sgorevshiy-biznes-otel-v-rostove--885972>

<http://www.avtoradio.ru/news/uid/90936>

http://www.donnews.ru/U-sgorevshey-v-tsentre-Rostova-gostinitsy-i-konditerskih-Zolotoy-koloss-okazalsya-odin-sobstvennik_31223

Власти: владелец сгоревшей в Ростове гостиницы сам должен решать вопросы о компенсациях

РОСТОВ-НА-ДОНУ, 22 сентября. /ТАСС/. Собственник гостиницы Top House, сгоревшей в четверг в Ростове-на-Дону, должен самостоятельно заниматься вопросами оказания материальной помощи постояльцам, сообщила в пятницу ТАСС руководитель пресс-службы городской администрации Мария Давыдова. "Вопросы оказания материальной помощи постояльцам сгоревшей гостиницы не входят в компетенцию муниципалитета, поскольку речь идет об объекте частной собственности. Этим должен заниматься собственник", - сказала она.

Как сообщалось ранее, информация о пожаре в гостинице поступила в МЧС в 13:43 мск в четверг. Пожару был присвоен третий класс сложности, из-за опасности перехода огня на соседние строения из близлежащих зданий было эвакуировано более 300 человек. В горящем отеле сотрудники МЧС обнаружили тела двух погибших - оба были работниками гостиницы. Пожар был ликвидирован спустя пять часов.

<http://tass.ru/obschestvo/4583577>

В Липецкой гостинице сгорела коммерческая баня

Крупный пожар вспыхнул в эту пятницу, 22 сентября, после полудня в гостинице в районе Сокола в Липецке. Там по адресу улица Еловая, 62а, загорелась коммерческая баня при гостинице. По данным ГУ МЧС по Липецкой области, сообщение о пожаре поступило к дежурному диспетчеру в 15.14.

На место пожара сразу выехали четыре отделения пожарных, спасатели и добровольцы. Пожар удалось потушить. Огонь уничтожил внутреннюю отделку бани на втором этаже – помещение выгорело на площади в 30 квадратных метров. К счастью, из людей никто в пожаре не пострадал. Причину возгорания теперь предстоит выяснить пожарным экспертам.

<https://www.lipetsk.kp.ru/online/news/2877204/>

В окружной столице Югры сгорела гостиница «Русский двор»

Страшный пожар случился сегодня ночью в Ханты-Мансийске. Загорелась одна из старейших в городе гостиниц «Русский двор». По словам очевидцев, возгорание произошло около полуночи. Тушили огонь до утра. В настоящий момент отряды МЧС до сих пор работают на месте ЧП.

«По моим данным горело не эксплуатируемое здание, пострадавших не было. Было задействовано пять единиц техники и двадцать человек личного состава», — рассказал корреспонденту «ЮграPRO» руководитель пресс-службы главного управления МЧС РФ по Югре Вадим Симоненко.

Для справки: Гостиничный комплекс «Русский двор» создан в 1995 году; имеет несколько зданий в деревянном исполнении оригинальной архитектуры, расположен в лесной зоне города Ханты-Мансийска.

<http://www.ugrapro.ru/2017/09/23/v-okruzhnoy-stolitse-yugryi-etoy-nochyu-sgorela-gostinitsa-russkiy-dvor/>

Пожар бара гостиницы в Лазаревском: бармен делал Б-52

От коктейль-бара и гостиницы, весьма популярного среди горожан и отдыхающих заведения, остались одни головешки. Пламя настолько быстро распространилось по территории питейного комплекса, что спасти оборудование и все остальное у владельцев бизнес-точки и прибывших не место происшествия спасателей не было практически никакой возможности.

«Бармен делал Б-52» — очевидец запечатлел начало ужасающего пожара в Лазаревском. На кадрах видно, как в баре гостиницы началась паника. Видно, что загорелась декорация тропического бара, которая состояла из сухих листьев. Она моментально всполохнула и огонь распространился по всему бару. В заведении возникла паника, люди стали кричать, что необходимо срочно вызывать пожарных. Сотрудники бросились из шлага заливать импровизированную крышу, но все было тщетно.

Спустя короткое время, пламя перекинулось на соседние здания. Итог - площадь возгорания составил 300 квадратных метров. Пользователи уже назвали коктейль "самым дорогим в этом сезоне". В результате пожара сгорела гостиница в Лазаревском. Никто не пострадал.

Сейчас в обстоятельствах случившегося разбираются правоохранители.

<http://sochi-informburo.ru/2017/09/21/17834-krupnyj-pozhar-proizoshel-nochju-v-odnom-iz-kafe-sochi-fotovideo/>

<http://www.5-tv.ru/news/155084/>

Пропавший из номера благовещенской гостиницы планшет нашла собака

Благовещенск, 22 сентября, ИА «Порт Амур». Служебная собака нашла планшет, «таинственным образом» пропавший из номера гостиницы в Благовещенске. Хватившись гаджета, его владелица сразу же вызвала полицейских.

Как сообщает пресс-служба УМВД России по Амурской области, на место происшествия вместе с оперативной группой отправили служебную собаку. Четвероногий сотрудник сразу же взял след и привел полицейских в один из номеров той же гостиницы. Похищенный планшет действительно оказался внутри. По предварительной информации, женщина ненадолго ушла из своего номера, не заперев при этом дверь. Воспользовавшись удобным моментом, подозреваемый вошел в номер и украл планшет.

По факту кражи возбуждено уголовное дело. Планшет вернулся к законной владелице.

<https://portamur.ru/news/detail/propavshiy-iz-nomera-blagoveschenskoy-gostinitsyi-planshet-nashla-sobaka/>

В Лефортово появился отель на 200 номеров

В московском районе Лефортово завершено строительство очередного отеля. Представители застройщика уже обратились в Комитет государственного строительного надзора города с сообщением об окончании монтажных работ. Планируется провести проверку здания, после чего начнется процедура ввода гостиницы в эксплуатацию. Такие данные получены от Олега Антосенко, являющегося Председателем Комитета Госстройнадзора г. Москвы.

Согласно имеющейся информации, новое средство коллективного размещения относится к категории апарта-отелей. Здание имеет десять этажей и подземную часть. Гостиница находится по адресу — г. Москва, ул. Золоторожский вал, 16. Номерной фонд рассчитан на 200 апартаментов различной площади. Проект финансировался из средств частного инвестора.

На нижнем этаже апарта-отеля традиционно расположили следующие объекты — вестибюль гостиницы со стойкой регистрации клиентов, административные комнаты, бар и конференц-зал для проведения бизнес-встреч и деловых переговоров. Непосредственно сами апартаменты находятся со второго по десятый этаж. На каждом этаже расположено по восемь номеров. Проект предусматривает жилые помещения двух категорий - «Апартамент» и «Студия». Самый маленький номер отеля занимает площадь 17,4 квадратных метра. Общая площадь самого просторного номера составляет 67,6 квадратных метров. В зависимости от выбранной категории в номере предусмотрено наличие кухни либо кухни-столовой. Помимо самих апартаментов, на каждом этаже новой гостиницы со второго по десятый, имеется отдельное помещение для работников отеля. В подземной части гостиницы организуют парковку, способную вместить одновременно до 50 автомобилей.

По словам Олега Антосенко, окончательная проверка нового апарта-отеля на Золоторожском валу будет проведена подконтрольным им ведомством в самое ближайшее время. По поручению мэра столицы Сергея Собянина, все проверки социально-значимых объектов, к которым относятся и отели, должны уделять особое внимание качеству проведенных работ. Для проведения полноценной экспертизы к работе планируется привлечь специалистов Центра исследований и испытаний в строительстве. Как сообщил Олег Антосенко, ввести объект в эксплуатацию планируется уже к концу текущего года.

По официальным данным, с 2011 года в столице построено и открыто 42 отеля. В этом году планируется ввести в эксплуатацию еще 11 гостиниц.

<http://prohotel.ru/news-220890/o/>

В центре Москвы построят 34-этажную башню с гостиницей и банями народов мира

Председатель Комитета г. Москвы по обеспечению реализации инвестиционных проектов в строительстве Константин Тимофеев обнародовал детали проекта по возведению в центре города овальной башни. Строительство нового здания ведется на улице Самарской. Инвесторы позиционируют объект как многофункциональный комплекс. Постройка занимает площадь около 76000 кв/м. Проект состоит из двух частей. Первая — скрыта от глаз и находится под землей, там планируют расположить вместительный паркинг. Наземная часть, в свою очередь, представлена также двумя постройками — стилобатом, высотой в 10 этажей, и башней. По плану постройки основное здание будет овальной формы.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Первый этаж башни займет ресепшен и просторное фойе. Также там разместится главный ресторан гостиницы и вместительный бар. Конференц-залы и комнаты переговоров различной вместительности будут находиться на втором этаже здания. С третьего по одиннадцатый этаж планируется отдать под строительство офисов. Площадь коммерческой недвижимости составит около 25000 кв/м. Тринадцатый этаж займет современный фитнес-клуб, оборудованный СПА-зоной. С 14 по 32 этажи, по словам Председателя Комитета, разместятся непосредственно номера отеля. Предпоследний и последний этажи займет еще один ресторан с выходом на застекленные террасы и панорамным видом на город.

Одной из особенностей проекта считается оснащение комплекса банями народов мира. Они будут располагаться на одном этаже с фитнес-клубом и СПА-центрами. По словам К. Тимофеева, гости комплекса смогут посетить на выбор традиционную русскую парную, турецкий хамам, финскую сауну, японскую офуро либо альпийскую фито-сауну. Помимо банного комплекса, на этаже будут располагаться бассейн, тренажерный зал и кабинет с солевыми ваннами и водопадом.

Председатель Комитета также сообщил, что новая гостиница будет рассчитана на 379 номеров. Планируется присвоение ей статуса четырехзвездного отеля. Гостиничная часть комплекса будет занимать порядка 37000 кв/м.

Управляющей компанией по плану станет крупнейший гостиничный оператор Carlson Rezidor. Он является оператором 14 отелей в России и около 1400 гостиниц по всему миру. На данный момент практически завершены работы по оформлению фасада. На стройке ежедневно работает почти 1 тысяча человек. Официальное открытие гостиницы намечено на апрель будущего года.

<http://prohotel.ru/news-220831/o/>

На улице Островитянова появится новая гостиница

В юго-западной части столицы планируется возведение нового гостиничного комплекса. Информацию подтвердили в пресс-службе Москомархитектуры, сославшись на озвученное ранее заявление Сергея Кузнецова, являющегося Главным архитектором г. Москвы.

В сообщении С. Кузнецова говорится, что проектная документация по проекту уже прошла основные согласования и Москомархитектурой выдано архитектурно-градостроительное решение. Новый объект временного размещения туристов планируется построить по адресу — г. Москва, ул. Островитянова, 43. Предполагается, что гостиница будет вмещать в себя 300 номеров различной категории обслуживания.

Согласно утвержденному проекту, здание будет семиэтажным. Плюс планируется строительство подземного подвала, основное назначение которого — использование подсобных помещений под хозяйственные нужды основного здания. По сообщениям пресс-службы, новый гостиничный комплекс будет занимать площадь свыше 24 тысяч квадратных метров. При этом общая площадь всего номерного фонда отеля без учета складских и обслуживающих помещений составит примерно 16 тысяч квадратных метров.

В своем пресс-релизе главный архитектор города согласился с высказанным не так давно мнением мэра Москвы Сергеем Собяниным, что гостинично-туристическая сфера деятельности занимает прочные позиции в экономке столицы, а доходы от нее является важной составляющей в формировании московского бюджета. По проекту, новая гостиница на ул. Островитянова помимо непосредственно номеров будет содержать аптеку,

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

Фокус – Москва и столичный регион

помещения административного назначения. Эти объекты расположатся на первом этаже здания. Там же разместится просторное фойе, возможно открытие ресторана. Место под него уже предусмотрено проектом.

В Москомархитектуры уточнили, что центральный вход в гостиничный комплекс планируется разместить со стороны улицы Островитянова. Однако, по заявлению Сергея Кузнецова, проект предусматривает также создание дополнительного въезда на территорию отеля. Второй вход будет закрытым и пользоваться им планируется только в случае необходимости. Запасной подъезд к зданию расположится, согласно проектной документации, на юго-восточной стороне, где поставят забор между двором гостиницы и дорогой. Проект здания предусматривает монтаж на фасаде специальных «карманов», предусмотренных для установки внешних частей сплит-системы в номерах.

<http://prohotel.ru/news-220887/o/>

Гостиницу возле Савеловского вокзала начнут строить в 2018 году

Проект гостиницы около Савеловского вокзала будет выставлен на торги в следующем году, сообщил журналистам первый заместитель генерального директора АО «Мосинжпроект» Альберт Суниев. «Строительство отеля площадью более 13 тыс. кв. метров планируется на втором этапе создания транспортно-пересадочного узла (ТПУ) у Савеловского вокзала».

Он отметил, что первый этап строительства ТПУ будет реализован за счет городского бюджета. «Будет выполнена реконструкция площади у вокзала и подъездных дорог, построен подземный переход и оборудованы остановки общественного транспорта», - пояснил А. Суниев.

По его словам, первый этап завершится к открытию станции «Нижняя Масловка» в 2018 году.

Напомним, ТПУ «Савеловское» полностью построят к 2020 году. Он объединит пассажиропотоки подмосковных электричек, наземного общественного транспорта и метро.

<https://stroj.mos.ru/news/gostinitsu-vozhie-savielovskogho-vokzala-nachnut-stroit-v-2018-ghodu?from=cl>

Отель и офисы войдут в состав МФК на территории «Золотого острова» в Москве

Отель и офисы войдут в состав многофункционального комплекса на территории «Золотого острова» в центре Москвы, между Софийской набережной, улицей Серафимовича и Болотной площадью, сообщает РБК.

Проект будет представлять собой малоэтажный комплекс с апарт-отелем, офисами, гостиницей и жильем. Он объединит четыре жилых корпуса и реконструируемые исторические здания общей подземной частью, где оборудуют паркинг на 710 автомобилей, говорится в материале. В МФК разместятся торговые и офисные помещения, семейный детский центр, банк, ресторан на 48 мест, два кафе и физкультурно-оздоровительный комплекс. Строительство комплекса завершится к концу 2018 года.

Девелопером проекта выступает компания Capital Group, дизайн зданий разработало архитектурное бюро Сергея Скуратова.

Напомним, что в 2015 году Capital Group купила за 10 млрд рублей права на застройку участка на Софийской набережной «золотого острова». На данной

территории девелопер собирался возвести малоэтажный комплекс наземной площадью 37 000 кв.м и максимальной высотой зданий 17 м.

<https://zдание.info/2390/2391/news/10864/>

Новые лифты появились в отеле «Пекин» в Москве в рамках подготовки к ЧМ-2018

РИАМО - 22 сен. В отеле «Пекин» в Москве, собственником и девелопером которого является компания «Галс-Девелопмент», заменили лифтовое оборудование, четыре новых кабины соответствуют всем современным требованиям и техническим характеристикам, говорится в сообщении пресс-службы «Галс-Девелопмент».

Внешние лифтовые порталы выполнены из шпона натурального дерева и оформлены резьбой по уникальному дизайнерскому проекту. Светлый современный интерьер украшен стеклянными панелями с подсветкой.

«Отель «Пекин» продолжает готовиться к приему гостей, которые посетят столицу в рамках чемпионата мира по футболу 2018 года. Помимо обновления лифтов мы также усовершенствовали тренажерный зал и создали комфортные условия для гостей, занимающихся спортом», - отметил вице-президент «Галс-Девелопмент» Владимир Стригин.

Он подчеркнул, что в обновленном спортзале установлены тренажеры, позволяющие поддерживать хорошую физическую форму: беговая дорожка, эллиптический тренажер, инновационный тренажер виброплатформа.

Кроме того, на седьмом этаже отеля открыт музей, где представлены уникальные скульптуры и украшения из натурального камня, вазы из знаменитого китайского фарфора, деревянные панели и ширмы ручной работы, выполненные в технике маркетри, картины с выразительными пейзажами Поднебесной, выполненные росписью по шелку, а также статуи Небесных львов, выточенные из белого мрамора. Вес каждой фигуры составляет более 400 килограммов.

Отель «Пекин» расположен в самом центре Москвы – на Большой Садовой улице, в шаговой доступности от Кремля, Красной площади, главных театров и музеев столицы.

Отель предлагает 150 элегантных номеров таких категорий, как «Стандарт», «Супериор», «Делюкс», «Апартаменты», «Люкс», «Люкс гранд», «Люкс гранд панорамный», «Люкс гранд триумфальный», «Люкс посольский». Каждый номер имеет свой индивидуальный дизайн в стиле сталинского ампира, который изящно подчеркивает высокие потолки, историческую лепнину и огромные окна, выходящие на Садовое кольцо и Триумфальную площадь.

Сегодня на территории гостиничного комплекса расположены SPA-центр, салон красоты, несколько ресторанов, кафе и магазинов. На 13-м этаже здания в бельведере расположен панорамный бар TimeOut rooftop, который является одной из лучших смотровых площадок города. На первом этаже расположена пиروговая «Линдфорс», где готовят блюда по старинным русским рецептам XIX века.

<https://riamo.ru/article/239122/novye-lifty-poyavilis-v-otele-pekin-v-moskve-v-ramkah-podgotovki-k-chm-2018.xl>

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

Как повлияют президентские выборы и футбольный чемпионат на гостиничный рынок

Анализ базовых показателей московских гостиниц в годы президентских выборов (2000, 2004, 2008 и 2012 гг.) демонстрирует, что средняя загрузка качественного номерного фонда в первые шесть месяцев года выборов больше зависит от состояния экономики, чем собственно от фактора выборов. Об этом рассказала на пресс-конференции Cushman & Wakefield партнер компании Марина Усенко.

Однако в случае явной неопределенности с передачей власти (последний пример – 2012 год) в гостиницах высшей ценовой категории наблюдается значительное падение загрузки – в среднем, на 10%. Длительность падения может продлиться до полугода – с начала года до завершения инаугурации в мае. Также в отелях высшей ценовой категории отмечаются сокращение продаж банкетов и деловых мероприятий.

Как считает г-жа Усенко, при ожидаемом незначительном риске смены политического курса страны и позитивных тенденциях в развитии национальной экономики, можно рассчитывать на положительные результаты работы гостиничного рынка Москвы.

Как показывает статистика городов и стран, проводивших спортивные мероприятия глобального масштаба (средняя посещаемость – 2,5-3,5 млн зрителей, т.е. порядка 50 тыс. болельщиков на мероприятие, включая жителей страны-хозяйки), средняя цена на номер в гостиницах в этот период по сравнению с предыдущим годом обычно возрастает на 30% и выше, однако загрузка может быть ниже, чем в обычных обстоятельствах. Падение происходит, в том числе, за счет вытеснения традиционного бизнеса гостиниц во время проведения крупных мероприятий.

В течение одного-двух лет после завершения глобальных мероприятий операционные показатели гостиниц, как правило, возвращаются к нормальным, если только нет значительного изменения в восприятии города/страны-хозяйки. Например, после Олимпиады-1992 турпоток в Барселону вырос более чем на 40%.

С учетом множества факторов, благоприятно складывающихся для Москвы, включая полное обновление инфраструктуры, а также модернизацию и строительство новых крупномасштабных спортивных объектов, у города есть все шансы быть «заново открытым» для российских и иностранных гостей. Это может увеличить количество посещений и превратить Москву в один из наиболее привлекательных туристических столиц мира, считает Марина Усенко.

http://www.ratanews.ru/news/news_22092017_5.stm

Международная гостиничная сеть «Park Inn» ушла из Петрозаводска

Бывший отель «Park Inn» в Петрозаводске приступил к работе под новым брендом - вместо него открылась гостиница «Piter Inn».

Под брендом «Park Inn by Radisson» им управляла международная компания Carlson Rezidor Hotel Group. Теперь гостиница переведена под независимое управление. В Петрозаводске зарегистрировано ООО «Питер-инн», созданное концерном «Питер».

Концерн инвестировал строительство этой гостиницы несколько лет назад. На его официальном сайте размещена информация о «Piter Inn», как о *Дайджест ООО «Строим Отель»: актуальные новости для профессионалов.*

Фокус – Москва и столичный регион

структурном подразделении компании. Концерн «Питер» считается одним из крупнейших девелоперов Санкт-Петербурга и Северо-Запада России.

Сервис бронирования отелей Vhotel сообщает, что гостиница перешла в независимое управление с августа 2017 года, «сохранив высокое качество обслуживания и достойный сервис».

О причинах ухода бренда Park Inn из Петрозаводска неизвестно. Carlson Rezidor Hotel Group ограничился кратким сообщением, что это сделано «по взаимному согласию сторон».

В администрации «Piter Inn» пообещали подготовить комментарий в ближайшие дни.

http://vesti.karelia.ru/news/mezhdunarodnaya_gostinichnaya_set_park_inn_ushla_iz_petrozavodska/

Здание бывшей гостиницы Marriott в Казани продают с дисконтом 10% — за 1,08 млрд рублей

В Казани повторно объявлено о продаже отеля, ранее находящегося под брендом Marriott. Реализацию гостиницы планируется провести путем проведения открытых электронных торгов с участием всех заинтересованных предложением инвесторов. Первоначальная цена лота снижена почти на 10% и составляет чуть более 1 миллиарда рублей. Одним из условий проведения торгов является внесение участниками аукциона задатка в размере 20% от начальной цены гостиничного комплекса. Сумма задатка равна примерно 216 миллионам рублей. Победитель торгов определится 19 октября. Объект будет продан тому участнику, который в процессе аукциона сможет предложить наиболее высокую цену покупки.

Выставленный на продажу лот включает в себя непосредственно само здание гостиницы (отель расположен в шестиэтажном здании), земельный участок, площадью около 1800 кв/м, а также все оставшееся движимое имущество. Напомним, что реализация отеля намечена в рамках проведения процедуры банкротства ее владельца — компании ООО «Динамикс групп». На данный момент назначен конкурсный управляющий в лице Павла Лесникова. Ранее уже проводилась реализация имущества гостиницы с целью покрытия задолженности по арендной плате, накопленной управляющей компанией отеля. На данный момент у гостиницы не осталось имущества. Помимо этого, в ходе конфликта были полностью уничтожены все электронные базы данных отеля и стерта вся информация с гостиничных серверов. По словам Алексея Карелова, руководителя ОАО «Гостиничная компания», затраты на полное восстановление утраченного софта составят примерно 10 миллионов рублей.

С начала своего создания в 2011 году и до конца прошлого года казанский отель находился под управлением местного оператора Marriott «ООО «Си Уай Казань отель лизинг». В декабре 2016 г. Павел Лесников расторг договор с бывшей компанией-оператором и передал гостиницу под управление фирмы ОАО «Гостиничная компания». Она, в свою очередь, является представителем группы-компаний ВТБ. В результате смены оператора отель отключили от системы бронирования Marriott International. Однако, по словам новых владельцев гостиницы, не исключено восстановление деловых отношений с мировым брендом. В феврале 2017 казанский отель начал работать уже под новым названием - Center Hotel Kazan Kremlin.

Аукцион по продаже гостиничного комплекса — это уже вторая попытка реализовать данный объект. В августе текущего года были проведены первые торги. Начальная цена составляла 1,2 миллиарда рублей. Заявок на участие в аукционе не поступило и торги признали несостоявшимися.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Представители сети отелей "Станция" о программе India Friendly

На портале ProHotel.ru уже была опубликована статья о том, как гостиницы России справляются с программой India Friendly (прочитать о этом можно [здесь](#)). В продолжение темы мы решили пообщаться с представителями сети отелей "Станция". Вышеназванная сеть является одним из активных участников India Friendly.

Вопрос (В.): Почему сеть отелей «Станция» приняла решение участвовать в программе India Friendly?

Ответ (О.): Сеть отелей «Станция» – новая и активно развивающаяся сеть отелей, основанная в Санкт-Петербурге. Первый отель был открыт в 2013 году. На данный момент отелей уже 7, а восьмой открывается в конце года. В настоящий момент сеть начинает экспансию в другие регионы и в планах до 2020 года открытие до 20 новых отелей. Поэтому мы всегда настроены на развитие новых территорий, освоение новых знаний и привлечение новых гостей. За 3 года существования сеть отелей «Станция» разместила более 1000 иностранных групп туристов, поэтому при вступлении в программу мы нисколько не сомневались в своих силах принять дополнительные группы.

В.: Какие ваши первые впечатления об этой программе?

О.: Прежде всего для нас это новый опыт и способ самосовершенствования в организации проживания иностранных групп. Сразу же с момента вступления в программу India Friendly мы стали получать заявки на размещение групп, а значит - получили стимул для развития сервиса (новые дополнительные услуги и питание, особенности оснащения номеров и др.).

В.: Пришлось ли вносить изменения для обслуживания индийских туристов?

О.: Мы стараемся всегда находить индивидуальный подход к каждому гостю, а тем более группам. К счастью, уровень развития инфраструктуры отелей «Станция» и гибкость управления позволяет быстро и безболезненно для сети принимать срочные решения и подстраиваться под текущие обстоятельства. Хотите пример? Наверняка многие отельеры сталкивались с редкими и исключительными запросами гостей к еде. Так вот, при работе с индийскими группами мы еще и столкнулись с особыми запросам по сервировке стола и даже соседям, которые окружают гостя в обеденной зоне. Вегетарианцы из Индии предпочитают даже не находиться в одной комнате с людьми, которые едят мясо. В силу таких обстоятельств небольшому отелю, как многим из сети отелей «Станция», приходится планировать завтрак гостей в совершенно ином ключе и принимать быстрые и правильные решения по его организации. К счастью, мы успешно с этим справились.

В.: Столкнулись ли с какими-нибудь сложностями?

О.: Безусловно, у каждой туристической группы свои особенности, запросы и вкусы и индийские группы - не исключение. Мы заранее подготовлены к любым, даже самым нестандартным ситуациям, так как уже имеем колоссальный опыт работы с российскими и иностранными группами и знаем как важен индивидуальный подход. Определенные, как вы говорите, сложности есть всегда, но на этом и основан любой опыт и уровень профессионализма - на умении превосходить ожидания, с легкостью разрешать проблемы, удовлетворять потребности даже самого взыскательного вкуса. И поверьте, индийские группы - не самое сложное из того, с чем мы иногда сталкиваемся в своей работе с гостями!

В.: Отличаются ли туристы из Индии от путешественников из других стран?

О.: Я бы не брал так широко - по национальностям, так как каждая туристическая группа отличается одна от другой. Но, повторюсь, когда есть уже такой большой опыт работы с группами, то знаешь многие потребности заранее и справляешься с любыми вопросами. Все ценят комфорт, качество, сервис, индивидуальный подход. Выполняя на высшем уровне каждое из этих условий, гораздо легче угодить даже самому взыскательному гостю.

В.: Были ли какие-нибудь забавные случаи во время отдыха индийских туристов?

О.: Пожалуй, можно сказать и была одна. Мы принимали индийский группы в период белых ночей в Санкт-Петербурге, а наши гости из Индии привыкли спать в абсолютной темноте, и даже маленькая щелка между шторой blackout и окном не давала им покоя. В общем, они попросили заделать мансардные окна (с панорамным видом) на потолке так, чтобы не было ни единого лучика света снаружи! Пришлось поработать, но мы справились - и обошлись без необходимости наглухо заколачивать оконные проемы :)

В.: Считаете ли вы, что сеть отелей «Станция» справляется с обслуживанием в рамках программы India Friendly?

О.: Для нас это удивительный, полезный и незабываемый опыт - обслуживать группы из Индии. Мы учились чему-то новому каждый раз и сейчас я уже точно могу сказать, что Сеть Отелей «Станция» с радостью принимает их вновь и вновь!

<http://prohotel.ru/interview-220876/o/>

Турция оттянула туристов даже у Алтая

Региональные туроператоры, которые занимаются продажей туров на Алтай, неоднозначно оценивают итоги прошедшего летнего сезона. В лучшем случае спрос остался на уровне прошлого года, а у многих просел, и значительно. Но есть и те, кто оценивает сезон как один из лучших за последние несколько лет. Такой разброс мнений специалисты связывают с тем, что продажи все больше зависят от того, насколько создатели продуктов и услуг ориентируются в современных трендах продвижения и улавливают меняющиеся потребности аудитории.

Но есть и общие тенденции. Например, представители операторских компаний, работающих в Алтайском крае, считают, что на спрос сильно повлияла вернувшаяся на рынок Турция.

Собеседники RATA-news отметили, что плохо набирались групповые туры. Среди турбаз и гостиниц в первую очередь продавались самые дорогие – в этой нише спрос даже превышает предложение, а также самые экономные варианты. Просели продажи объектов в средней ценовой категории, представленной на Алтае наиболее широко: за исключением некоторых выходных дней места в туркомплексах всегда были. При этом некоторые эксперты высказывали неудовлетворенность сезоном даже не потому, что продажи упали, а потому, что не удалось достигнуть прироста, которого они ожидали после прошлогоднего всплеска внутреннего туризма.

«Из-за возвращения Турции многие туристы решили ехать на море, поэтому казалось, что интерес к Алтаю упал. Но вообще базы загружались активно, в некоторые популярные даты и выходные дни возникал даже дефицит мест, но ажиотажа не было, – рассказала директор компании «Охота» Наталья Белоусова. – А в результате подведения итогов стало ясно, что результаты продаж

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

Фокус – Москва и столичный регион

примерно такие же, как в прошлом году». В «Охоте» отметили, что по сравнению с прошлым годом убавилось чисто туристов из европейской части страны и иностранцев, сохранить объемы удалось за счет клиентов из сибирских регионов, которые традиционно самые частые гости Алтая.

Большинство экспертов, напротив, зафиксировали рост и со стороны туристов из удаленных от Сибири регионов, а также из-за рубежа, в первую очередь – из Азии. «Заявок от иностранцев у нас было примерно на 15% больше, чем в прошлые годы», – отметила директор компании «Алтайтурист» Наталья Гордеева. Директор алтайской операторской компании «Арго» Ирина Слесарева рассказала RATA-news, что они впервые приняли китайских туристов и остались довольны, теперь планируют уделять больше внимания приему иностранцев.

Среди других позитивных тенденций – удлинение активной фазы летнего сезона вплоть до конца сентября. Любопытно, что отток туристов в «самостоятельное плавание» на Алтае касается в большей степени тех клиентов, которые хотят купить только проживание: отели и турбазы охотно рекламируются в соцсетях и размещают на своих сайтах формы для онлайн-бронирования. А в турфирмах отмечают прирост индивидуальных туристов, которые хотят, чтобы именно под них профессионалы составили маршрут.

«У нас в компании просели только продажи групповых сборных туров и бронирование размещения на туркомплексах, – прокомментировал директор компании «Плот» Александр Смирнов. – Зато выросли активные, индивидуальные и вилл-программы. Впервые мы провели фототуры, и интерес к ним был очень большой. Лучше стала статистика по иностранным туристам – больше было групп из Китая и Турции. Впервые приняли гостей из Словакии».

Операторы Новосибирской области, которая считается одним из основных поставщиков туристов на Алтай, по итогам лета фиксируют спад. «Мы отметили снижение продаж на 15%, – сказала RATA-news директор новосибирской компании «Сибирь-Алтай» Юлия Володина. – Связываем это с общей экономической ситуацией. Как житель Новосибирска скажу, что такого количества людей, которые решили остаться в городе на лето, я не видела никогда».

Директор новосибирской операторской компании «Олимпия-Райзен-Сибирь» Виктор Данн оценивает падение продаж Алтая в 20%. «Местные операторы, конечно, видят картину лучше, но факт остается фактом: с ухудшением экономической ситуации и с открытием Турции продажи внутреннего продукта ощутимо упали».

Руководитель Ассоциации туристских организаций Республики Алтай, владелец туркомплекса «Манжерок» Сергей Зяблицкий отметил, что поток из дальних регионов – Урала и центральной части России – этим летом вырос. «Последние четыре года мы активно занимаемся продвижением своего продукта в Екатеринбурге, Казани, Уфе и других городах, привлекаем к сотрудничеству местных агентов и операторов. Стратегия продвижения и для компаний и для объектов размещения становится все важнее. Борьба за клиента обострилась, и проигрывают те объекты, которые все еще рассчитывают на стихийную загрузку «с дороги». Мы, по ощущениям, остались на уровне прошлого года, и это хорошо. Окончательный итог подведем в октябре».

http://www.ratanews.ru/news/news_22092017_1.stm

4. Для сведения отельеров. Интересные факты

Алексис Деларофф (Accor Hotels): «Гостиницы — это не хобби для богатых»

Открытые «под мероприятия» отели, квартиры посуточно, — индустрия гостеприимства в России развивается с национальным колоритом. Алексис Деларофф (Accor Hotels) рассказал, чем чреват такой подход.

Региональный директор Accor Hotels в России, Грузии и странах СНГ Алексис Деларофф впервые приехал в Россию в 1997 году, чтобы подготовить открытие отеля международного бренда. Обшарпанные советские гостиницы, сданные под офисы и магазины номера, грустный персонал. Г-н Деларофф признается, первые впечатления о гостиничной индустрии новой России были очень сильными:

Никогда не забуду такую картину. Я в составе группы поздно вечером заселяюсь в отель. Идем к лифтам, там сидит очень усталая — практически «без пульса» — женщина и спрашивает, не нужно ли нам сопровождение. Это было бы забавно, если бы не было грустно. Напугало ли меня это? Напротив, обрадовало: чтобы собрать с рынка все сливки, нужно было просто открыть нормальный гостиничный комплекс.

Алексис Деларофф отмечает, за последние 20 лет ситуация заметно изменилась. Однако проблемы в экономике России могут серьезно сказаться на темпах развития индустрии гостеприимства.

«Одеть» гостиницу в бренд

По международным меркам российский гостиничный бизнес еще не вырос из «коротких штанишек». Один из маркеров зрелости — количество отелей под международными брендами, на сегодня в России их немногим более 170. Алексис Деларофф уверен, рынок будет «взрослеть» и дальше, но с меньшими, чем прежде «скоростями».

— Экономический кризис и девальвация рубля очень сильно влияют на развитие новых объектов. В ближайшие три-пять лет темпы ввода замедлятся, но рынок будет развиваться. К примеру, Accor Hotels — сейчас мы первый оператор в России и второй по СНГ — ежегодно открывает от 5 до 10 отелей. Значит, только наша сеть через 10 лет будет насчитывать около 100 отелей, на сегодня их уже 50. Но на взрывной рост рынка рассчитывать не стоит.

Ресурсы сетей в разы превышают возможности локальных проектов. Значит ли это, что сети со временем вытеснят с рынка местные проекты?

— Сетевые гостиницы не могут, а часто и не претендуют на то, чтобы забрать весь рынок. Даже в США, где на сети приходится 80% рынка, остается место для семейного гостиничного бизнеса и отелей без бренда. Во Франции сетевые отели — это около 50% рынка, в Германии — еще меньше. Думаю, доля сетевиков будет нарастать, но очень медленно.

Чем определяется соотношение сетевых и несетевых отелей в том или ином регионе? Ментальность?

— Ментальность? Да, наверное, в этом есть доля правды. 20-25 лет назад, когда гостиничный бизнес только появился в России — «Интурист» не в счет, его трудно назвать бизнесом, крупные игроки заинтересовались брендами. Бизнесмены начали одеваться в Gucci, Dolce&Gabbana, Chanel, и для инвестиций им тоже нужен был бренд. И, думаю, это продолжается.

Однако не все, кто претендует на гостиничный бренд, могут себе это позволить. Это требует дополнительных инвестиций, очень качественного

подхода к строительству и т.д. И, что в России и СНГ часто становится сдерживающим фактором, нужно отдавать бренду часть выручки. Сценарий, когда бизнесмен — строитель, жена — дизайнер, а сын потом управляет этим «на коленке» сделанным проектом, не редкость. Результаты, как правило, плачевны. В России еще нет 100%-ного понимания, что гостиничная отрасль — это бизнес, а не разновидность хобби для богатых.

Какой процент, как правило, инвесторы отдают сетям?

— От 5 до 10% выручки.

Рентабельность бизнеса за рубежом выше, чем в России?

— До девальвации рентабельность в России была даже лучше, чем в Европе. Срок возврата инвестиций в Европе — 15 лет, в России до кризиса — это 8-10 лет в регионах, в Москве, Питере — 7-9 лет. На сегодня нам самым сложно понять, о каких сроках идет речь. Предположу, что ориентироваться стоит на европейский уровень. Но мы не инвесторы — мы не строим отели, а управляем ими, поэтому у нас нет полной информации.

Девальвация рубля заставила вас корректировать цены?

— У нас динамическое ценообразование, которое может меняться даже несколько раз за день. Иногда мы действительно играли с ценами, для того чтобы привлечь гостя. Но сегодня дело не в цене, а в том, что снизился сам поток. И это объективный акт: когда нет гостей, их просто нет, даже если номер им дать бесплатно.

Для многих отраслей 2016-й стал годом восстановления. Это утверждение справедливо для гостиничного бизнеса?

— Да, но надо четко отделить Москву, Питер от прочих городов. В регионах нет однородного тренда, многое зависит от того, что происходит в самом городе. Для Москвы, Питера, Сочи 2016-й был очень хорошим годом, гораздо лучше, чем 2015-й. И 2017-й должен быть не хуже.

Основной гость отелей в России — это по-прежнему бизнес-турист?

— В среднем по стране да, но есть редкие исключения. В Питере, например, доля туристов, которые приезжают смотреть город, — 60%. Однако в целом средняя загрузка региональных отелей в России значительно ниже, чем в Европе. Не хочу обижать Красноярск, но, в отличие от Зальцбурга, в нем почти нет достопримечательностей, которые могут заинтересовать туриста.

Как изменился ваш гость в условиях новой экономической реальности?

— Глобальных перемен нет. Это бизнес-турист, который на пару дней приезжает в регион в командировку. В регионах более 90% гостей — это россияне. В Москве иностранных туристов и бизнесменов становится все меньше, но каждый год увеличивается доля россиян. В среднем на сегодня почти 70% гостей — это российские бизнес-туристы и туристы, в 2007 году этот показатель был в районе 45-50%.

Есть какая-то динамика с течением времени — региональные города становятся больше интересным иностранным туристам и россиянам?

— Россиянам, безусловно. Это видно по таким направлениям, как Ярославль, Калининград, Сочи. За последние два-три года количество туристов в этих городах значительно выросло. Это явно ощущается в Москве и Питере, которые инвестируют в свою туристическую привлекательность. И результаты налицо: загрузка отелей довольно высокая. Это, конечно, не уровень Парижа и Лондона, но показатель 70% в среднем по году — это хороший результат.

Что нужно, чтобы в регионы России поехал иностранный турист?

— Должна быть инфраструктура: это и дороги, и доступность достопримечательностей, и туристические маршруты. Нет базы, элементарных вещей. Турист приезжает или прилетает в Красноярск: где ему арендовать машину? В Европе или Штатах это можно сделать и на вокзале, и в аэропорту. В России такой возможности просто нет.

Отель online

За последние годы конкурентное поле гостиничного рынка сильно изменилось. За гостя отели и другие формы размещения — хостелы, частные квартиры внаем — конкурируют не только между собой, но и с онлайн-сервисами бронирования.

— Любой отель для нас — это конкурент. Будь то другой международный или какой-то местный бренд, у которого есть гостиничная инфраструктура и возможность продавать номера по очень низкой цене. Рынком это востребовано. Такие отели наши конкуренты по бренду ibis, но не по брендам Novotel или Mercure, которые ориентированы на другую категорию гостей. Апартаменты тоже в какой-то мере конкурент, но все меньше и меньше. Чем взрослее рынок, тем разборчивее клиент.

Онлайн-сервисы бронирования вам конкуренты?

— Booking.com действительно забирает определенную долю рынка. Это связано с тем, что сервис сумел создать очень узнаваемый бренд для системы бронирования, а гостиничные операторы не сумели. Почему? Потому что это очень дорого. Задачи сети гораздо шире, чем задачи Booking.com, который является не более чем посредником между клиентом и гостиницей.

Если мы в целом по сети на продвижение нашей системы бронирования и узнаваемость наших брендов тратим порядка 20-25 млн евро, то Booking.com на те же цели тратит 250 млн евро в год. Борьба неравная, но мы ее проигрываем лишь частично.

В Европе ваши позиции сильнее?

— Да. В частности, во Франции — это наша колыбель, у нас там более тысячи отелей — на Booking.com идет гораздо меньше клиентов. Они бронируют гостиницу напрямую — на Ibis.com или Novotel.com, потому что знают бренды. В то же время мы научились правильно пользоваться площадкой Booking.com. Когда в гостинице или городе высокая загрузка, этот инструмент нам просто не нужен — мы отключаем возможность бронирования через посредника.

Какая доля бронирования приходится на Booking.com в России и за рубежом?

— Цифры не по компании, а по рынку в целом. В России за Booking.com 70% рынка, это фактически монополист. В Европе сервис менее сильный, но поскольку гостиниц и клиентов там больше, то и денег Booking.com зарабатывает больше.

Airbnb.com также ваш конкурент в России?

— На данном этапе, когда компания закрыла офис в России, не могу назвать ее конкурентом. Для того чтобы позиция Airbnb.com была сильной, нужно несколько факторов — высокая туристическая привлекательность; открытость региона, в частности, упрощенное оформление виз; безопасность — это особенно важно для иностранных туристов. Гостиница помимо дополнительной инфраструктуры и переводчиков в виде ресепшеностов, это дает.

Как новые технологии меняют гостиничную индустрию — какие возможности уже есть, что в перспективе?

— Бронирование через мобильный, которого три-четыре года назад фактически не было, растет бешеными темпами — на 10-30% ежегодно. Доля еще не так велика, но это будущее индустрии, и не только гостиничной. Уже давно по средствам мобильного доступны экспресс-check-in, экспресс-check-out. В России этой возможностью пользуется 20-25% гостей.

Сейчас разрабатываем приложения, через которые гость сможет общаться с персоналом, заказывать рум-сервис, обратить внимание на какие-то недочеты в работе отеля.

Не бизнес, а понты

Один из драйверов гостиничного рынка России — чемпионат мира по футболу 2018 года. Несколько отелей под международными брендами должны появиться в принимающих соревнованиях городах — Нижнем Новгороде, Ростове-на-Дону, Самаре, Саранске. По мнению г-на Делароффа, открытие объектов «под мероприятия» — ошибочная с точки зрения бизнеса стратегия. Однако в России она срабатывает.

— Поначалу решения об открытии отелей принимались просто — мы шли в города-миллионники, в которых не было брендовых гостиниц. Потом начали рассматривать города поменьше. К примеру, Калининград и Ярославль — не миллионники, но у них есть редкий для России туристический потенциал. Сегодня нам интересны города, в которых развивается бизнес, и при этом невысокая конкуренция на гостиничном рынке.

Руководствуясь этими аргументами, мы подписали договор в Благовещенске. В этом русле планируем работать дальше. Когда в городе-миллионнике открылось два-три международных отеля, запускать третий-четвертый очень тяжело. Или надо открывать формат, которого в городе еще нет.

Например, в Красноярске нет «пятерки». Ее стоит открыть только потому, что ниша свободна?

— На мой взгляд, такое решение — это больше «понты», а не бизнес. В регионах нет покупательной способности, для того чтобы пятизвездочный отель на 150 номеров мог давать нормальную цену и показывать хорошую загрузку. В Екатеринбурге открылся Hyatt на 320 номеров. Размещение в нем продается по цене отеля 3+, 4 звезды. О каком возврате инвестиций может идти речь?

Один из трендов — открытие отелей под мероприятия, Олимпиаду, Универсиаду, чемпионат мира по футболу. Эта стратегия имеет право на жизнь в России?

— В России, возможно. Но с точки зрения бизнеса это неправильный подход. Мероприятия длятся максимум две недели, и после их окончания отель не разберешь по кирпичикам и не перевезешь в другой город. Поэтому если в регионе нет бизнес-туристов или обычных туристов, инвестор разорится. Но для России это действительно повод улучшать инфраструктуру, инвестиции в которую не приходили в последние 50 лет.

Группа Accor Hotels этими поводами руководствуется?

— Мы не бенефициар, поэтому вопрос не совсем верный. Если бы не было чемпионата мира по футболу, об открытии гостиницы в Саранске мы бы задумались не скоро. Но пришел инвестор, и мы согласились. Так же было в Сочи. Скажу честно, в этот проект лично я не верил, но оказалось, что зря. В Москве, например, у нас 16 отелей, и здесь не инвесторы приходят к нам, а, наоборот, мы их ищем.

Когда инвестор пригласил вас в Красноярск, вы сразу планировали запустить два бренда?

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

Фокус – Москва и столичный регион

— Да. Думаю, для региона такой формат — ibis, Novotel — идеальный вариант. Один объект закрывает все нужды города, что позволяет нам фактически захватить весь рынок: выдерживать конкуренцию и с небольшими премиальными отелями, и с советскими гостиницами.

Вы довольны работой своих проектов в Красноярске?

— Говорить об этом преждевременно. В регионах гостиница становится на ноги за три-четыре года, в Красноярске мы работаем с ноября 2015-го. Но результаты этого года обнадеживают. Рассчитываем, что и в Красноярске сможем выйти на хорошую для регионов загрузку в 55-60%.

Чем принципиально отличается ведение бизнеса в столицах и регионах?

— В регионах международный отель — это важный объект инфраструктуры. Поэтому связи между администрацией города или региона и отелем более тесные: гораздо больше клиентов, чем в Москве, приходит через эти каналы. Это может быть как плюсом, так и минусом. Пожалуй, это единственный нюанс.

<http://krasnoyarsk.dk.ru/news/aleksis-delaroff-accor-hotels-gostinitsy-eto-ne-hobbi-dlya-bogatyh-237089494>

Электронные замки: выбор надежных гостиниц

В прошлое уходит время гостиничных дверных замков с обычными металлическими ключами, которые недобросовестные постояльцы стабильно теряли или увозили с собой. Время высоких технологий диктует совершенно иной подход к решению вопроса о сохранности личных вещей гостей. Сегодня на смену привычным продуктам приходят электронные, обладающие целым рядом неоспоримых преимуществ. Они удобны в эксплуатации, располагают большим количеством дополнительных функций, надежны во всех отношениях, в том числе и в предотвращении взлома.

В широком ассортименте электронные замки представлены на таких сайтах, как iLocks, способных предложить десятки моделей от нескольких ведущих мировых производителей. Каждый покупатель может подобрать решение в соответствии с собственными требованиями качества и бюджетом, выделенным на обеспечение безопасности гостиничных номеров. Обычно на стоимость изделий оказывают влияние бренд, страна производства и количество встроенных функций.

Электронные замки предусматривают открытие с помощью самых разнообразных идентификаторов, которые могут иметь формат карты, брелока, браслета. Последний вариант обычно наиболее удобен для самих гостей отелей, ведь его всегда и везде можно носить на руке, не боясь упустить из виду, причем, самые инновационные модели не боятся никаких негативных внешних воздействий, поэтому с ними можно даже посещать бассейны. Карточки привлекательны тем, что ими параллельно можно пользоваться по принципу банковских, сначала внося на счет определенную сумму денег, а затем расплачиваясь на территории отеля за товары и услуги. Для владельцев объектов размещения электронные носители интересны возможностью создания единой базы идентификаторов, записью информации о перемещениях клиента. Эти инструменты помогают разобраться в ситуациях, когда постояльцы заявляют о пропаже вещей из их номеров. Программировать ключи можно с любой удобной для администрации частотой, при необходимости один идентификатор может быть настроен на открытие сразу нескольких дверей.

Современные модели электронных замков функционируют в автономном формате, питаются от батареек, которых хватает на годы эксплуатации. О

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

Фокус – Москва и столичный регион

снижении заряда системы сообщают заблаговременно, например, за сотню плановых открытий-закрываний до окончательного отключения. Чаще всего с целью экономии энергии батарей изделия находятся словно в спящем режиме все время, пока не происходит их открытие или закрытие.

<http://prohotel.ru/news-220896/o/>

Как и когда попросить гостя оставить отзыв об отеле?

Отзывы гостей об отеле — один из наиболее действенных методов продвижения гостиничного бизнеса на сегодняшний день. Объемы бронирования напрямую зависят от оставленных клиентом комментариев. Одна из задач управляющего — правильно обучить персонал отеля взаимодействовать с гостями таким образом, чтобы замотивировать последних оставить положительный отзыв о пребывании в гостинице. Как это сделать, чтобы получить согласие клиента и не испортить впечатление об отдыхе?

Взгляд на ситуацию со стороны гостя. Основные ошибки сотрудников отеля.

Просьба сотрудника гостиницы оставить отзыв должна быть своевременна и ненавязчива. Поставьте себя на место гостя. Вы приехали в другой город отдыхать либо в командировку и поселились в прекрасный отель. Впечатления от номера и обслуживания остались хорошие. Но все сотрудники, начиная от портье, официанта, горничной и заканчивая администратором, попросили вас оставить отзыв об отеле. Какой будет ваша реакция? Скорее всего, такие просьбы будут вызывать лишь раздражение и в итоге испортят общее впечатление о гостинице.

К основным ошибкам сотрудников при просьбе оставить комментарий об отеле относятся следующие:

Неудачно выбранное время просьбы;

Использование общих формулировок при обращении к клиенту;

Навязчивость и многократное повторение просьбы.

Советы экспертов, как правильно попросить гостя оставить отзыв об отеле

Большинство экспертов сходятся во мнении, что оптимальным временем попросить туриста оставить отзыв является момент завершения его пребывания в отеле. Сотрудникам гостиницы не следует обращаться с такой просьбой во время прибытия либо регистрации гостя. Он не успел еще заселиться и составить свое представление об отеле, а от него уже требуют оставить положительный комментарий в сети. Такое поведение персонала может негативно повлиять на впечатления о гостинице.

Просьба должна иметь правильную форму. Вопрос «Вам понравилось у нас?» лучше заменить фразой «Можно узнать Ваше мнение о нашем отеле и услугах?». Клиент должен видеть искреннюю заинтересованность персонала в получении от него оценки пребывания в гостинице.

Эксперты считают важным моментом реакцию служащих отеля на отрицательные отзывы гостей. При выражении клиентом замечаний, правильной реакцией сотрудника гостиницы будет письменная фиксация причин недовольства, и обещание решить возникшую проблему. Такой подход показывает, насколько серьезно представители отеля относятся к мнению гостей.

Попросить клиента оставить отзыв можно по-разному. Это может быть личная устная просьба одного из сотрудников. Одним из вариантов является карточка с напечатанной на ней просьбой, оставленная на ресепшене, в ресторане либо непосредственно в номере. Многие отельеры придерживаются следующей практики. После пребывания клиента в гостинице, ему направляется благодарственное письмо на электронную почту, которое содержит просьбу оставить отзыв о полученных впечатлениях. Там же можно разместить конкретные ссылки, где следует оставить комментарий.

Как мотивировать гостей оставить положительный отзыв об отеле

Быть гостеприимным, позитивным и доброжелательным в общении с клиентами;

Не удалять негативные отзывы о гостинице и не вступать в полемику с их авторами;

Благодарить гостей отеля за доверие, открытость и готовность к диалогу;

Реагировать на замечания и исправлять недостатки, указанные в отзывах;

Поощрять гостей отеля за оставленные отзывы бонусами либо скидками.

Следуя этим нехитрым правилам, возможно заполучить как можно больше положительных отзывов об отеле, что в дальнейшем способно увеличить число клиентов.

<http://prohotel.ru/article-220843/o/>