

# «СТРОИМ ОТЕЛЬ»



## Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 0902-2020

С 7 по 30 сентября 2020 года

### **1. Государственное регулирование туристско-гостиничной отрасли и вопросы классификации гостиниц**

Путин про внутренний туризм: «не было бы счастья, да несчастье помогло»

Турбизнес ждет решения ФАС по Booking.com до конца года

Размер туристического кэшбека снова ограничили

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

#### ***Реанимация туризма.***

Итоги лета: с рынка ушли 18% турагентств и 14% мини-гостиниц

В Казани после самоизоляции не смогли открыться 3 отеля и 11 хостелов

Коронавирус помог "Газпрому" выгодно продать сочинский "Пик Отель"

Сказки кончились. «Андерсен» не выздоровел

Azimut заселился в Тулу. Гостиничная сеть Александра Клячина вышла в новый регион

Не время ли сейчас изменить гостиничные премии?

### **4. Безопасность средств размещения**

Будет ли предписание всем отелям установить еще одну кнопку - теперь вывода сигнала о пожаре.

Открытое горение в гостинице в центре Новосибирска ликвидировали. В результате ЧП никто не пострадал

Владелец загоревшейся новосибирской гостиницы уже платил штраф из-за пожара

Поколение дебилов: новосибирцы возмутились танцами циничных блогеров на фоне пылающей гостиницы

### **5. Новости зарубежного гостинично-туристского рынка**

Эксперт: 2021 год станет рекордным для туротрасли за счет отложенного спроса. Но по-настоящему рынок восстановится не раньше 2022 года.

Как поддерживают внутренний туризм в разных странах

В UNWTO констатируют постепенное оживление туризма.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Одна из крупнейших туристических выставок пройдет в онлайн

Часть турецких отелей завершают сезон досрочно. В Стамбуле по-прежнему закрыто больше половины гостиниц.

В Греции начали использовать карантинные отели для иностранных туристов, инфицированных коронавирусом.

В Дубае ввели комендантский час для отелей и сферы развлечений

Отели в Швейцарии простаивают из-за отмены массовых мероприятий

Гостиничный оператор Mogotel: латвийским отелям грозит смерть

Radisson Hotel Group представляет концепцию Гибридных решений

В Таиланде туристу грозит тюрьма за отрицательные отзывы об отеле

## **6. Интересное для отельеров**

Главное быть хитрым и наглым: как я работала консьержем в 5-звездочном отеле за жалкие 18 000

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. Государственное регулирование туристско-гостиничной отрасли и вопросы классификации гостиниц**

### **Путин про внутренний туризм: «не было бы счастья, да несчастье помогло»**

Президент России Владимир Путин прокомментировал итоги летнего сезона, подчеркнув, что внутренний туризм получил серьезный толчок для развития. Об этом глава государства заявил вечером 28 сентября в ходе расширенного заседания Госсовета.

Несмотря на то, что сезон стартовал позже, чем обычно, морские курорты приняли миллионы туристов, отметил Путин. «В этом году особое внимание уделили внутреннему туризму в силу известных объективных обстоятельств. И, кстати говоря, не было бы счастья, да несчастье помогло: нам удалось „толкнуть“ внутренний туризм значительным образом», — подчеркнул президент.

Он также поручил проработать проекты развития реконструкции автомобильных трасс и железных дорог на Черноморское побережье, а для этого «необходимо сотрудничество регионов, федеральных ведомств и ведущих инфраструктурных компаний». «Параллельно, не откладывая, нужно сделать всё, чтобы автомобильное и железнодорожное сообщение для пассажиров, туристов на южном направлении стало удобнее и быстрее. Я уже говорил об этом, говорил уже не один раз, я прошу посмотреть на это с практической точки зрения», — отметил Путин.

Надо сказать, что одной из примет этого года действительно стала беспрецедентная поддержка туристической сферы государством, федеральными и региональными властями. На один только проект кэшбека было выделено 15 млрд рублей, плюс отсрочки налоговых выплат, субсидии, гранты и т.д. Конечно, этого недостаточно, чтобы отрасль полноценно функционировала, не все сегменты получают одинаковую помощь, на рынке уже начались разорения — о закрытии объявили центры бронирования «Клео Тур» и «ДАН УРАЛ». Эксперты говорят, что волна банкротств неизбежна, но, возможно, окажется не такой масштабной, как все прогнозировали поначалу.

[https://profi.travel/news/48185/details?utm\\_source=profi\\_travel&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=dailynewsletter\\_12395\\_290920](https://profi.travel/news/48185/details?utm_source=profi_travel&utm_medium=email&utm_campaign=dailynewsletter_12395_290920)

### **Турбизнес ждет решения ФАС по Booking.com до конца года**

Федеральная антимонопольная служба может поставить точку в споре отельеров с сервисом Booking.com по вопросу требований паритета цен уже этой осенью. Об этом Profi.travel рассказал вице-президент Федерации Рестораторов и Отельеров (ФРиО) Вадим Прасов.

"Мы ожидаем, что Федеральная Антимонопольная служба вынесет окончательное решение по поводу жалобы "Опоры России" и Федерации Рестораторов и Отельеров в течение одного-двух месяцев. Технически постановление регулятора появилось еще в конце 2019 года, однако сервис бронирования с того момента попытался оспорить утверждение о своем доминирующем положении на рынке. При этом пункт о паритете цен был убран из договоров, хотя само требование де-факто сохранялось. Теперь мы ожидаем финального решения ФАС, которое поставит точку в этом вопросе», — говорит Вадим Прасов.

В ФАС РФ не смогли оперативно ответить на запрос Profi.Travel относительно сроков завершения дела. Представители Booking также воздержались от

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

комментариев по данному вопросу. Вместе с тем, в ряде стран сервис отказался от требования паритета цен под давлением бизнеса и антимонопольных органов.

Напомним, в декабре 2019 года регулятор возбудил антимонопольное дело в отношении Booking.com, так как компания не исполнила ранее предъявленное требование регулятора исключить требования о паритете цен и номеров из соглашений с российскими коллективными средствами размещения.

Это требование было направлено сервису бронирования после совместной жалобы объединения «Опора России» и ФРиО.

«Применение условий о паритете, в соответствии с которыми цена на размещение на любом ресурсе — онлайн и офлайн, включая ресурсы других агрегаторов, туроператоров и турагентств, не может быть ниже, чем на Booking, приводит к ограничению, устранению конкуренции на рынке», — отметили тогда в ведомстве.

Вместе с тем, вице-президент «Опоры России» Алексей Кожевников тогда заявил, что даже если Booking выполнит предписание ФАС, то на практике сохранится ситуация, при которой сервис бронирования в своих договорах со средствами размещения будет запрещать им использовать систему дополнительных льгот в виде бонусов и скидок.

«Предприниматели мотивируют клиента — это основа бизнеса, а компания Booking.com, в свою очередь, в своих договорах запрещает и исключает этот пункт и по сути управляет рынком гостиничных услуг. Поэтому мы написали повторное заявление о нарушении антимонопольного законодательства. Если Booking.com — добросовестный участник рынка, то должен исключить всякое давление на гостиницы», — отметил тогда Кожевников. Он также добавил, что предприниматели будут добиваться отмены требований паритета цены и у других сервисов бронирования.

Однако среди бизнеса не все оптимистично оценивают перспективы завершения спора ФАС и Booking.com в пользу отельеров. По словам генерального директора компании «Svoy-TS» Сергея Войтовича, вопрос с сервисом бронирования может быть решен только в случае вынесения его на правительственный уровень. В противном случае у сервиса хватит юридических возможностей на то, чтобы максимально долго затягивать окончательное решение вопроса.

[https://profi.travel/news/48012/details?utm\\_source=profi\\_travel&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=dailynewsletter\\_12137\\_160920](https://profi.travel/news/48012/details?utm_source=profi_travel&utm_medium=email&utm_campaign=dailynewsletter_12137_160920)

### **Размер туристического кэшбека снова ограничили**

Размер кэшбека в рамках второго этапа программы поддержки туристов будет ограничен 20 тысячами рублей, а не 50 — как сообщалось ранее. Он будет начисляться в размере 20% от стоимости тура. Это следует из письма Ростуризма туроператорам от 23 сентября, копия которого оказалась в распоряжении редакции.

Еще одно новшество — число транзакций по одной карте в рамках программы ограничено не будет. Как и анонсировалось, минимальная продолжительность тура снизилась до 2 дней, включая ночевки в жд-транспорте, а даты поездки распространяются и на праздничные даты — до 10 января 2021 года. По мнению экспертов, таким образом будет поддержан тренд на короткие туры в соседние регионы, набирающий популярность после пандемии.

Тем, кто участвовал в первом этапе программы, не придется создавать новую страницу с турами на сайте мирпутешествий.рф — достаточно обновить старую.

Точные даты проведения программы пока неизвестны, однако уже сейчас известно, что она стартует в октябре. Напомним, ранее Глава Ростуризма Зарина Догузова анонсировала расширение окна проведения программы до 1,5 месяцев и пообещала сделать ее ежегодной. В первом этапе программы, который длился неделю, было продано туров по России и номеров в отелях в общей сложности на более чем 1,4 млрд рублей.

Как считает основатель проекта «Морозов Плюс» Димитрий Морозов, не исключено, что после отмены ограничения по числу оплат с одной карты кто-то из агентов захочет на этом заработать. «Однако далеко не факт, что него это получится. Во-первых, организаторы акции все же будут за этим следить. Во-вторых, туристы сейчас довольно грамотные, а информация о программе публичная и оперативно доводится до потребителей. Лично я узнал о ней впервые из общественно-политических СМИ. Поэтому, маловероятно, что будут злоупотребления», — отметил Морозов.

По словам наблюдателей, несмотря на то, что в программе могут участвовать и агенты, она удобна для использования клиентом напрямую. Кроме того, туры внутри страны россияне часто покупают самостоятельно, а в этом году в связи с пандемией — еще чаще.

[https://profi.travel/news/48151/details?utm\\_source=profi\\_travel&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=dailynewsletter\\_12323\\_250920](https://profi.travel/news/48151/details?utm_source=profi_travel&utm_medium=email&utm_campaign=dailynewsletter_12323_250920)

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

#### **Реанимация туризма.**

#### **Итоги лета: с рынка ушли 18% турагентств и 14% мини-гостиниц**

Пандемия коронавируса стала испытанием для индустрии гостеприимства: далеко не все игроки пережили закрытие границ и поздний старт туристического сезона.

За лето 2020-го в сравнении с маем с рынка ушли 18% турагентств и 14% небольших отелей, рассказали в IT-компании «Эвотор». Кроме того, значительно сократились обороты туристической отрасли: агентства за июнь–август недосчитались в среднем на 43% выручки год к году, а отели — трети.

Осенью ситуацию немного выровнялась. Турагентствам удалось сократить отрыв от прошлогодних показателей до 22%. В некоторых регионах спрос на гостиницы даже показал превышение аналогичных показателей минувшего года.

Так, отели Астраханской области выручили в начале осени на 18% больше, чем год назад, Калининградской области — на 8%, а Архангельской области — на 5%. В целом же субъектами-лидерами по объему трат в отелях стали Краснодарский край, Севастополь и Крым, Санкт-Петербург, Москва и Московская область, а также Татарстан, рассказали в «Платформе ОФД».

Вице-президент «Опоры России» Алексей Кожевников считает, что есть надежда, что часть предпринимателей возобновит свою деятельность. Поэтому делать окончательные выводы пока рано, и лучше дождаться конца года.

<https://hoteliernews.ru/itogi-leta-s-rynka-ushli-18-turagentstv-i-14-mini-gostinits/>

#### **В Казани после самоизоляции не смогли открыться 3 отеля и 11 хостелов**

Гостиничному бизнесу Казани не удалось избежать потерь в пандемию коронавируса. Об этом на «деловом понедельнике» сообщила директор комитета по развитию туризма столицы РТ Дарья Санникова.

«Полностью остановили свою деятельность 3 отеля — „Агропарк“, „Телевышка“, „Сыйфат“ и 11 хостелов. Закрылся на реконструкцию отель „Милена“. Таким образом, в Казани на сегодняшний день функционируют 240 средств размещения», — уточнила Санникова.

Летом отрасль начала восстанавливаться и сейчас наблюдается «стабильный рост туристического потока». В июне прошлого года средняя загрузка средств размещения составила 64%, в июне этого года — 15%, но в июле гостиницы отыграли 65%.

По словам Санниковой, благодаря федеральной программе кредитования наиболее пострадавших отраслей объектам индустрии туризма удалось сохранить кадровый состав. «Выжившие» в пандемию гостиницы и хостелы испытывают трудности, заявили ранее в ассоциации отельеров Казани и Татарстана. Несмотря на возвращение к докризисным показателям по загрузке в 75%, никуда не исчез вопрос с отсроченными налогами.

<https://hoteliernews.ru/v-kazani-posle-samoizolyatsii-ne-smogli-otkrytsya-3-otelya-i-11-hostelov/>

## **Azimut заселился в Тулу. Гостиничная сеть Александра Клячина вышла в новый регион**

"Коммерсантъ" от 14.09.2020

Подконтрольная Александру Клячину сеть Azimut Hotels займется управлением нового отеля на 41 номер в центре Тулы. Стоимость строительства объекта, собственником которого выступает местный инвестор, оценивается до 500 млн руб. Консультанты называют инвестицию сомнительной: город не привлекает туристов и слабо подходит для деловых путешествий, так как местные предприятия расположены за пределами Тулы.

Azimut Hotels взяла в управление отель в центре Тулы, расположенный на Советской улице. Об этом "Ъ" рассказали в самой компании. Стоимость строительства и собственника самого здания в компании не раскрывают. Согласно данным издания «Тульская пресса», инвестором проекта выступает ООО «Туларесторатор». Владелец этой компании в ЕГРЮЛ значится Арменуи Багдасарян, следует из данных Kartoteka.ru.

Объект в Туле планируется к открытию в начале 2021 года. В отеле запланирован 41 номер и конференц-зал на 40 челок. В Azimut Hotels рассчитывают, что объект будет пользоваться спросом для туристических и деловых поездок.

Проект должен стать первым тульским отелем под управлением крупного оператора.

Управляющий партнер Ivashkevich Hospitality Станислав Ивашкевич оценивает стоимость строительства гостиницы в диапазоне от 100 млн до 500 млн руб. в зависимости от желания собственника. Среднегодовая загрузка объекта, по его словам, может быть около 55% — это средний для российских регионов уровень. Саму по себе идею строительства отеля в центре Тулы господин Ивашкевич называет спорной: это промышленный город, который мало интересен российским туристам. «Все предприятия при этом вынесены за черту города и не заинтересованы в отеле в центре», — рассуждает эксперт.

По данным региональных властей, в 2019 году Тульскую область посетил 1 млн туристов. С 2014 года поток путешественников вырос более чем в два раза. Основной центр притяжения путешественников — расположенный в Тульской области музей-усадьба «Ясная Поляна». Суммарно в регионе работает 178 средств размещения.

<https://www.kommersant.ru/doc/4491720?fbclid=IwAR2NFk8dg13yYoWU8POFzkvzxxYU5ow4Qnu8ltftDQeSTNDAWzYyRUsgaJw>

## **Коронавирус помог "Газпрому" выгодно продать сочинский "Пик Отель"**

Москва. 29 сентября. INTERFAX.RU - Закрытие границ из-за пандемии коронавируса и обращение российских туристов к российским курортам помогло "Газпрому" выгодно продать непрофильный актив - "Пик Отель" в Красной поляне, реализацией которого монополия занималась с 2017 года.

Первоначально отель был выставлен на продажу за 1,1 млрд рублей. После нескольких неудачных попыток цена снизилась до 603 млн рублей. Но на аукционе 29 сентября, на которые заявилось 14 претендентов, лот ушел с торгов за 1,308 млрд руб. с НДС, сообщило управление информации "Газпрома".

"Сегодня по итогам торгов определен покупатель крупного непрофильного актива "Газпрома" - гостиничного комплекса "Пик Отель". Предложенная победителем цена - 1,308 млрд руб. с НДС - более чем в два раза превысила

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

начальную (603,1 млн руб. с НДС). Участие в торгах принимали 14 претендентов", - пишет компания.

"Пик Отель" расположен у подножия Кавказского хребта на высоте 540 метров над уровнем моря в Красной поляне, соответствует категории "четыре звезды". Комплекс расположен в 10 минутах езды от канатных дорог и горнолыжных склонов Красной поляны на площади 4,65 гектара. Комплекс включает в себя два гостиничных корпуса с общим фондом 94 номера, гостиницу на 12 номеров, пять вилл общей площадью 1,6 тыс. кв. м, семь коттеджей общей площадью 1,1 тыс. кв. м и объекты инфраструктуры: банный комплекс, бассейн, спортивные и детские площадки, вспомогательные сооружения.

На территории ГК "Пик Отель" также размещены собственные цеха для полного цикла приготовления пищи (горячий, холодный, доготовочный, кондитерский и другие) и рабочая столовая. Все объекты планируется реализовать единым лотом.

Земельные участки, на которых расположены здания и сооружения, принадлежат ПАО "Газпром" на праве долгосрочной аренды до 1 января 2047 года.

<https://www.interfax.ru/russia/729265>

### **Сказки кончились. «Андерсен» не выздоровел**

Здание отеля «Андерсен» на ул. Чапыгина, 4А в С.Петербурге выставлено на продажу. Гостиница закрыта.

Компания Evimmo AG (собственник) решила реализовать здание на ул. Чапыгина, 4А площадью 5300 кв.м, пишет «Деловой Петербург». До марта здесь работал трёхзвёздочный «Андерсен отель» на 140 номеров с конференц-залом на 50 человек и рестораном суммарно на 150 посадочных мест, принадлежавший миллиардерам Виктору Мячину и Евгению Малову. Тогда было объявлено, что «в связи с пандемией коронавирусной инфекции «Андерсен отель» не принимает гостей до 30 апреля 2020 года». Но гостиница работу не возобновила.

Договор аренды с оператором был подписан в 2013 году со сроком действия до 2023-го. ООО «Андерсен отель» ликвидировано 18 сентября 2020-го. Выручка компании в 2019 году составила 116,5 млн рублей (в 2018-м – 117,3 млн). Стоимость здания оценивается в 350–400 млн рублей. На его месте будут вполне уместны жилой комплекс или апартаменты.

Швейцарская Evimmo AG купила здание на Чапыгина в 2007 году у Setl City. С советского времени здесь работала гостиница «Дружба», построенная в 1959 году.

Индустрия гостеприимства – одна из наиболее пострадавших от COVID-19 отраслей, но пока что масштабных закрытий не зафиксировано. На время самоизоляции часть отелей перестала работать, тогда порядка 17% качественного номерного фонда города было недоступно. Однако уже в июне значительная часть гостиниц возобновила деятельность.

«Петербург входит в тройку самых востребованных туристических направлений у россиян, что позволяет говорить о перспективах оживления рынка, – полагает Евгения Тучкова, заместитель директора департамента консалтинга Colliers International в Петербурге. – Основной спрос на гостиницы в краткосрочной перспективе будут формировать индивидуальные путешественники и небольшие группы туристов». На иностранцев традиционно приходится около половины годового турпотока в Северной столице, их отсутствие в самый высокий туристический сезон значительно повлияет на операционные показатели гостиниц по итогам года, поясняют в Colliers International. «Возобновления зарубежного спроса и частичного восстановления докризисных показателей гостиничного рынка,

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

в частности по загрузке, мы ожидаем с наступлением летнего сезона следующего года. Перенесённые на этот период события – ПМЭФ и футбольный чемпионат ЕВРО – станут хорошим подспорьем для отельеров», – комментирует Евгения Тучкова.

<https://nsp.ru/26255-andersen-ne-vyzdorovel>

### **На Кубани 75 «черных отельеров» легализовали свою деятельность**

Перспективы развития санаторно-курортного и туристско-рекреационного комплекса обсудили на заседании рабочей группы в Краснодаре. Ее участниками стали представители федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии, полиции, МЧС, Роспотребнадзора, налоговой службы и органов исполнительной власти.

Заместитель министра курортов, туризма и олимпийского наследия края Святослав Удинцев отметил, что с начала года межведомственная комиссия обследовала 940 объектов размещения отдыхающих, в том числе для решения проблемы с нелегальными предпринимателями, которые не могут обеспечить безопасность и качественный отдых туристам.

По итогам работы 75 средств размещения были поставлены на налоговый учет, в сведения о виде разрешенного использования 29 объектов внесены изменения, а также заключен 61 договор с предпринимателями, ведущими гостиничный бизнес. Кроме того, рабочей группой сформирован перечень отелей и гостиниц всех типов и форм собственности. В него вошли более девяти тысяч объектов.

– Слаженная работа межведомственной комиссии позволила практически завершить инвентаризацию средств размещения отдыхающих в крае, благодаря чему удалось упорядочить их деятельность, – отметил заместитель главы курортного ведомства Святослав Удинцев.

<https://hoteliernews.ru/na-kubani-75-chernyh-otelerov-legalizovali-svoyu-deyatelnost/>

### **Не время ли сейчас изменить гостиничные премии?**

Осень-зима – традиционное время для вручения различных наград «в области ...». Удивительно, но в 2020 году по-прежнему будут вручаться награды отелям – даже на фоне беспрецедентного падения туризма и объема деловых поездок. Большинство организаторов гостиничных премий (практически все!) уверены – 2020-й год ни в коем случае нельзя пропускать: премиям быть, награды отельерам сейчас необходимы как никогда раньше.

Среди международных премий можно отметить такие, как

Travel+Leisure World's Best Awards,  
Tripadvisor Travelers' Choice Awards,  
Agoda Customer Review Awards,  
World Travel Awards.

Добавим сюда российские  
Russian Hospitality Awards,  
премию Российской Гостиничной Ассоциации.

Еще есть MICE & Business Travel Awards с целым рядом номинаций для отелей. Возможно, вы вспомните и добавите в список еще мероприятия.

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

Организаторы заявляют, что награды помогут путешественникам принять верное решение о будущем месте пребывания во время поездки. Вот только многие границы сейчас (все еще) закрыты, а поездки обременены существенными ограничениями и новыми суровыми правилами.

На фоне борьбы с коронавирусной инфекцией под сокращение попали команды профессионалов во многих отелях. Немало людей, обеспечивав беспрецедентный сервис прежде, ушли из гостиниц или были уволены. В такой ситуации награды (и признание) за сервис скорее окажутся некоторой констатацией былых заслуг, но никак не полновесным обещанием на будущее.

К тому же – к сожалению (!) – и это «секрет Полишинеля» - некоторые награды можно элементарно купить за счет рекламы или спонсорства (или за встречные услуги или в силу партнерских отношений в бизнесе). Изменит ли что-нибудь нынешний кризис в отрасли? Пройдут ли hotel awards перезагрузку в 2020 году? Или шоу продолжатся как ни в чем ни бывало?

TTG Asia Media, одно из старейших туристических изданий в Азии, отложило в этом году вручение премии TTG Travel Awards - впервые за все время ее существования с 1989 года. Мудрое решение, поскольку нет смысла просить турагентов голосовать за лучшие отели, когда клиентов нет или отели закрыты (причем, некоторые, возможно, навсегда – см. Хилтон на Таймс Сквер в Нью-Йорке закрывается на неопределенный срок - <https://cutt.ly/OfbMiOC> ).

В той же Турции, например, в Анталии в этом сезоне не открылась почти половина отелей, несмотря на разрешение работать.

По логике, лучшими отелями в 2020 году должны становиться / признаваться те, что смогли обеспечить наилучшую эпидемиологическую безопасность гостей без ущерба для положительных впечатлений от пребывания в отеле и / или те, что внедрили лучшие пандемические практики – новые подходы и приемы обслуживания гостей в текущих непростых, обусловленных контрэпидемиологическими протоколами условиях.

Раз имеются спонсоры мероприятий и желающие награды вручить / получить, почему бы и не проводить Hotel Awards! В конце концов, это пиар и поддержка для сильно пострадавшего гостиничного бизнеса. Подать голос за понравившийся отель – способ выразить признательность тому месту, куда не терпится вернуться.

*Масютин Владимир*

Отличная статья! Давно пора поднять этот вопрос. Про ярмарку тщеславия и покупку званий "Лучший" все знают и понимают очень давно. Фейковые звания и награды, не имеющие вообще ничего общего с реальным положением дел, раздаются на ежегодной основе и портят и без того не лучший образ российской гостиничной индустрии.

Да безусловно сложно определить "независимые" и "объективные" критерии оценки "лучшести" отеля. Этот вопрос мы обсуждаем с джиэмами отелей оч давно. И вот к каким выводам мы приходим. Самой объективной оценкой сервиса, на данный момент, безусловно является букинг. Да есть вопросы, но эту оценку подделать труднее чем трип, гугл, яндекс и прочие. Поэтому именно букинг, должен являться в идеальном Эворде мериллом сервиса в отеле.

Но сервис хоть и важная, но все же не основная составляющая успеха отеля. Какой смысл в отличном сервисе, если отель разорится через год и прекратит свое существование? Поэтому вторым критерием, в идеале является RevPAR (конечно различные в различных сегментах и номинациях). Третьим критерием, конечно является загрузка.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Но самым главным критерием для финансовой успешности команды отеля является нечто типа Ebitda/количество номеров отеля.

Именно сочетание этих четырех критериев и покажет реальных лидеров отрасли. Причем у букинга и ебитды должно быть процентов по 40 влияния на итоговую оценку. Что скажете коллеги?

Основатель / владелец в LiveHospitality Business Day Юрий Васильченко

Коротко отвечу: участвовавшие знакомые (из спонсоров) говорят, что нужно такое мероприятие, где собирается весь гостиничный бомонд в смокингах и вечерних платьях, с шампанским и икрой. Возможно, иначе как на премию собрать в таком формате не получится. Премия вторична, людям нравится атмосфера. Поэтому на итоги премии можешь вообще не обращать внимания.

Alexey Akindinov Работает в ТЦ МЕТРОПОЛИС Работал Area GM в компании "AZIMUT Hotels"

Все эти награды и регалии давно уже никому из собственников не интересны.

Для управляющих есть объективные данные STR, рейтинги B.com/TripAdvisor и есть GOP, которым можно похвалиться в приватной беседе, но никто эти данные не проверит и не раскроет.

А что касается ebitda, то тоже сильно зависит от целей собственника и его желания показывать реальные данные. Не всегда это объективно отражает уровень управления.

<https://hotelier.pro/news/item/ne-vremya-li-seychas-izmenit-hotel-awards/>

#### **4. Безопасность средств размещения**

**Будет ли предписание всем отелям установить еще одну кнопку - теперь вывода сигнала о пожаре.**

В соответствии с проектом ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон от 22 июля 2008 г. № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» всем без исключения средствам размещения предстоит разместить у себя оборудование для передачи сигнала о пожаре в пожарную часть.

Да, именно так? И владельцу мотеля на трассе и хостела или фермерского домика, всем тем, кто владеет местами размещения, которые подпадают под виды деятельности по ОКВЭД 55.1 (гостиничные услуги) придется задуматься - как обеспечить вывод такого сигнала в ближайшую пожарную часть? Если конечно проект закона примут.

В соответствии с проектом это требование будет обязательным независимо от размеров и количества находящихся людей в здании класса функциональной пожарной опасности Ф 1.2, а это гостиницы, общежития, спальные корпуса санаториев и домов отдыха общего типа, кемпингов, мотелей, пансионатов и т.п.

*Насколько обосновано требование о дублировании сигнала (по проводам или радиоканалу) о пожаре на пульт подразделения пожарной охраны?*

По мнению Ассоциации, данное требование не всегда выглядит обосновано и подлежит уточнению. Нам представляется, что разработчики проекта упустили самое главное. А главное - это сама пожарная безопасность и её «разумная» достаточность и обоснованность.

Получается, что в соответствии с проектом - неважно, что в здании (например - частный жилой дом, фермерское хозяйство или иное приспособленное для временного размещения помещение) размещаются максимум две - три семьи. Но, к примеру, с тапочками и завтраком, то есть подпадающими под понятие гостиницы. А это означает, что здание относится к Ф 1.2 - будь любезен дублируй вывод сигнала о пожаре в пожарную охрану.

*И еще один аспект*

А если гостиница или тот же мотель, фермерское хозяйство находятся на существенном удалении от пожарной части и время её прибытия превышает нормативное до 20 минут вне населенных пунктов? В таком случае данная норма проекта закона вообще лишается смысла?

*Как же быть?*

Мы считаем, что в качестве ориентира по применению требования о дублировании сигнала о пожаре в пожарную охрану применительно к так называемым «малым» средствам размещения должен быть не только класс пожарной опасности (Ф 1.2), но еще и параметры таких зданий, главным из них может быть, например, - количество мест до 50 постояльцев одновременно. Так, именно этот параметр использован в сфере антитерроризма при категорировании гостиниц по степени опасности: это соответствует самой низкой - 4-ой - категории опасности гостиниц, к ним предъявляются «облегченные» требования (п.12), утвержденные постановлением Правительства РФ №447 от 14 апреля 2017 года.

То есть, если гостиница («малое» средство размещения) не дотягивает до 50 мест, то и о применении части 7 статьи 83 ФЗ-123 речи идти не должно. При этом в малых средствах размещения на первый план выходят требования Правил противопожарного режима в части обеспечения в них круглосуточного дежурства

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

персонала, его подготовки и отработки действий в случае возникновения пожара, в том числе и по вызову пожарной помощи. А это уже чисто режимные и организационные вопросы!

Поэтому считаем, что требования по дублированию передачи сигнала о пожаре в пожарную охрану должны быть дифференцированы и поставлены в зависимость не просто от вида деятельности (оказание гостиничных услуг), а еще и от реальной пожарной опасности, в частности от количества одновременно находящихся в них людей или других параметров, в том числе расчетных.

В этой связи важно, что 29 сентября 2020 г. в 12 ч. 00 мин. в режиме видеоконференцсвязи состоится заседание экспертной комиссии по техническому регулированию Минпромторга России. В рамках мероприятия состоится экспертиза данного проекта федерального закона. А в качестве члена экспертной комиссии выступит Президент Ассоциации "Безопасность туризма" Груздь Сергей Иванович.

[https://www.tourismsafety.ru/news\\_one\\_4477.html?spush=c3Ryb2ltLWhvdGVsMjAwOUB5YW5kZXgucnU=](https://www.tourismsafety.ru/news_one_4477.html?spush=c3Ryb2ltLWhvdGVsMjAwOUB5YW5kZXgucnU=)

### **Открытое горение в гостинице в центре Новосибирска ликвидировали. В результате ЧП никто не пострадал**

НОВОСИБИРСК, 29 сентября. /ТАСС/. Открытое горение ликвидировали на месте пожара в гостинице Новосибирска. В настоящее время здание проверяется на наличие скрытых очагов тления, сообщили журналистам в пресс-службе регионального главка МЧС.

Ранее сообщалось, что на улице Романова в центре Новосибирска на площади 600 кв. м загорелось здание гостиницы. Пожару был присвоен третий ранг из пяти возможных. **Наиболее вероятной причиной распространения активной стадии огня послужили горючие материалы, использованные в качестве отделки наружных стен.** Как сообщил ранее журналистам начальник ГУ МЧС по Новосибирской области Виктор Орлов, погибших и пострадавших нет, возгорание локализовано.

"Открытое горение на месте ликвидировано, специалистами в настоящий момент при помощи тепловизоров проверяют здание на наличие скрытых очагов тления", - сообщили в пресс-службе.

Прокуратура Новосибирской области организовала проведение проверки по факту данного пожара. Она проверит соблюдение организациями, отелем и другими учреждениями, расположенными по указанному адресу, законодательства о пожарной безопасности, а также оценит достаточность принимаемых органами пожарного надзора мер по обеспечению безопасности и профилактике возгораний.

<https://tass.ru/proisshestviya/9582809>

### **Владелец загоревшейся новосибирской гостиницы уже платил штраф из-за пожара**

Прокуратура Центрального района Новосибирска проведет проверку после крупного пожара, произошедшего в гостиничном комплексе «Император» по улице Романова, 99. В частности, сотрудники надзорного ведомства проверят соблюдение норм пожарной безопасности собственниками здания, а также владельцами прилегающих зданий. Кроме того, прокуратура проверит, насколько в полной мере органы пожарного надзора проводили меры, необходимые для предотвращения пожара.

Издание «Сиб.фм» сообщило, что собственником комплекса «Император» является Титал Шамоян. По данным издания, ранее он девять раз был участником

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

административных процессов в качестве ответчика. Один из исков к Шамояну связан с пожаром в торговом центре «Майский», которым он владел в Комсомольске-на-Амуре. По данным издания, в 2017 году при пожаре пострадала одна из арендаторов ИП Диана Аксютин. Пострадавшая обратилась в суд. Проведенная экспертиза показала, что здание торгового центра было построено с нарушениями. Суд удовлетворил требования Аксютин и обязал Шамояна выплатить ей 2 млн рублей.

По данным МЧС по Новосибирской области, 29 сентября, в 18:50 по местному времени, в экстренные службы от очевидцев поступило сообщение о возгорании. По данным ведомства, огонь перекинулся с фасада на близлежащий мебельный магазин.

Прибывшие пожарные потратили меньше часа для локализации огня. Еще 45 минут понадобилось для ликвидации пожара. Во время тушения возникла опасность, что огонь перекинется на стоящие рядом гаражи и дома. Для предотвращения распространения горения пожарные подали стволы для защиты построек. По данным МЧС, здание комплекса было газифицировано, поэтому специалисты перекрыли подачу газа в здание. Пожар тушили 80 человек и 24 единицы техники. Общая площадь горения оценивается в 600 кв. м.

Представитель пресс-службы ГУ МЧС по Новосибирской области Павел Винаков рассказал РИА Новости, что причиной возгорания могли стать материалы, которые использовали при строительстве здания. При пожаре никто не пострадал.

[https://nsk.tsargrad.tv/news/prokuratura-proverit-novosibirskuju-gostinicu-posle-krupnogo-pozhara\\_284792](https://nsk.tsargrad.tv/news/prokuratura-proverit-novosibirskuju-gostinicu-posle-krupnogo-pozhara_284792)

[https://nsk.aif.ru/incidents/prokuratura\\_provedet\\_proverku\\_posle\\_pozhara\\_v\\_gostinice\\_novosibirska](https://nsk.aif.ru/incidents/prokuratura_provedet_proverku_posle_pozhara_v_gostinice_novosibirska)

### **Поколение дебилов: новосибирцы возмутились танцами циничных блогеров на фоне пылающей гостиницы**

В социальных сетях появились видео, на которых двое тиктокеров устроили танцы на фоне горящей гостиницы «Империял». В комментариях горожане осудили поступки.

Один из роликов опубликован на странице паблика «ЧП Новосибирск». Оно взято из профиля TikTok **жительницы Новосибирска Дарьи Гордеевой**.

Второе видео опубликовано в паблике «Новосибирск ВКонтакте». На нём **тиктокер Тигран** также исполняет танец.

Первое видео набрало около 18 тысяч просмотров, второе — более пяти тысяч.

Новосибирцы возмутились. В комментариях к записи в паблике «ЧП Новосибирск» люди осуждают поступок девушки. Портал Om1.ru предлагает вниманию читателей наиболее яркие комментарии.

«Поколение дебилов». «Во все времена и везде были люди со странностями. Просто в наше время у них есть соцсети и Youtube, чтобы показать себя миру. Поэтому и кажется, что их больше».

«Когда у неё квартира загорится, она так же будет танцевать?»

«Зачем? Для чего? В чём смысл съёмки именно там? Какой посыл у видео?»

«Маразм крепчает».

«На что только не готовы люди ради лайков! Одни мочатся себе в штаны, другие танцуют на фоне пожара, третьи издеваются над прохожими и считают, что это пранк!»

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

«Хуже тех, кто хайпит на происшествиях, только лицемеры, делающие вид, что им не пофиг. Тем самым они пытаются изобразить свою святость. Но по факту переполнены лишь эгоизмом, злобой и желчью, по самые уши».

<https://www.om1.ru/news/society/207506-pokolenie-debilov-novosibirscy-vozmutilis-tancami-cinichnykh-bloggerov-na-fone-pyl-ajushhejj-gostinicy/>

Томский отель, где жил Навальный, оштрафовали за нарушения СанПиН

В ходе проверки Роспотребнадзора в томском отеле Xander Hotel обнаружили 13 нарушений СанПиН.

В ходе проверки было выяснено, что в отеле отсутствует место для хранения инвентаря для уборки помещений. В ресторане при гостинице не соблюдались условия хранения замороженных продуктов, в холодильниках не были установлены термометры, а на контейнерах для пищевых отходов отсутствовали крышки. В смывах с рук и спецодежды повара ресторана эксперты обнаружили бактерии группы кишечных палочек Enterobacter cloacae.

За эти нарушения владелец гостиницы был оштрафован на 5 тыс. рублей. Штраф в 2 тыс. рублей пришлось также заплатить повару ресторана гостиницы, на руках которого и была обнаружена кишечная палочка.

Проверка отеля производилась с 20 августа по 16 сентября по требованию прокуратуры Томской области.

<https://ru.sm.news/goroskop-preduprezhdenie-na-30-sentyabrya-chego-stoit-opasatsya-v-etot-den-strelcam-kozerogam-vodoleyam-i-rybam-i-chto-sdelat-chtoby-izbezhat-nepriyatnostej-59928/>

## **5. Новости зарубежного гостинично-туристского рынка**

**Эксперт: 2021 год станет рекордным для туротрасли за счет отложенного спроса. Но по-настоящему рынок восстановится не раньше 2022 года.**

Несмотря на нынешнюю тяжелую ситуацию в туризме, 2021 год может стать для туристической индустрии рекордным за счет переносов туров, считает президент Европейской туристической ассоциации (ЕТОА) Том Дженкинс. Об этом пишет Turizm Güncel.

Эксперт отметил, что сейчас для туризма есть много сдерживающих факторов, большинство стран все еще не принимают туристов, при этом есть и эффект отложенного спроса: «2021 год станет рекордным для туристической индустрии, но во многом благодаря переносам, из-за которых уже сейчас мы наблюдаем пиковый уровень бронирований на следующий год».

Впрочем, пока остается открытым вопрос, какие авиакомпании смогут выйти на свои старые мощности. Перевозчики сократили пропускную способность и не будут увеличивать ее снова, пока не появится спрос. Если раньше предложение стимулировало спрос, то сейчас обратная ситуация.

Система коридоров, о которых договорились некоторые страны, конечно, помогает с передвижениями, но это капля в море. «Волшебной палочки для восстановления рынка сейчас нет», — констатирует Дженкинс. Он уверен, что только появление вакцины может стать катализатором для реанимации отрасли. При ее наличии туризм начнет восстанавливаться в следующем году, но на докризисные показатели выйдет не раньше 2022 года, да и то вряд ли это будет уровень 2019 года. Эксперт также отметил, что текущие ограничения больше всего бьют по поставщикам туров. Основные проблемы возникли у тех, у кого есть капитальные вложения — самолеты, наземный транспорт. Посредники же, по его словам, пострадали гораздо меньше, потому что большая часть их расходов идет на персонал, который они уже сократили. «Их бизнес выживет, и когда спрос вернется в норму, они восстановят штат», — сказал Дженкинс.

России картина несколько иная. «Никакого вала переноса заявок на 2021 год нет, есть просто переносы. Многие пытались реализовать туры уже в этом году. Примерно 20% туристов, отдохнувших этим летом на российских морских курортах, перебронировали свои поездки с зарубежных направлений. Те, кто хотел поехать на отдых в этом году, поедут в 2021-м, но это нельзя назвать отложенным спросом — не будет притока новых туристов, брать дополнительную аудиторию сейчас неоткуда, плюс останутся еще какие-то страхи, да и покупательская активность у населения упала», — рассказал гендиректор «Магазина Горящих Путевок» Сергей Агафонов.

Пока эксперт не видит никаких предпосылок к тому, что в 2021 году отрасль сможет вернуться к докризисным показателям — восстановление будет постепенным. К тому же не совсем ясно, как начнется год, по его словам, пока бронировать на зиму нечего. «Сейчас продаются остатки Турции, а что продавать дальше, пока непонятно. Есть ОАЭ, но тут всего два рейса в неделю и высокая стоимость поездки, далеко не все могут себе это позволить. Для того, чтобы зимний сезон состоялся, нужны новые направления и новые города вылета. Даже если появится вакцина и все будет идеально, то я все равно думаю, что 2021 год — это время для разгона, но не для рекордов», — резюмировал Агафонов.

[https://profi.travel/news/48187/details?utm\\_source=profi\\_travel&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=dailynewsletter\\_12395\\_290920](https://profi.travel/news/48187/details?utm_source=profi_travel&utm_medium=email&utm_campaign=dailynewsletter_12395_290920)

## **Как поддерживают внутренний туризм в разных странах**

По данным UNWTO поездки внутри стран станут основным драйвером восстановления туристической экономики.

Туристическим дестинациям следует сосредоточиться на развитии внутреннего рынка по мере снятия ограничений, связанных с пандемией коронавируса, считают эксперты Всемирной Туристской Организации (UNWTO). При этом правительствам следует активно стимулировать внутренний спрос, чтобы побудить людей отправиться в путешествия по собственной стране.

По данным UNWTO, внутренний туризм будет восстанавливаться быстрее, чем международные поездки, и это даст возможность как развитым, так и развивающимся странам оправиться от социальных и экономических последствий пандемии COVID-19.

Исследования организации показывают, что в 2018 году было совершено около 9 миллиардов внутренних туристических поездок по всему миру — это в шесть раз больше, чем число международных прибытий с туристическими целями (1,4 миллиарда в 2018 году).

«Учитывая масштабы внутреннего туризма, можно говорить, что его активная поддержка поможет многим направлениям оправиться от экономических последствий пандемии, в то же время сохраняя рабочие места, защищая средства к существованию и позволяя возвращаться социальным льготам, которые предлагает туризм», — отметил генеральный секретарь UNWTO Зураб Пололикашвили.

В информационной записке Организации отмечается, что в большинстве направлений внутренний туризм приносит более высокие доходы, чем международный туризм.

В частности, в странах *Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР)*, куда входят страны Северной Америки, ЕС, а также Турция и Австралия, на внутренний туризм приходится до 75% общих расходов граждан на туризм. При этом Европейском Союзе расходы на внутренний туризм в 1,8 раза превышают расходы на въездной туризм.

В мировом масштабе крупнейшими рынками внутреннего туризма с точки зрения расходов являются США (почти 1 трлн долларов США), Германия (249 млрд долларов США), Япония (201 млрд долларов США), Великобритания (154 млрд долларов США) и Мексика (139 млрд долларов США).

Помимо этого, UNWTO привела в своем бюллетене примеры мер, которые предпринимаются различными странами для стимулирования спроса на внутренний туризм.

*В Италии* реализуется инициатива Bonus Vacanze, в рамках которой семьям с доходом до 40 000 евро предоставляется субсидия до 500 евро, которые можно потратить на услуги размещения при путешествии по стране.

*Малайзия* выделила ваучеры со скидкой на поездки на сумму 113 млн долларов США, а также налоговые льготы в размере до 227 млн долларов США на расходы, связанные с внутренним туризмом.

*Коста-Рика* перенесла все праздники 2020 и 2021 годов на понедельник, чтобы коста-риканцы могли получить длинные выходные, и использовать их для путешествий по стране.

*Франция* запустила кампанию # CetÉtéJeVisiteLaFrance («Этим летом я посещаю Францию»), подчеркивая разнообразие направлений по всей стране.

*Аргентина* объявила о создании Обсерватории по внутреннему туризму, чтобы привлечь внимание аргентинских туристов.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Таиланд субсидирует 5 миллионов ночей проживания в отелях из расчета 40% от обычной стоимости номера на срок до пяти ночей.

Кроме того, в США проходит рассмотрение законопроекта, который предлагает предоставлять налоговый вычет на сумму до 4 тысяч долларов на одного взрослого и 500 долларов на ребенка при путешествии по стране.

[https://profi.travel/news/47996/details?utm\\_source=profi\\_travel&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=dailynewsletter\\_12104\\_150920](https://profi.travel/news/47996/details?utm_source=profi_travel&utm_medium=email&utm_campaign=dailynewsletter_12104_150920)

### **В UNWTO констатируют постепенное оживление туризма.**

Большинство стран уже приступили к смягчению ограничений на поездки, введенные в ходе пандемии коронавируса. Такие данные были озвучены Всемирной туристской организацией (UNWTO) в исследовании «Ограничения на поездки, связанные с COVID-19: глобальный обзор туризма».

Согласно информации экспертов, 53% государств в той или иной мере сняли ранее принятые меры. В то же время правительства всех стран сохраняют осторожность в связи с возможным развитием пандемии.

В исследовании анализируются ограничения, действовавшие в период до 1 сентября. В общей сложности, 115 государств (53% всех направлений в мире) смягчили ограничения на поездки, что на 28 процентных пунктов больше, чем 19 июля, когда происходил предыдущий замер.

При этом две страны полностью сняли все ограничения, а в остальных 113 по-прежнему действуют определенные ограничительные меры.

«Скоординированное руководство и усиление сотрудничества между правительствами означает, что туризм медленно, но неуклонно возобновляется во многих частях мира», — говорит генеральный секретарь ЮНВТО Зураб Пололикашвили. — Снижение ограничений на поездки также открывает двери для возвращения социальных и экономических преимуществ туризма. Хотя мы должны сохранять бдительность и осторожность, нас беспокоит то, что ряд стран сохраняют полные ограничения на поездки, особенно те, где туризм является жизненно важным, а экономическое и социальное развитие находится под угрозой».

Напомним, одни из самых строгих ограничений на поездки сейчас сохраняются в регионе Юго-Восточной Азии. Таиланд, Малазия, Индонезия, Камбоджа и Шри-Ланка по-прежнему не открывают свои границы для въезда иностранных туристов. Вьетнам возобновляет международное авиасообщение в середине сентября, однако попасть в страну пока смогут только граждане Южной Кореи и Японии после двухнедельного карантина.

При этом экономики всех этих стран значительно зависят от туристических доходов. В частности, в Таиланде туротрасль дает до 20% ВВП.

[https://profi.travel/news/47952/details?utm\\_source=profi\\_travel&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=dailynewsletter\\_12053\\_110920](https://profi.travel/news/47952/details?utm_source=profi_travel&utm_medium=email&utm_campaign=dailynewsletter_12053_110920)

### **Одна из крупнейших туристических выставок пройдет в онлайн**

Одна из крупнейших мировых тревел выставок World Travel Mart, а также запланированный в ее рамках форум о технологиях в туризме Travel Forward, которые должны были пройти в этом году с 2 по 4 ноября в лондонском центре ExCeL, состоятся в онлайн-формате. Об этом официально заявили организаторы ивента компания Reed Travel Exhibitions, пишет TTG Media.

По словам представителя организаторов «продолжающиеся ограничения на поездки, введение карантинных требований и локальные ограничения по всей Европе» привели к решению перейти в цифровую среду.

Старший директор WTM в Лондоне Саймон Пресс добавил: «К сожалению, в этом году впервые с момента запуска WTM в Лондоне в 1980 году не будет никаких „живых“ мероприятий. Мы неустанно работали над организацией шоу, но растущее количество ограничений на поездки и неопределенность во всем мире означают, что для многих зарубежных посетителей будет непросто присутствовать лично. Кроме того, остается неопределенность в отношении разрешения на проведение деловых мероприятий и конференций в Великобритании. Пока этот запрет действует до 1 октября. Тем не менее, тысячи профессионалов туристической отрасли со всего мира по-прежнему смогут встречаться и вести дела в ходе огромного числа виртуальных сессий. И в конечном счете это поможет отрасли восстановиться, перестроиться и внедрить инновации».

Сроки мероприятия так же изменились. WTM Virtual пройдет с 9 по 11 ноября. Сейчас организаторы прорабатывают форматы работы. В частности, планируется предложить участникам индивидуальные видеоконференции, конференции и круглые столы, а скоростное общение.

В рамках онлайн-выставки состоится инвестиционный саммит совместно с Международной конференцией по туризму и инвестициям (ITIC), а также маркетинговый форум и семинар в партнерстве с The Five Percent. Помимо этого, будет организована онлайн-версия Travel Forward, в которую войдут онлайн-выставка, виртуальные конференции и скоростное общение для стартапов и инвесторов. Одной из главных тем станет использование технологического подхода при восстановлении индустрии туризма в условиях пандемии коронавируса.

Организаторы крупных отраслевых мероприятий в Европе пока проявляют большую осторожность по сравнению с российскими коллегами. В частности, в начале сентября в подмосковном центре «Сколково» прошла одна из крупнейших отраслевых выставок в туризме — «ОТДЫХ 2020». Тем не менее, продолжающаяся в мире пандемия коронавируса и действующие ограничения оказали серьезное влияние на массовость мероприятия. В этом году на выставке присутствовали 261 участник, из пяти стран и 32 регионов России.

Для сравнения, годом ранее на выставке по официальным данным были 619 участников, 35 стран и 42 региона России.

[https://profi.travel/news/47991/details?utm\\_source=profi\\_travel&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=dailynewsletter\\_12104\\_150920](https://profi.travel/news/47991/details?utm_source=profi_travel&utm_medium=email&utm_campaign=dailynewsletter_12104_150920)

### **Часть турецких отелей завершают сезон досрочно. В Стамбуле по-прежнему закрыто больше половины гостиниц.**

Некоторые прибрежные отели Турции, которые открылись в августе, закрываются в сентябре из-за недостаточной загрузки. Об этом 25 сентября сообщает портал turizmuncel.com со ссылкой на ассоциацию отельеров Турции.

По информации ассоциации, в августе средняя стоимость проданных номеров (ADR — Average Daily Rate) по всей стране в августе выросла на 7,7% и составила 111,5 евро. Однако вместе с тем, доходы в перерасчете на номер (RevPAR), которые считаются наиболее важным параметром, снизились на 52,5 процента до 38,7 евро. Средняя заполняемость турецких гостиниц составила 34% даже с учетом местных отдыхающих, что более чем в два раза меньше аналогичного периода 2019 года. Этого недостаточно, чтобы выйти на окупаемость, поэтому некоторые отели приняли решение закрыться до конца года.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

По словам главы ассоциации Муберра Эрезина, в Стамбуле, где заполняемость не превышает 30%, более половины отелей так и не открылось. Это касается объектов как в городских, так и в прибрежных районах Стамбула. «Мы ожидаем оживления в отелях на азиатской стороне Стамбула в период проведения Формулы-1 в ноябре. Однако мы думаем, что это мероприятие подбодрит сектор, а не его коммерческую отдачу», — подчеркнул эксперт.

В Анталии ситуация в целом лучше, но все еще далека от прошлогодних результатов. Отели главного турецкого курорта в августе 2020 года заполнены на 59,7% (- 28,5% к августу 2019) Средняя стоимость номера составила 212,6 евро, что на 26,5 процента больше, чем в 2019 году. Это позволило приблизиться по выручке (126,9 евро) к прошлогодним показателям, до достижения которых не хватило всего 9,5%. Если брать период с января по август, где больше половины сезона турецкие курорты пустовали, заполняемость отелей Анталии составила всего 37% (-43,9%). процентов, а доход на номер — 37 евро (-42%).

Одной из главных причин этого называют отток европейских туристов, который продолжился и в августе. Однако аналогичный спад наметился и в самой Европе, где средняя заполняемость гостиниц за 8 месяцев снизилась на 60,5% — до 28,3%, средняя цена номера — на 13,7% до 97,0 евро, а доход от каждого номера — на 65,9% до 27,4 евро.

По словам турецких отельеров, работа при загрузке менее половины для любого отеля нерентабельна. Поэтому вполне оправдано их закрытие с того момента, как она опустится ниже 50%. Вместе с тем большинство отелей выходит из ситуации следующим образом: открывают лучшие из отелей и аккумулирует в ней туристов из всех объектов сети, предлагая им бесплатный апгрейд категории номера. Большинство туристов это устраивает. Напомним, на аналогичные шаги решились и отельеры в Греции, которая как минимум до конца этого месяца остается закрытой для российских туристов.

[https://profi.travel/news/48156/details?utm\\_source=profi\\_travel&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=dailynewsletter\\_12350\\_260920](https://profi.travel/news/48156/details?utm_source=profi_travel&utm_medium=email&utm_campaign=dailynewsletter_12350_260920)

### **В Греции начали использовать карантинные отели для иностранных туристов, инфицированных коронавирусом.**

"Правительство использует карантинные гостиницы для размещения с оказанием необходимой медицинской помощи гражданам, в основном иностранцам, инфицированным вирусом, у которых отсутствуют симптомы заболевания. Уже сегодня начинается перевод первых из заболевших туристов в карантинный отель. Это в считанные дни освободит много коек для зараженных COVID-19. Таким образом медучреждения будут разгружены, а распространение вируса в обществе — ограничено", — заявил официальный представитель правительства Греции Стелиос Петсас.

Он отметил успехи Греции в борьбе с коронавирусом в сравнении с другими европейскими странами. "Греция в сравнении с другими европейскими странами с аналогичным числом жителей по-прежнему справляется с пандемией лучше — как по количеству случаев заболевания, так и по числу смертей. В то же время значительно выросло количество случаев инфицирования и число людей на искусственной вентиляции легких в Аттике и в центре Афин", — проинформировал Петсас.

<https://www.pravda.ru/news/society/1535238-turizm/>

## **В Дубае ввели комендантский час для отелей и сферы развлечений**

В Дубае введен “комендантский час” для отелей и сферы развлечений: согласно циркуляру Департамента туризма и коммерческого маркетинга эмирата (Dubai Tourism), все развлекательные мероприятия на туристических объектах должны завершаться к 01:00. Рестораны и другие заведения общественного питания должны закрываться не позднее 03:00. Исключения будут делаться только для служб доставки и обслуживания в номерах.

Новые правила вступили в силу с четверга, 24 сентября 2020 года. Ранее Дубайский муниципалитет опубликовал новые требования по приему посетителей для местных ресторанов и кафе. Согласно последнему циркуляру, теперь за одним столом разрешено садить до восьми человек вместо четырех, в кальянных – до пяти человек. Столы, за которыми сидят большие группы людей, должны отделяться друг от друга барьерами, что поможет соблюсти правило социального дистанцирования. Гости не должны сидеть друг от друга на расстоянии двух метров – такое безопасное расстояние должно быть оставлено только между столами (если нет барьеров).

Новый циркуляр предписывает, что столы могут отделяться друг от друга пластиковыми барьерами, если в ресторане недостаточно места, чтобы расставить столы на безопасном расстоянии друг от друга.

Кроме того, указатели социального дистанцирования должны быть четкими, маркировка должна размещаться на полу.

Соблюдение социальной дистанции также обязательно в очереди на входе в рестораны и кафе. Как было предписано ранее, гостям не разрешается оставаться в ресторане более трех часов, все посетители обязаны носить маски все время, пока они не принимают пищу за столом. В случае нарушения правил профилактики COVID-19 заведение имеет право попросить покупателей покинуть заведение без возврата средств за оплаченный заказ.

<https://hoteliernews.ru/v-dubae-vveli-komendantskiy-chas-dlya-otелей-i-sfery-razvlecheniy/>

## **Отели в Швейцарии простаивают из-за отмены массовых мероприятий**

Швейцарские отели класса люкс оказались на грани разорения: большинство из них простаивают из-за отмены всех публичных мероприятий и деловых форумов, на которые съезжались делегаты из многих стран мира.

Сопоставимого дохода не приносит и скудный туризм, который при закрытых ресторанах и музеях мало кого интересует.

Самые дорогие отели Женевы, где на квадратный километр приходится больше всего в мире гостиниц, пустуют в отсутствие платежеспособных клиентов, которые остались у себя на родине. В городе находятся штаб-квартиры ООН, ВОЗ, Красного Креста, а также множества других международных организаций.

«Наша отрасль сейчас действительно находится в плачевной ситуации, и это состояние ставит под угрозу само ее существование», — заявил AFP Тьерри Лавалли, который возглавляет Женевскую гостиничную ассоциацию и управляет пятизвездочным отелем Fairmont Grand. До пандемии ситуация была ровно противоположной: отели едва справлялись с нагрузкой, которая составляла 3,2 млн постояльцев ежегодно в последние несколько лет. С распространением коронавируса и отменой всех массовых мероприятий город накрыло «экономическое цунами», как выразился Лавалли.

Несмотря на то что Швейцария, в которой зафиксированы 50 тыс. случаев заболевания коронавирусом и почти 1800 смертей, избежала строгих мер изоляции, принятых в соседних странах — Италии и Франции, некоторые ограничения она все-таки ввела. Так, на долгие месяцы были закрыты все рестораны и музеи, а поездки в Швейцарию — как деловые, так и туристические — иностранцам пришлось отложить до лучших времен.

К концу июля в гостиницах Женевы было совершено меньше 700 тыс. бронирований. Эксперты ожидают, что до конца года эта цифра не превысит 1,3 млн. За первые семь месяцев года количество бронирований в отелях Женевы сократилось на 63% по сравнению с тем же периодом 2019 года, а общий показатель за 2020 год рискует быть ниже предыдущего на 75%.

В Женеве насчитывается 200 тыс. человек населения и 126 отелей с 10 тыс. номеров. То есть на 20 жителей приходится по одному номеру в гостинице. Причем доля туристов среди постояльцев отелей составляет всего четверть, большинство же клиентов женевских гостиниц — бизнесмены и дипломаты, приезжающие в город в командировку с деловыми целями и на международные форумы и семинары. «Сейчас никаких конгрессов, саммитов и прочих бизнес-мероприятий не проводится, весь деловой туризм встал на паузу, а ООН еле движется, — отметил Лавалли. — Это делает Женеву самым пострадавшим городом Швейцарии».

Если ничего не будет предпринято, чтобы спасти плачевную ситуацию в индустрии гостеприимства, эта отрасль столкнется с массовым банкротством и закрытием дорогих отелей класса люкс, что негативно скажется на экономике Швейцарии, считают эксперты. Один из самых дорогих отелей Женевы — Ричмонд — уже был вынужден закрыться в конце июля впервые за 145-летнюю историю.

Кроме того, Женева служит перевалочным пунктом для многих путешественников, которые затем направляются в небольшие города поблизости, например, Лозанну и Монтре. Гостиничная отрасль там также оказалась на грани разорения без туристов и деловых путешественников, которые посещали небольшие города недалеко от Женевы как приятное дополнение к командировке.

В Лозанне также проводятся международные мероприятия, там находится штаб-квартира Международного Олимпийского комитета, а также 50 других спортивных организаций. «Все сотрудники отелей сидят по домам, не ходят на работу, не могут при этом путешествовать и обслуживать других туристов», — сокрушается Стефано Брунетти-Имфельд, глава Женевской ассоциации отельеров, чья семья управляет отелем Hotel de La Paix в центре Лозанны с 1954 года.

На фоне этой ситуации владельцы отелей в Женеве и прилегающих районах обратились к федеральному правительству и региональным властям Швейцарии с просьбой создать фонд, который поможет покрыть их убытки и позволит им оставаться на плаву до тех пор, пока положение не изменится к лучшему. Они также настоятельно призвали власти искать лучший баланс между здравоохранением и экономическими интересами.

<https://hoteliernews.ru/oteli-v-shveytsarii-prostaivayut-iz-za-otmeny-massovyh-meropriyatij/>

### **Гостиничный оператор Mogotel: латвийским отелям грозит смерть**

Если не будут возобновлены меры поддержки отрасли гостеприимства, вероятней всего, гостиницы не переживут зиму, и составляющая 5% латвийского экспорта отрасль просто умрет, считает исполнительный директор крупнейшего в Латвии гостиничного оператора Mogotel Елена Стирна.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Входящего туризма в Латвии больше нет. Есть гостиницы, которые уже закрылись, не зная, удастся ли весной возобновить деятельность. Если не получим финансовую поддержку, таких будет много.

Необходимо подчеркнуть, что происходящее в этом году в сфере туризма не является ранее просчитанным бизнес-риском. Фактически, мы живем в обстоятельствах непроходящего форс-мажора, когда запрещено продавать услуги.  
Елена Стирна

Исполнительный директор гостиничного оператора Mogotel По ее словам, ситуация в отрасли гостеприимства на данный момент по ряду причин хуже, чем была весной. Самое существенное: пандемия и вызванные ей ограничения полностью изменили картину туризма. Например, бизнес-туризм этим летом составил только 15% от объема 2019 года. В свою очередь, количество резерваций, сделанных турагентствами, упало на 99%. Во время активного сезона, который этим летом продлился всего два месяца, преобладали короткие поездки в выходные, в основном на один-два дня.

По подсчетам Mogotel примерно 35% постояльцев приезжали из Эстонии, 25% — из Литвы, 20% составили гости из Финляндии, примерно столько же жители Латвии. Хотя загруженность в июле и августе была очень хорошей, доходы, все же, были во много раз меньше, чем в прошлом году, и не смогли покрыть растущие затраты.

Исполнительный директор Mogotel высказала сожаление, что из-за разного подхода Латвии, Литвы и Эстонии не удалось сформировать стабильный “Балтийский пузырь”, который был важным не только для выживания туризма, но и для других предпринимателей, работающих в странах Балтии. В реальности в сентябре это привело к практически пустым гостиницам, с загруженностью ниже 20%. Редкие путешественники, решающиеся сделать резервацию, нервно ждут пятниц, по которым Центр профилактики и контроля заболеваний обновляет список рекомендаций.

Обратная ситуация, например, сложилась в Финляндии: там правительство признало, что самоизоляция наносит слишком большой ущерб экономике, губит туризм, воздушные и морские перевозки. Поэтому там, подобно как в Эстонии и Литве, допустимый коэффициент заражения Covid-19 поднят до 25 случаев на 100 000 жителей, а также расширен список государств, жителям которых разрешено въезжать в Финляндию.

Планируется, что кратковременные путешествия будут разрешены и в странах с повышенным риском заражения коронавирусом, при условии предъявления на границе негативного теста на заболевание. Единый европейский протокол тестирования на Covid-19, был бы хорошим долгосрочным решением, с которым можно начать самоизоляцию. В таком случае люди могли бы смелее путешествовать, а индустрии туризма не грозило бы вымирание.

Стирна подчеркнула, что в гостиничной отрасли на данный момент никто не думает о заработке, все только ищут возможность снизить убытки настолько, чтобы они не угрожали дальнейшему выживанию. Ясно, что часть гостиниц придется закрыть до весны, тогда как на данный момент закончились все введенные в начале года меры поддержки, и неизвестно, на что можно надеяться. Содержание закрытых для гостей отелей обходится от 5000 евро в месяц для маленьких, до 20000 евро для крупных объектов, поэтому поддержка критически важна.

<https://hoteliernews.ru/gostinichnyy-operator-mogotel-latviyskim-otelyam-grozit-smert/>

## **Radisson Hotel Group представляет концепцию Гибридных решений**

Совместно с открытием отеля Radisson Collection Hotel, Grand Place Brussels, гостиничная сеть с гордостью объявляет о запуске новой концепции Гибридных решений, предлагая гостям multifunctionальные номера и различные варианты проведения гибридных мероприятий.

Концепция гибридных мероприятий (Radisson Hotel Group's Hybrid Meetings) – это гибридные решения, сочетающие в себе функциональные особенности личного и виртуального общения. В рамках данной концепции гостям предлагается надежная система передачи визуальных материалов, аудио и видеоконференцсвязь, двойные экраны, беспроводной пульт для презентаций, высокоскоростное подключение к интернету и многое другое.

Поскольку мир продолжает адаптироваться к последствиям пандемии и постоянным ограничениям на поездки, теперь организаторы конференции смогут предлагать участникам виртуальные и смешанные форматы, которые позволят проводить небольшие собрания, одновременно транслируя их удаленным участникам.

Radisson Hotel Group объявили о начале сотрудничества с Zoom, лидером современной корпоративной видеосвязи, чтобы обеспечить своим клиентам бесперебойное соединение для проведения виртуальных и смешанных встреч и мероприятий. Штатные сотрудники отелей помогут гостям организовать широкий спектр конференций – от небольших гибридных мероприятий до масштабных трансляций, гарантируя, что они будут эффективными, увлекательными, с безупречным исполнением и отсутствием аудио-и визуальных проблем.

Гибридные номера (Hybrid Rooms) – это новые multifunctionальные номера, которые идеально сочетают в себе удобства современного офиса и гостиничного номера, создавая комфортное, технически оснащённое и тихое рабочее пространство как для гостей в деловых поездках и туристов, так и для местных жителей, остановившихся на несколько ночей. Гибридные номера предлагают простое подключение к устройствам с двойным дисплеем, услуги видеоконференцсвязи, беспроводную клавиатуру, мышь и акустическую систему, печатные услуги, канцелярские принадлежности, безлимитное количество кофе и чая, доступ к оздоровительному центру на территории отеля и другие привилегии.

Концепции Гибридных решений Radisson Hotel Group в настоящее время доступны гостям в 50 отелях Европы, Ближнего Востока и Африки, чтобы лучше соответствовать быстрым изменениям образа жизни современных путешественников и их меняющимся ожиданиям, когда они останавливаются, работают и организуют встречи в наших отелях. Внедрение новых технологий будет продолжаться до 2020- 2021 года.

Протокол безопасности Radisson Hotels Один из важнейших приоритетов компании Radisson Hotel Group – здоровье, безопасность и защита гостей, сотрудников и деловых партнеров. В мае 2020 года гостиничная сеть представила протокол безопасности Radisson Hotels Safety Protocol, разработанный в тесном сотрудничестве с компанией SGS – мировым лидером в сфере инспекционных услуг, экспертизы, испытаний и сертификации. Помимо этого, Radisson Hotel Group поддерживает соблюдение подготовленных Всемирным советом по туризму и путешествиям (WTTC) протоколов санитарно-гигиенических норм и требований безопасности в путешествиях для обеспечения согласованных действий в рамках всей отрасли.

<https://hoteliernews.ru/radisson-hotel-group-predstavlyayet-kontseptsiyu-gibridnyh-resheniy/>

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

## **В Таиланде туристу грозит тюрьма за отрицательные отзывы об отеле**

МОСКВА, 28 сен – РИА Новости. В Таиланде туристу грозит два года тюрьмы за негативные отзывы об отеле, сообщает Bangkok Post.

"Гостиница, расположенная на острове Ко Чанг, подала в суд на американца Уэсли Барнса, который в июле написал несколько негативных отзывов об отдыхе, в том числе на сервисах TripAdvisor и Google. Гостю грозит до двух лет тюрьмы", — пишет издание.

Барнс назвал персонал отеля "недружелюбным" и заметил, что они ведут себя так, "будто не заинтересованы в гостях".

В комментарии к отзыву персонал гостиницы обвинил туриста в нарушении правил поведения, поскольку он пришел в ресторан со своим алкоголем. В отеле отметили, что пошли ему навстречу и позволили не платить взнос 500 бат (1250 рублей) за принесенный напиток.

Местное законодательство допускает гражданские и уголовные иски в случаях клеветы или подозрения на нее. Отель подал иск против постояльца, заявив, что его действия нанесли ущерб репутации гостиницы. Максимальное наказание, которое грозит путешественнику, два года тюрьмы и штраф в размере 200 тысяч бат (почти 500 тысяч рублей).

Уэсли Барнс провел в тюрьме две ночи и был освобожден под залог.

Представители отеля сообщили, что ввязались в судебный спор только потому, что постоялец в течение нескольких месяцев публиковал отрицательные отзывы на разных ресурсах, а на контакт не шел.

<https://ria.ru/20200928/tailand-1577905681.html>

## **6. Интересно для отельеров**

### **Главное быть хитрым и наглым: как я работала консьержем в 5-звездочном отеле за жалкие 18 000**

- А что у нас в этой тумбочке?
- Я не знаю. Это тумбочка консьержей.
- Она закрыта. Так, у кого ключ?
- Ключ, наверное, был у старшего консьержа.
- Он кому-то передал его после увольнения?
- Не знаю, видимо, нет.

Примерно такой диалог разыгрался между новым руководителем службы приема и размещения и администратором. Пришлось вызывать слесаря, дабы взломать замок.

И, о чудо, нашим глазам предстала тумба, набитая бутылками с дорогим алкоголем: коньяк, виски, шампанское, вино. Такое «наследство» осталось от уволенной команды консьержей. Но давайте по порядку.

Историю прислала моя подписчица Наталья И.

Как я попала в эту профессию

Типичный рабочий день

Почему я уволилась

Есть ли льготы и другие бенефиты

Зарплата и перспективы карьерного роста

*Как я попала в эту профессию*

«Новая метла по-новому метет». В нашем отеле сменился руководитель СПиР (Службы приема и размещения).

Она недавно приехала из-за границы, где проработала несколько лет, и горела желанием переделать все на европейский манер. И головы полетели.

Первыми попали «под нож» все консьержи, а их было трое. И, таким образом, неожиданно оказались вакантными три места. А так как я работала тут же, на стойке ресепшен, я не растерялась и попросила перевести меня на другую должность.

Внешне это выглядело как переход чуть левее, на стойку консьержей. Но, по сути, это была кардинально другая работа.

Больше мне не нужно будет никого «заселять» или «выселять», передо мной больше не будет толпиться очередь гостей на check-in, мне не нужно будет на дикой скорости принимать плату за проживание, одновременно рассказывая об отеле и оформляя документы, теперь я смогу общаться с гостем лично, а не как машина для заселения.

*Типичный рабочий день*

За работой консьержей я всегда наблюдала краем глаза, поэтому примерно представляла, в чем она заключается, и видела те плюсы, которые отличали ее от нашей работы.

У консьержей не было ночных смен. Работа стойки консьержей начинается в 7 утра и заканчивается в 11 вечера. В нашем отеле смены делились на утренние и вечерние (с 7 до 15 или с 15 до 23), что было очень удобно. Смена длилась восемь

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

часов, а не двенадцать, как на ресепшен, что при работе «на ногах» имеет огромное значение.

Консьержи практически не имеют дела с деньгами, что намного облегчает работу, ведь им не приходится на огромной скорости рассчитывать гостя, принимая наличные или борясь с вечно зависающим терминалом. Да, конечно, консьерж принимает оплату за экскурсии, театральные билеты, но это настолько спокойно, размеренно, что никаких неудобств не доставляет.

Ритм работы. По сравнению с администратором СПиР, консьерж просто наслаждается жизнью. В его работе нет «часа пик», когда всем нужно срочно заселиться или срочно выселиться. Да, в высокий сезон, когда отель полон гостей, работы тоже много, и тоже бывает запарка, и тоже «нужно работать в режиме многозадачности» — это когда в одной руке у тебя телефонная трубка с автоответчиком отдела Lost&Found в аэропорту, в другой — буклет с экскурсиями, в котором ты демонстрируешь широту ассортимента, при этом ты отвечаешь, как дойти до ближайшей аптеки, отчаянно жестикулируя белл-бою, чтобы он не тормозил, а подхватил чемодан отходящего от стойки ресепшен гостя. Причем один гость у тебя русский, другой — европеец, а третий — китаец с таким английским, что ты понимаешь в лучшем случае через слово.

Но, пожалуй, главное — это отсутствие убивающей монотонности. Работая на стойке размещения, в какой-то момент начинаешь заговариваться, потому что ты говоришь одни и те же стандартные фразы приветствия и прощания; у тебя стандартный список процедур для заселения и выселения; стандартный, уже заученный, как стишок, краткий экскурс по отелю; а на творчество у тебя нет ни времени, ни сил. Консьерж же — творец. Он именно общается с каждым гостем, ведь только так он может выяснить его предпочтения, потребности и чаяния.

В обязанности консьержа входит всяческое обеспечение досуга гостя. Это и экскурсии по городу, и музеи-театры-выставки, и рестораны-бары-ночные клубы.

Также обычно именно консьерж имеет дело с транспортной службой, если она есть в отеле, или вызывает такси, занимается поиском чемоданов, потерянных во время перелета (к счастью, не лично) и отправкой многочисленных открыток, которые иностранцы обожают (то бишь простаиванием в очередях в офисах неторопливой Почты России в свое свободное время).

Под началом консьержа находятся носильщики багажа, или белл-бои, которые все время норовят куда-то «забуриться» и которых вечно нет в нужный момент.

Все нестандартные просьбы от «украсить номер воздушными шарами» до «доставить корзину подснежников» тоже удовлетворяет консьерж.

### *Почему я уволилась*

Пожалуй, именно консьержем я могла бы продолжать работать долго. Но мое временное проживание в Питере заканчивалось, я возвращалась домой, в Сочи, потому что ужасно соскучилась по солнцу и теплу, и хорошая работа не могла перевесить серое небо и неуютный холод Питера.

Ну, и, если быть до конца честной, я не подхожу для работы консьержа. Хороший консьерж должен быть чуть хитрее, чуть наглее.

Он должен знать «все входы и выходы», у него должно быть «все схвачено, за все заплачено», ему нужны связи и знакомства. Я слишком прямая, честная до скуки.

А в связи с тем, что никогда долго не живу в одном городе и не работаю на одном месте, то не обростаю такими нужными для консьержа связями.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Ведь чтобы достать билеты в партер, когда они все проданы, или забронировать столик в модном ресторане, когда все зарезервировано, или организовать особенную, единственную в своем роде, VIP-экскурсию — для всего этого нужны знакомства, конкретные люди, которые окажут тебе эту услугу. Этакая «торговля из-под прилавка».

### *Есть ли льготы и другие бенефиты*

Консьержи относятся к линейному персоналу отеля, то есть они официально трудоустроены со всеми вытекающими — стандартный соцпакет: отчисления в ПФ, отпуск, оплата больничного, все, как везде.

Раз в день питание в столовой для персонала, в пятизвездниках кормят очень прилично.

Но, в отличие от администраторов СПиР, у консьержа немало «плюшек». Правда, это может быть запрещено руководителем СПиР, что абсолютно убивает работу консьержа, как было в моем случае. Итак, «плюшки».

Если консьержа не принуждают работать с одной конкретной туристической фирмой, заключившей договор с отелем, как было в моем случае, то консьерж вправе выбирать из всего многообразия фирм и частных экскурсоводов, которые стремятся попасть в любимчики, и, естественно, выплачивают консьержу комиссионные.

Даже нам эта конкретная турфирма, которую мы люто ненавидели за то, что она лишила нас возможности выбора, платила комиссионные вдобавок к нашей отельной зарплате, сумма набегала довольно приличная — равная зарплате, а иногда превышающая ее.

Опять же театральные билеты, те, которых уже нет в продаже, и за которые гость готов заплатить любые деньги: консьерж может добавить энную сумму к сумме перекупщика, и никто не будет против.

Здесь же рестораны: они заинтересованы в том, чтобы консьерж отправлял гостей именно к ним, а потому приносят подарочные сертификаты, дабы ты мог прийти, попробовать какое-то блюдо, оценить вкус и обстановку воочию.

К праздникам именно консьержу несут подарки, дабы выразить свою благодарность и надежды на будущее сотрудничество, это и хорошее вино, и конфеты, и прочее. Но опять же, у нас все это изымалось.

И все это очень правильно, потому что хороший консьерж должен быть сытым.

У него должна быть возможность ужинать в ресторанах, которые он рекомендует, посещать выставки, которые он описывает, он должен не по отзывам, а лично, знать модные мюзиклы и балетные постановки, только тогда его рекомендации имеют вес, они становятся индивидуальными.

Прочитать афишу мероприятий и топ ресторанов могла и я, «понаехавшая», но это совсем не тот уровень сервиса, который должен предлагать настоящий консьерж.

### *Зарплата и перспективы карьерного роста*

Официальная зарплата консьержа так же удручающе мала, как и зарплата администратора СПиР.

Работая в пятизвездочном отеле на Невском проспекте, я получала на руки восемнадцать тысяч, тогда как аренда комнаты, которую я снимала, обходилась мне в шестнадцать.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Зарплата никаким образом не отражает уровня отеля, где ты работаешь. Представьте себе хороший пятизвездник в самом центре мира — на Невском, что может быть лучше?

Стандартный номер стоит от 9 тысяч за ночь, получается, что твоя зарплата равна стоимости двух ночей проживания.

От простого консьержа ты можешь дорасти до старшего консьержа, в общем-то, и все. Но! У консьержей есть некая полумасонская организация — «Золотые ключи».

Это такое всемирное общество консьержей, в которое попадают только лучшие из лучших. Они гордо носят на лацкане пиджака знак своей принадлежности — золотые ключики.

Считается, что в пятизвезднике должен работать только консьерж, имеющий это звание. Но пятизвездников в России много, а консьержей со званием «золотых ключей» всего около сорока.

Насколько я знаю, чтобы только подать заявление на вступление в эту организацию, ты должен отработать консьержем в пятизвезднике не менее трех лет и доказать, что достоин этого высокого звания.

Получается, что работа консьержа — это не работа, а образ жизни, образ мышления, ты должен смотреть на мир с ракурса: можно ли это рекомендовать нашим гостям?

В свое свободное время ты продолжаешь быть консьержем, а не просто человеком. И вот вопрос, стоит ли оно того? Нужно ли положить свою жизнь на качественное удовлетворение потребностей каких-то, пусть очень достойных, людей?

[http://taktikiipraktiki.ru/lichnye-istorii/glavnoe-byt-xitrym-i-naglym-kak-ya-rabotala-konserzhem-v-5-zvezdochnom-otele-za-zhalkie-18-000/?utm\\_referrer=https%3A%2F%2Fzen.yandex.com&utm\\_campaign=dbr](http://taktikiipraktiki.ru/lichnye-istorii/glavnoe-byt-xitrym-i-naglym-kak-ya-rabotala-konserzhem-v-5-zvezdochnom-otele-za-zhalkie-18-000/?utm_referrer=https%3A%2F%2Fzen.yandex.com&utm_campaign=dbr)