



Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 0902-1001-2017

С 25 сентября по 08 октября 2017 года

1. Безопасность средств размещения

Антитерроризм и миграционный учет в период ЧМ-2018 – главный темы конференции Департамента спорта и туризма города Москвы 10 октября 2017 г.

Кнопка экстренного вызова наряда полиции стандартом не установлена!

Телефонный терроризм продолжается: эвакуация отеля в центре Москвы.

Эвакуирован и другой Marriott - на Новом Арбате

Как убийца пронес в гостиничный номер столь внушительный арсенал оружия и где он хранил его?

В гостинице в центре Москвы незаконно зарегистрировали 66 тыс. мигрантов

2. Государственное регулирование и поддержка развития туристско-гостиничной отрасли

Подготовлены поправки ко второму чтению законопроекта о классификации объектов туристической индустрии.

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

Офисно-гостиничный комплекс на Смоленском бульваре введут в 2018 году
Гостиницу в "Зарядье" могут построить к концу 2019 года

Как арабский монарх принес отелям Москвы \$3,3 млн. Королевская свита взрывает RevPAR.

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

ТОП-10 разочарований туристов в российских гостиницах.
Безответственность, гиперопека и тараканы в номерах.

5. Для сведения отельеров. Интересные факты

Новые возможности Facebook для бизнес-страниц отелей

Почему отельеры недооценивают Wi-Fi. Как не проиграть в битве бутик-отелями и Airbnb.

Ошибки, которые содержатся в 90% гостиничных договоров.

Корпоративные мероприятия в современном 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

Антитерроризм и миграционный учет в период ЧМ-2018 – главный темы конференции Департамента спорта и туризма города Москвы 10 октября 2017 г.

5 октября в Департаменте спорта и туризма города Москвы под руководством начальника Управления гостиничного хозяйства А.А.Тихненко состоялось рабочее совещание по вопросам подготовки конференции на тему: "О порядке и особенностях исполнения миграционного законодательства, и обеспечения безопасности и антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения при подготовке и в период проведения чемпионата мира по футболу FIFA-2018".

Конференция запланирована на 10 октября 2017 года в рамках ежегодного Делового форума гостиничного комплекса города Москвы: <https://pirexpo.com/event/ofd5db61-9b8d-11e7-ae21-000c29f15ff6>.

Организатор Конференции: Москомспорт, соорганизатор: Ассоциация по безопасности гостиниц и иных средств размещения «Безопасность отелей»

В совещании приняли участие представители Москомспорта, АНО «Оргкомитет Россия-2018», МВД России, Росгвардии, Ассоциации «Безопасность отелей», ОТЕЛЬ ЭКСПО, а также ведущие эксперты по вопросам миграционного учета (Екатерина Райлян) и деятельности хостелов (Алексей Мишин).

Целью совещания стало обсуждение проблемных вопросов и актуальных тем выступлений, волнующих отельеров как в части подготовки к чемпионату мира по футболу-2018, так и в ходе исполнения требований законодательства в части антитеррористической защищенности, пожарной безопасности, санитарно-эпидемиологических норм, регистрации и миграционного учета.

Участникам совещания была представлена программа Конференции и обозначены ключевые темы:

- Практический опыт Кубка Конфедераций 2017 и подготовка к ЧМ-2018. Указ Президента РФ №202.

- Порядок исполнения гостиницами и иными средствами размещения требований безопасности, антитеррористической защищенности, санитарно-эпидемиологических норм.

- Особенности регистрации и миграционного учета в гостиницах;

- Законодательство и регулирование деятельности малых средств размещения, хостелов, апартаментов, квартир.

По словам Алексея Тихненко, данный Форум является основной площадкой для обсуждения актуальных и наиболее важных вопросов отельеров Москвы, а также для диалога и взаимодействия с компетентными органами государственной власти в этой сфере.

В этом году модератором Конференции по вопросам безопасности и миграционного учета выступит Председатель Правления Ассоциации «Безопасность отелей» Сергей Иванович Груздь, по вопросам малых средств размещения и хостелов - генеральный директор хостела ФАСОЛЬ Алексей Викторович Мишин.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Особое внимание будет уделено подготовке гостиниц и иных средств размещения Москвы к проведению ЧМ-2018.

Представители АНО «Оргкомитет «Россия-2018» расскажут о специфике безопасности гостиниц, задействованных для проведения ЧМ-2018, а также обсудят с отельерами вопросы взаимодействия с ЧОО. Представители отелей Lotte Plaza и DoubleTree by Hilton поделятся практическим опытом прохождения проверок в ходе подготовки к Кубку Конфедераций 2017. Представители Главного управления по вопросам миграции МВД России и управления по вопросам миграции ГУ МВД России по городу Москве выступят с комментариями и разъяснениями по наиболее часто задаваемым вопросам отельеров относительно порядка регистрации и миграционного учета российских и иностранных граждан, в том числе в период проведения ЧМ-2018. Представители Росгвардии и ГУ Росгвардии по городу Москве выступят с разъяснениями относительно исполнения требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения, в том числе по вопросам обеспечения пропускного режима, экстренного вызова наряда полиции. Также они дадут комментарии и рекомендации по действиям отельеров в случае размещения постояльцев с оружием.

Участники совещания отметили высокую важность обсуждаемых тем конференции, особенно в преддверии проведения ЧМ-2018. В этой связи, со стороны Москомспорта, АНО «Оргкомитет «Россия-2018», МВД России и Росгвардии было рекомендовано участие в Конференции 10 октября представителей гостиничных предприятий города Москвы, Московской области и остальных регионов РФ, принимающих команды, представителей FIFA и VIP гостей, а также болельщиков чемпионата мира по футболу FIFA-2018.

По итогам Конференции будут подготовлены предложения и рекомендации, направленные на упорядочивание требований законодательства и нормативных правовых актов, а также деятельности в сфере безопасности, антитеррористической защищенности, миграционного учета и соблюдения санитарно-эпидемиологических норм и правил в гостиницах и иных средствах размещения.

Материалы Конференции будут опубликованы в официальном издании Конференции «Безопасность зданий и сооружений» и в Вестнике Ассоциации «Безопасность туризма».

Владельцы, генеральные менеджеры и руководители по вопросам безопасности управляющих компаний, сетевых отелей, гостиниц и иных средств размещения могут бесплатно принять участие в Конференции и посетить 10 октября выставку «Отель-Экспо». Для этого следует войти по ссылке:

<https://pirexpo.com/get-ticket>

В окошке "бесплатно" выбрать «Деловой Форум», внести данные для регистрации и распечатать билет,

Также регистрация непосредственно в день Форума будет осуществляться на стойке регистрации зала №13 (с отдельной табличкой, отдельно от билетов на выставку).

<http://safehotels.ru/news/antiterrorizm-i-migratsionnii-uchet-061017-1.html>

Кнопка экстренного вызова наряда полиции стандартом не установлена!

В адрес Ассоциации «Безопасность отелей» поступили разъяснения врио начальника ГУВО Росгвардии А.В. Грищенко об оснащении гостиниц и иных средств размещения кнопкой экстренного вызова наряда полиции.

Напомним, что согласно п.18 д) утвержденных требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения (Постановление Правительства РФ от 14 апреля 2017 года №447, далее – Требования) все гостиницы и иные средства размещения независимо от установленной категории оборудуются средствами тревожной сигнализации (кнопкой экстренного вызова наряда полиции). В адрес Ассоциации поступает масса вопросов и обращений со стороны отельеров относительно исполнения и предоставления компетентных разъяснений.

В некоторых из них сообщается о попытках понуждения к заключению возмездного договора и уклонения от согласования паспорта безопасности гостиниц и иных средств размещения со стороны отдельных территориальных органов Росгвардии, что противоречит п. 41 указанных Требований, утвержденных Правительством РФ №447 (подробнее>)

Как разъяснил Александр Владимирович, в соответствии с национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 52551-2016 «Системы охраны и безопасности. Термины и определения» (далее – стандарт), система тревожной сигнализации – это электрическая установка, предназначенная для обнаружения и сигнализации о наличии опасности. Определение «кнопка экстренного вызова наряда полиции» стандартом не установлено, при этом в нем закреплено определение «охранный извещатель», под которым понимается техническое средство охранной сигнализации, предназначенное для формирования тревожного извещения автоматически или ручным способом при обнаружении проникновения (попытки проникновения) или других противоправных воздействий на охраняемый объект.

Полный ответ Росгвардии, а также обзор комментариев и разъяснений по вопросам обеспечения безопасности, антитеррористической защищенности и исполнения миграционного законодательства в гостиницах и иных средствах размещения будут опубликованы в официальном издании Ассоциации «Безопасность отелей» - журнале «Безопасность зданий и сооружений» в специальном разделе «Безопасность объектов туристской индустрии»

Проводимая Ассоциацией «Безопасность отелей» информационно-разъяснительная деятельность осуществляется с целью оказания отельерам содействия в реализации требований по антитеррористической защищенности гостиниц, а также для защиты интересов владельцев гостиниц и иных средств размещения, и должна расставить точки над «i», послужить исключением недомолвок, двусмысленных понятий и необоснованных требований различных должностных лиц.

<http://safehotels.ru/news/knopka-ekstrennogo-vizova-021017-1.html>

Телефонный терроризм продолжается: эвакуация отеля в центре Москвы.

Москва. 6 октября. INTERFAX.RU - Гостиницу Marriott Grand Hotel на Тверской улице в Москве эвакуируют после сообщения об угрозе взрыва, сообщил "Интерфаксу" информированный источник.

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

Фокус – Москва и столичный регион

По его словам, после поступившего сообщения о заложенном на территории отеля взрывном устройстве, из здания началась эвакуация. В данный момент отель покинули более 100 человек, мероприятия продолжаются. Дальнейшая информация уточняется.

В пятницу атака телефонных террористов в Москве стала самой массовой в России с 11 сентября, она началась в 09:52 мск. Среди "заминированных" объектов были все четыре аэропорта Московского авиаузла, пять вокзалов - Белорусский, Ярославский, Киевский, Курский и Рижский, отель Marriott на Новом Арбате, гостиница "Космос" и гостиница "Мосфильм", более 15 торговых центров, более 20 школ, а также детские сады и районные управы. Половина зданий уже проверена, угроза нигде не подтвердилась.

Ранее в пятницу сообщалось об эвакуации 1,5 тыс. человек из пяти школ Москвы (№№ 199, 625, 520, 1552 и 1217) после анонимных сообщений о заложенных на территории учебных заведений взрывных устройствах. Также в столице эвакуировали Мособлдуму. В Подмоскowie из 41 школы эвакуировали около 6 тысяч человек, а также около двух тысяч человек из торгового комплекса "Мега Белая Дача".

С 10 сентября правоохранительные органы фиксируют шквал анонимных сообщений о готовящихся взрывах в различных регионах, меры безопасности коснулись сотен тысяч человек. Анонимы сообщали об угрозах взрывов в зданиях органов власти, школах, крупных торговых центрах, гостиницах, ресторанах, аэропортах, вокзалах, кинотеатрах и т.п. Во всех случаях людей эвакуировали из зоны риска, но ни одна из угроз не подтвердилась.

Директор ФСБ России Александр Бортников заявил накануне, ложные звонки о минировании в российских городах осуществляли четыре российских гражданина, которые находятся за рубежом и у которых есть пособники на территории России.

<http://www.interfax.ru/moscow/582155>

<http://tass.ru/proisshestviya/4625073>

Эвакуирован и другой Marriott - на Новом Арбате

Постояльцев и персонал гостиницы Marriott на Новом Арбате в центре Москвы эвакуировали. Об этом сообщает ТАСС со ссылкой на директора по коммуникациям Агентства стратегических инициатив (АСИ) Игорь Карачин, который находился на месте событий.

«Отель Marriott эвакуирован, причина не сообщается. Постояльцев вывели на улицу», — пояснил собеседник агентства. Он отметил, что в ходе эвакуации здание покинули более 100 человек.

При этом «Интерфакс» сообщил со ссылкой на информированный источник, что эвакуация проводилась в отеле Marriott Grand Hotel на Тверской улице в Москве после сообщения об угрозе взрыва.

Массовые сообщения о якобы минировании начали поступать в российские учреждения 10 сентября. Телефонный терроризм серьезно затруднил работу аэропортов, вокзалов, торговых центров и школ по всей стране. Как ранее сообщил глава ФСБ РФ Александр Бортников, ущерб от таких действий составил около 300 млн рублей.

<https://iz.ru/655305/2017-10-06/istochnik-v-tcentre-moskvy-evakuirovan-otel>

Как убийца пронес в гостиничный номер столь внушительный арсенал оружия и где он хранил его?

Америка видела многое, но разыгравшиеся в столице игорного бизнеса события уже называли самой кровавой бойней в истории США.

Трагедией закончился фестиваль кантри-музыки на открытом воздухе в американском Лас-Вегасе. 64-летний местный житель Стивен Паддок открыл стрельбу из автомата по гостям концерта с 32-го этажа отеля-казино Mandalay Bay.

В результате, по предварительным данным полиции, были убиты более 50 человек и больше 400 пострадали. Стражи порядка застрелили нападавшего на месте. По всей видимости, он действовал в одиночку, но его мотивы пока не ясны.

Однако стрелок находился в явно выигрышном положении.

Он засел в номере на 32-м этаже отеля-казино Mandalay Bay, из окна которого площадка фестиваля была видна, как на ладони. У него было автоматическое оружие и внушительный запас патронов: судя по паузам в стрельбе, он несколько раз перезаряжал автомат. Кроме того, публика стояла очень плотно: по сообщениям организаторов, фестивальная площадка вмещала в себя 40 000 человек и все билеты были проданы. Людям пришлось буквально ложиться друга на друга, началась паника и давка. Те, что оказались близко к выходу, попытались убежать.

Убийца жил в отеле Mandalay Bay в качестве постояльца (в гостиницу он въехал 28 сентября), а в его комнате, из которой и велась стрельба, обнаружили целый склад патронов, восемь ружей и несколько длинных винтовок. Отделение полиции в Меските раскрыло, что ранее Стивен Паддок не попадал в поле зрения правоохранителей. Его место жительства уже установлено, и стражи порядка планируют провести там обыск (в СМИ указывается, что мужчина работал менеджером в квартирном комплексе, где сам проживал).

Также полицейским предстоит узнать, как убийца пронес в гостиничный номер столь внушительный арсенал оружия и где он хранил его?

Напомним, недавний случай стрельбы в одном из элитных отелей в центре Москвы заставил задуматься всех относительно хранения оружия и патронов к ним в гостиницах и в иных средствах размещения. Иными словами, в местах временного пребывания граждан РФ и иностранных граждан. Подробно о происшествии со стрельбой в отеле мы уже сообщали.

Мы не беремся сегодня судить что способствовало такому происшествию.

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

<http://safehotels.ru/news/kak-ubiitsa-prones-v-gostinichnii-nomer-031017-1.html>

В гостинице в центре Москвы незаконно зарегистрировали 66 тыс. мигрантов

В Москве 4 октября в рамках операции «Нелегал-2017» сотрудники ГУ МВД по Москве перекрыли канал незаконной миграции. Об этом РБК рассказал источник в ГУ МВД по Москве. Другой источник в территориальном отделе полиции подтвердил РБК эту информацию.

«Сотрудники ООО «Космо» завозили в Москву иностранных граждан и осуществляли их фиктивную постановку на учет. Сотрудниками правоохранительных органов установлены и заключены под стражу два

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

Фокус – Москва и столичный регион

фигуранта дела: один гражданин России и один выходец с Украины», — отметил собеседник из ГУ МВД по Москве. За год работы этого общества в гостинице на Мясницкой улице задержанные зарегистрировали 66,8 тыс. человек, рассказал РБК источник.

«Согласно материалам уголовного дела, ООО «Космо» — это гостиница на Мясницкой улице, дом 15», — рассказал источник в территориальном отделении полиции. В этой гостинице, по записям, внесенным в базу данных «Территория», которую МВД использует для миграционного учета, проживали приезжие из Средней Азии. «Гостиничным бизнесом по этому адресу никто не занимался», — добавил собеседник РБК. Т.е. по адресу регистрации «гостиницы» не нашли. Было возбуждено уголовное дело о фиктивной постановке на учет иностранцев по ст. 322.3 УК РФ.

В ходе обысков были обнаружены и изъяты оттиски печатей организаций, уставные документы фирм-однодневок, бланки уведомления о прибытии иностранного лица без гражданства по месту пребывания в количестве 1,5 тыс. штук, отметил источник.

Ранее РБК сообщал, что 30 сентября в Курской области в ходе одного из рейдов операции «Нелегал-2017» произошла перестрелка. «Российский пограничник погиб в бою с нарушителями, пытавшимися пересечь границу России с Украиной в районе населенного пункта Теткино Курской области», — сообщало агентство «РИА Новости» со ссылкой на Федеральную службу безопасности (ФСБ).

При проверке документов подозрительные лица открыли огонь по сотрудникам пограничного управления ФСБ по Курской области, один из которых погиб, получив «несовместимые с жизнью огнестрельные ранения». Один из нарушителей взорвал сам себя, а второй был задержан.

Операция «Нелегал-2017», направленная на предупреждение и пресечение фактов незаконной миграции и торговли людьми, проходит по всей стране. Об этом РБК рассказали в пресс-службе МВД России. Сотрудники полиции выявляют лиц, незаконно пребывающих на территории РФ или осуществляющих нелегальную трудовую деятельность.

<http://www.rbc.ru/rbcfreenews/59d5edf99a79475da3f80d5d>

2. Государственное регулирование и поддержка развития туристско-гостиничного комплекса

Подготовлены поправки ко второму чтению законопроекта о классификации объектов туристической индустрии.

В рабочей группе по законопроекту «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования правового регулирования оказания гостиничных услуг и классификации объектов туристической индустрии» заместителем председателя комитета по физической культуре, спорту, туризму и делам молодёжи Сергеем Кривоносовым был подготовлен ряд поправок ко второму чтению.

Соответствие гостиниц присвоенным «звездам» будут проверять два раза в год

Гостиницы и объекты туристической индустрии будут проверять на соответствие присвоенной категории не реже двух раз в год. Такая норма содержится в поправках, которые подготовил ко второму чтению в правительственный законопроект о классификации объектов туристической индустрии заместитель председателя комитета Госдумы по физической культуре, спорту, туризму и делам молодёжи Сергей Кривоносов.

«Мы предлагаем ввести регулярные — не менее двух раз в год — проверки соответствия объектов туристической индустрии присвоенной им категории», — сообщил депутат «Парламентской газете». Он добавил, что в случае принятия во втором чтении данной поправки в подзаконных актах к законопроекту следует чётко прописать требования к аккредитованным организациям.

«Это позволит избежать проведения фиктивной классификации и повысит ответственность данных организаций», — пояснил законодатель.

Патентная система налогообложения собственников жилых помещений, предоставляющих услуги по временному размещению и временному проживанию

Ранее поднятую Сергеем Кривоносовым проблему регулирования деятельности собственников жилых помещений, предоставляющих услуги по временному размещению и временному проживанию, предлагается решить путём внесения изменений в Налоговый кодекс по введению патентной системы налогообложения для физических лиц, оказывающих такие услуги. «Данная мера позволит обратить внимание на латентный кластер лиц, оказывающих услуги по временному размещению и вывести их тени», — считает Кривоносов.

Расширить перечень объектов туристической индустрии, подлежащих обязательной классификации: в них войдут горнолыжные трассы и пляжи.

Поправками депутата предлагается ввести регулярный контроль соответствия объектов туристической индустрии присвоенной аккредитованными организациями им категории. В случае принятия во втором чтении данной поправки предлагается прописать в подзаконных актах к законопроекту требования к аккредитованным организациям, что позволит избежать проведения фиктивной классификации и повысит ответственность данных организаций.

Инициативу по обязательной классификации пляжей для обеспечения единого стандарта качества пляжных территорий одобрили в Министерстве культуры. «Она находится на стадии согласования со всеми заинтересованными

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

Фокус – Москва и столичный регион

федеральными органами исполнительной власти и экспертными сообществами для разработки положений отдельного законопроекта», — пояснил Сергей Кривоносов.

Законопроект, внесенный Правительством, был принят Государственной Думой в первом чтении 24 марта 2017 года. Им предусматривается поэтапное введение обязательной классификации объектов туристской индустрии на территории Российской Федерации в период до 2021 года, вводятся единые федеральные стандарты классификации и федеральный контроль за деятельностью средств размещения на территории всей страны. Принятие законопроекта во втором чтении позволит обеспечить достоверное информирование потребителей в отношении категории и сервиса гостиниц и иных средств размещения, создать более действенную основу для формирования рыночной, конкурентной системы средств размещения и послужит стимулирующим фактором для развития внутреннего туризма и повышения качества гостиничных услуг.

<http://www.er-duma.ru/news/krivonosov-predlagaet-vvesti-obyazatelnuyu-klassifikatsiyu-dlya-gornolyzhnykh-trass-i-plyazhey/>

Офисно-гостиничный комплекс на Смоленском бульваре введут в 2018 году

Офисно-гостиничный комплекс по адресу: Смоленский бульвар, вл.13, стр. 2-5 в Москве планируют ввести в эксплуатацию во втором квартале 2018 года, сообщает пресс-служба Москомстройинвеста.

«Офисно-гостиничный комплекс площадью 20 200 кв. метров состоит из двух восьмизэтажных зданий, соединенных подземным и надземным стилобатами. В настоящее время завершен монтаж монолитных конструкций, ведется отделка и утепление фасадов зданий. Застройщик ООО «Фермер XXI век» планирует ввести комплекс в эксплуатацию во втором квартале 2018 года», - сообщила заместитель Председателя Москомстройинвеста Екатерина Храмова.

В подземной части здания будет обустроен паркинг на 230 машино-мест. Комплекс предназначен для размещения торговых, административных площадей, небольшой гостиницы и кафе. Отель категории «без звезд» (хостел) будет расположен на третьем этаже одного из зданий. К услугам гостей 25 номеров, включая два номера для маломобильных граждан. Гостиница сможет разместить одновременно 123 постояльца.

В настоящее время гостиничный фонд Москвы насчитывает свыше 1100 гостиниц (порядка 67 700 номеров), прошедших классификацию согласно требованиям российского законодательства. Из них 31 гостиница относится к категории «пять звезд», 89 гостиниц – к категории «четыре звезды», 224 гостиницы – к категории «три звезды», 117 гостиниц – к категории «две звезды», 55 гостиниц – к категории «одна звезда» и 667 гостиниц – к категории «без звезд». В текущем году в столице планируется ввести в эксплуатацию 11 гостиниц на 3064 номера, четыре из них – на 888 номеров - уже введены. В 2018 году планируется выдать разрешение на ввод 27 гостиниц на 4314 номеров, в 2019 году – 11 гостиниц на 1311 номеров.

<http://www.irn.ru/news/117702.html>

Гостиницу в "Зарядье" могут построить к концу 2019 года

Строительство гостиницы в парке "Зарядье" могут завершить к концу 2019 года, сообщает Агентство "Москва" со ссылкой на заммэра Москвы по вопросам градостроительной политики и строительства Марата Хуснуллина.

"Насколько я знаю, инвестор сейчас заканчивает проектирование и планирует войти в экспертизу. У него есть график строительства", – рассказал Хуснуллин.

По его словам, на месте ведется работа над котлованом под фундамент.

Ранее главный архитектор столицы Сергей Кузнецов сообщил, что проект одобрили в ЮНЕСКО.

https://www.m24.ru/news/07102017/13275?utm_source=CopyBuf

Как арабский монарх принес отелям Москвы \$3,3 млн. Королевская свита взрывает RevPAR.

Визит короля Саудовской Аравии Салмана Аль Сауда в Москву взбудоражил гостиничный рынок столицы. Монарх и его свита, насчитывающая до 1000 человек, занимают все свободные номера пятизвездочных отелей вокруг Кремля и Красной площади. Редакция Hotelier.PRO решила разобраться в том,

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

Фокус – Москва и столичный регион

какую отдачу принесет индустрии гостеприимства приезд столь высокопоставленной делегации.

Король Саудовской Аравии Салман бен Абдель Аль Сауд прибыл в Москву 4 октября. Официальная часть визита саудовского короля началась с 5 октября встречей с президентом РФ Владимиром Путиным. Ожидается целый ряд встреч с бизнес-сообществом и подписание документов международного уровня.

Саудовскому монарху 81 год и состояние его здоровья оставляет желать лучшего, поэтому его личный визит в Россию подчеркивает особую значимость мероприятия. Как отмечают эксперты, короля сопровождают не просто придворные, а весь цвет страны, отсюда масштабы делегации. В марте, во время визита в Японию, монарх добирался до Токио на десяти самолетах и перевез 450 тонн багажа.

По сообщениям СМИ, накануне визита короля в Индонезию в марте этого года в Джакарту из Саудовской Аравии было доставлено 459 тонн различной техники, в том числе два Mercedes марки S600 и два электрических лифта. Саудовская делегация насчитывала 800 человек, в том числе 10 министров и 25 принцев. Для доставки людей и грузов в Джакарту было совершено 27 авиарейсов.

Дипломатический протокол саудовского двора учитывает множество деталей и тщательно соблюдается.

Задолго до прибытия короля в Россию представители монарха прибыли в столицу и основательно подготовились к его визиту. Естественно, речь в первую очередь шла о бронировании люксовых отелей: по данным СМИ в районе Манежной площади, Лубянки и Кузнецкого моста не осталось ни одного свободного номера.

По сообщениям СМИ, монарх разместился в отеле Ritz-Carlton, Moscow, где были выкуплены все 334 номера. Впрочем, по другим данным, Салман бен Абдель Аль Сауд остановился в Four Seasons, номерной фонд которого также был выкуплен полностью. Делегация короля в составе 1 000 человек также разместились в отелях St. Regis и "Националь". Во многих номерах обстановку поменяли сообразно предпочтениям гостей – в восточном стиле.

По неофициальным данным, для нескольких высокопоставленных членов делегации специально из Саудовской Аравии привезли их любимые ковры.

Цена вопроса

В зависимости от размещения для 1000 гостей понадобится от 500 до 1000 номеров. С учетом размещения во всех номерах Four Seasons, а также в люксах Ritz Carlton, St. Regis, "Националь" получается около 326 номеров, то есть для размещение всей делегации необходимо как минимум еще 430 номеров другой категории в этих трех гостиницах.

По данным компании OneTwoTrip, стоимость проживания во всех номерах отеля Four Seasons, а также в люксах, стандартных и улучшенных номерах отелей Ritz Carlton, St. Regis, "Националь" с учетом наценки за групповое проживание от 10 до 50% составляет от \$2,2 млн до \$3,3 млн.

Как отмечают в OneTwoTrip, стоимость размещения на три ночи только в одном Four Seasons, номера в котором выкупили для делегации полностью, может составить 738 тыс. долларов без учета корректировок цены за групповое бронирование. В гостинице 180 номеров: 139 номеров, 39 люксов, 1 президентский люкс и 1 королевский люкс. Стоимость проживания в сутки в двух последних составляет минимум 1 млн рублей, ночь в номере стандарт в зависимости от вида из окна от 35 до 60 тыс. рублей, в люксе от 80 до 200 тыс.

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

Фокус – Москва и столичный регион

рублей. Также нужно учитывать, что при заселении по групповому тарифу наценка может составлять от 10 до 50%.

Помимо этого, специально для приезда короля обстановка в номерах будет изменена: добавят ковры, поменяют мебель – стоимость такого преобразования посчитать сложно, но речь может идти о десятках тысячах долларов. Стоит заметить, что по информации "Ъ", саудовскому принцу Аль-Валиду, племяннику короля, принадлежит доля этой сети отелей, что, без сомнения, внесет коррективы в конечную цену.

В Ritz Carlton 334 номера разной категории, в том числе 65 люксов, цена на которые варьируется от 40 тыс. до 250 тыс. рублей в сутки. То есть проживание на 3 дня только в люксах обойдется в среднем в 23 млн рублей или в \$403 тыс. по курсу ЦБ РФ на 5 октября (без учета наценки за групповой тариф). Проживание в 145 стандартных и улучшенных номерах обойдется на трое суток без учета наценки в 17 млн рублей или в \$305 тыс.

В московском отеле St Regis 44 номера люкс, проживание в которых в обычные даты стоит от 40 тыс. до 280 тыс. рублей в сутки в зависимости от типа. То есть, при условии заселения всех номеров люкс на трое суток, сумма без учета наценки за групповой тариф составит около 15 млн рублей или \$263 тыс. Трое суток в 140 стандартных и улучшенных номерах обойдется в среднем в 14 миллионов рублей или в \$243 тыс.

В "Национале" 202 номера, 37 из которых люксы. Цена на размещение в люксах варьируется от 50 до 70 тыс. рублей в сутки. То есть проживание на 3 дня в 37 люксах обойдется, без учета наценки за групповой тариф, обойдется в 6,6 млн рублей или в \$115 тыс. Трое суток в 140 стандартных и улучшенных номерах обойдется в среднем в 9 млн рублей или \$162 тыс.

Если бы король Саудовской Аравии бронировал отели через OneTwoTrip, он бы получил бы до \$450 000 трипкоинами, которые мог бы потратить на следующие визиты в другие страны, отметили в компании.

Реальная финансовая отдача для гостиничного бизнеса столицы от визита саудовского монарха может быть еще выше. Нет ничего удивительного в том, что эксклюзивным гостям могут быть предложены и эксклюзивные цены за проживание и дополнительные услуги.

Вячеслав Сапожников, главный редактор отраслевого портала Hotelier.PRO:

Безусловно, приезд и размещение подобных делегаций – всегда праздник для столичных отельеров, особенно на фоне не восстановившегося с конца 2014-го до сего дня потока иностранцев (азиаты не в счет, средний чек по ним и близко не соответствует европейцам/американцам).

Некоторое падение рейтингов конкретных отелей – в связи с невозможностью постоянным гостям заселиться на данный период – с лихвой будет компенсировано доходами от проживания делегаций. Плюс репутационный долгоиграющий момент – все ведь помнят, например, что Кастро останавливался в Марко Поло Пресня... Среди семи тысяч лакшери-гостей столицы, что посещают ее в год с чеком от 500 тысяч рублей в сутки, подобная информация имеет значение...

<http://www.hotelier.pro/news/item/3058-king>

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

ТОП-10 разочарований туристов в российских гостиницах. Безответственность, гиперопека и тараканы в номерах.

Российский сайт бронирования жилья Tvil.ru проанализировал отзывы туристов о проживании в российских отелях и апартаментах и выявил самые большие разочарования туристов в отелях в прошедшем курортном сезоне. Главные разочарования гостей связаны с безответственностью отельеров, их излишней навязчивостью и бережливостью, а также с беспорядком и тараканами в номерах.

По данным Tvil.ru, в ТОП-10 главных разочарований гостей отелей входят безответственность хозяев жилья, присутствие насекомых в номере, отсутствие чистоты и сырость в номерах, отсутствие ремонта, старая мебель, хозяйский дизайн интерьера, гиперопека со стороны хозяев, их экономия на всем и некоторые странности.

Про безответственность хозяев отзываются туристы, кого вместо забронированного жилья заселяют в другой номер. Туристы пишут в отзывах, что, например, "вместо забронированного люкса с кухней, который оказался занят, предложили два двухместных номера эконом-класса без кондиционеров и без кухни" или "в качестве альтернативы предложили временно поселиться в еще не открытый для гостей отель. Так и прожил весь отпуск как гастарбайтер в недострое."

Насекомым "от сороконожек до огромных пауков" отведено особое внимание в отзывах отдыхающих, которые отмечают, что "повсюду бурлит жизнь: и у тебя на подоконнике, и в шкафах, и в шкафчиках" и вспоминают о встрече с "огромным тараканом", который "был настолько жирный, будто в своем стремлении скрыться из виду, даже приподнял диван своей тушкой".

Отзываясь об отсутствии чистоты в номерах, отдыхающие приводят в пример "пятнистый, словно леопард, диван" и то, что "оптимальная уборка – это когда середина комнаты чистая, а грязь равномерно распределена по углам."

Про сырость в номере пишут, что "возможно, это люкс для улиток или грибов?" или, что "с нами весь отпуск соседствовала плесень".

Разочарования обстановкой жилья туристы высказывают на примере "машины времени, перенесшей на 20 лет назад" или тем, что "мебель повидала не одно поколение, а помнит ли она пионеров?".

Примерами неординарного хозяйского дизайна интерьера жилья отдыхающие называют подвешенный к потолку над кроватью телевизор, который "смотреть нельзя было никак, кроме как из положения лежа, в остальных положениях – только слушать.", номер без окон, но со стеклянной дверью и разные шторы на окнах отчего "хотелось купить ткань и пошить новые одинаковые шторы".

Чрезмерной бережливости хозяев отелей постояльцы считают, например, наличие единственной розетки в комнате, в которую "приходилось включать на выбор: или телевизор, или холодильник" или энергосберегающую лампочку с таймером включения на 5 секунд в туалете, где "сколько времени проведете, столько и будете махать руками".

В качестве примеров большой опеки постояльцев хозяевами отелей отдыхающие называют "уборщицу гостиницы, ставшую нянечкой-надзирателем", "хозяйку-болтушку, везде ищущую свободные уши" и "хозяйку, баловавшую все две недели своими пирожкам, от которых талия выросла на три сантиметра".

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

Фокус – Москва и столичный регион

Некоторым туристам попадаются весьма странные хозяева жилья, которые "однажды забрали пульт от кондиционера, выставили температуру, которую посчитали оптимальной, и вернули его уже с заклеенными кнопками."

Рейтинг составлен по результатам анализа отзывов постояльцев отелей и квартир с 1 июня по 30 сентября 2017 года.

Источник: Tvil.ru

Это сообщение следует анализировать с осторожностью. Ведь анализ сделан сайтом *Tvil.ru*, преимущественно предлагающим услуги бронирования жилья. Так что, справедливее сказать, что это анализ отзывов туристов – съемщиков комнат в квартирном сегменте.

Сравните публикацию с опубликованным рейтингом:

Место	Недостаток
1	Безответственность хозяев жилья
2	Присутствие насекомых в номере
3	Отсутствие чистоты
4	Сырость в номерах
5	Отсутствие ремонта
6	Старая мебель
7	Хозяйский дизайн интерьера
8	Гиперопека со стороны хозяев
9	Экономия хозяев
10	Некоторые странности хозяев

Так что, непозволительно распространять «рейтинг» на гостиницы. А жилой сегмент так и остается вне контроля, обязательного для средств размещения, деятельность которых регулируется «Порядком предоставления гостиничных услуг в РФ».

<http://www.the-village.ru/village/city/news-city/286588-hate-hotels>

<http://www.hotelier.pro/news/item/3062-cockroach>

5. Для сведения отельеров. Интересные факты

Новые возможности Facebook для бизнес-страниц отелей

В современных реалиях электронные платформы предоставляют отельерам множество различных способов взаимодействия с клиентами для повышения эффективности бизнеса. Социальная сеть Facebook регулярно выпускает массу приложений для пользователей, продвигающих свое дело с помощью всемирной паутины. Ниже представлен обзор наиболее полезных для владельцев гостиниц функций, способных качественно улучшить эффективность применяемой ими маркетинговой стратегии.

Использование в качестве стартовой обложки видео-контента

Функция появилась в социальной сети Facebook сравнительно недавно, первые пользователи смогли опробовать ее уже в апреле этого года. Сегодня использовать видео-ряд вместо привычных фото в качестве обложки могут большинство компаний и брендов, зарегистрированных на портале.

Новая функция идеально подходит владельцам отелей и гостиниц, так как позволяет моментально привлечь внимание пользователей к странице. Как показало исследование, двое из трех потенциальных клиентов принимают решение о выборе места отдыха во время просмотра видео-контента. Такой подход к презентации отеля позволяет существенно экономить время пользователей и сразу акцентировать их внимание на нужной информации. С помощью видео-обложки отельеры могут информировать своих клиентов о проводимых акциях и актуальных предложениях, демонстрировать особенности интерьера или окружающей местности. Рекомендуется создать сразу несколько видео-обложек и менять их через определенное время, согласно актуальности представленной в них информации.

Технические особенности

Видео-ролик должен быть в пределах от 20 до 90 секунд;

Размер пикселей требуется от 820*312;

В мобильном приложении края видео обрезаются, поэтому важную информацию рекомендуется размещать в середине ролика.

Увеличение возможностей функции Messenger for Business

Программисты Facebook добавили в уже привычный для бизнес-пользователей соцсети Messenger новые функции. С недавнего времени появилась возможность отправки рекламного контента отеля всем пользователям приложения, которые участвовали в беседе либо просматривали страницу гостиницы ранее. Это значительно расширяет функционал маркетинговых решений отельеров. Также теперь подписчики гостиниц смогут получать уведомление о том, что владелец бизнес-страницы находится в сети. Пользователи сразу смогут отреагировать на призыв «начать разговор». Такая функция позволит брендам оперативно связываться со своими клиентами для решения возникших сложностей и моментального предоставления необходимой информации. Такое взаимодействие с гостями является очень актуальным для владельцев гостиниц и отелей. Новые возможности бизнес Messenger позволяют персонифицировать общение с потенциальными клиентами в момент принятия ими решения о выборе места размещения. Выгода использования отельерами приложения Messenger очевидна, это, по сути, уникальный инструмент коммуникации, позволяющий мобильно взаимодействовать с огромным числом пользователей данной функции.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Организация на странице отеля Live-трансляций

Facebook сделал возможным транслировать видео на своих бизнес-аккаунтах в прямом эфире. Такой способ взаимодействия становится все более популярным. Уже сегодня, по оценкам экспертов, каждое пятое видео в сети является прямой трансляцией. Инструмент становится актуальным для рекламодателей и владельцев гостиничного бизнеса. Функция дает возможность проводить на страницах отелей прямые трансляции происходящего в данный момент в гостинице, проводить онлайн туры, демонстрировать в режиме Live, как выглядят номера, какой в отеле ресторан и какие дополнительные услуги. Помимо прочего, возможно устраивать трансляции в режиме проведения беседы с пользователями «Вопрос-ответ». Такое общение в прямом эфире с потенциальными гостями делает взаимодействие более «живым» и персонифицированным, что ценится среди современных туристов.

Технические особенности

Запланировать проведение Live-трансляции возможно за 7 дней — 10 минут до эфира;

На странице отеля будет появляться уведомление о каждом запланированном прямом видео с указанием даты и времени и призывом поучаствовать;

Новый сервис доступен пока только при использовании сторонних сервисов.

Приложение от Facebook онлайн-витрина

Новое приложение позволяет создать на основной бизнес-странице отеля каталог выставленных на продажу товаров с возможностью приложить фото и описать каждую позицию. Также стало возможно добавлять на свой аккаунт ссылку для перехода на официальный сайт компании. Данный функционал предназначен в первую очередь для владельцев розничных магазинов, однако представляет определенный интерес и для владельцев гостиничного бизнеса. Приложение позволяет отельерам получить дополнительную прибыль, выставив на продажу определенные товары. Это могут быть сувениры, скидочные карты и подарочные сертификаты, фирменные халаты и полотенца отеля, арт-объекты, предметы мебели и декора. Такие известные гостиничные бренды, как Westin Hotels & Resort, Marriott, W Hotels, Kimpton Hotels уже обзавелись онлайн-площадками для торговли и активно ведут реализацию товаров из внутреннего оснащения своих отелей через интернет. Как отмечают представители этих компаний, постоянные клиенты активно скупают фирменные принадлежности из гостиниц. Помимо дополнительной прибыли, создание онлайн-витрины отеля позволяет потенциальным клиентам составить более полное представление о дизайне номеров, и особенностях интерьера того места, которое они готовы выбрать для размещения.

Технические особенности

Использование приложения абсолютно бесплатно;

Создать онлайн-витрину достаточно просто: в своем бизнес-аккаунте необходимо выбрать функцию «Добавить раздел» и далее следовать инструкциям системы;

Продажа товара непосредственно с портала Facebook недоступна, покупателя при совершении оплаты перенаправят на электронный ресурс отеля.

Facebook уже давно является удобной электронной платформой для выбора туристами подходящего средства размещения. Отельеры при грамотном ведении бизнес-страницы с легкостью могут влиять на приятие пользователями

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

Фокус – Москва и столичный регион

решений. Разработчики соцсети регулярно обновляют и дополняют функционал бизнес-аккаунтов. Использование современных средств взаимодействия с потенциальными клиентами, представленных на платформе Facebook, способно увеличить прибыльность отеля путем привлечения новых туристов, а также сделать бренд более известным и узнаваемым на рынке гостиничного бизнеса.

<http://prohotel.ru/article-220923/o/>

Почему отельеры недооценивают Wi-Fi. Как не проиграть в битве бутик-отелями и Airbnb.

Высокоскоростной Wi-Fi уже стал в современном мире своеобразным эталоном качественного сервиса. Мало кто будет оспаривать значимость беспроводного интернета и для гостиничного бизнеса. Тем не менее, как показывает исследование Zухel, даже отельеры Западной Европы воспринимают Wi-Fi не слишком серьезно. Такое отношение, полагают эксперты, может стать серьезным минусом в конкурентной борьбе с альтернативными средствами размещения.

В ZУХЕL решили выяснить, как гостиничная отрасль с помощью сервисов Wi-Fi удовлетворяет потребности клиентов в постоянном доступе в Интернет, и опросили более 400 отвечающих за ИТ менеджеров отелей из девяти европейских стран.

Выяснилось, что отельеры не считают Wi-Fi одним из трех основных критериев, по которым путешественники выбирают отель. По мнению менеджеров, этими критериями являются место, цена и отзывы (в порядке приоритетности). Эти данные резко расходятся с результатами предыдущего исследования Zухel, проведенного в Великобритании в 2016 году, согласно которому британские отели считают Wi-Fi вторым по значимости критерием при выборе конкретного отеля, причем так ответили почти половина (49%) из опрошенных 1028 респондентов.

Как бизнесмены, так и туристы рассматривают Wi-Fi как стандартный сервис отеля, включая неограниченный доступ к Wi-Fi в номере. С этим мнением согласно и подавляющее большинство (95%) менеджеров европейских отелей, однако у них и их гостей совершенно разные понятия об удовлетворительном качестве Wi-Fi. Гостям нужны те же сервисы Wi-Fi, которыми они пользуются дома, и они считают, что часто отели не предоставляют такие сервисы. Неслучайно плохой Wi-Fi является второй самой распространенной причиной жалоб гостей отеля после шума в номере.

Не стоит ожидать, что если в отеле плохой Wi-Fi, то гости для выхода в Интернет будут использовать 3G/4G. Во многих местах, особенно в сельской местности, все еще нет надежного сервиса передачи данных по сотовой сети. Кроме того, гости из других стран часто не могут использовать сотовую связь из-за высоких тарифов на роуминг передачи данных, поэтому для них Wi-Fi является единственным приемлемым по цене вариантом подключения к Интернету.

Такие частые жалобы должны стать причиной для беспокойства всей индустрии, однако почти треть (37%) менеджеров отелей заявили, что у них не было никаких проблем со своим сервисом Wi-Fi, и только 10% из них “не очень удовлетворены” либо “совсем не удовлетворены” сервисом Wi-Fi, который их отель предлагает гостям. Тем не менее более половины (52%) указали, что у них возникают проблемы когда гости пытаются подключить много устройств к беспроводной сети, причем 12% опрошенных постоянно сталкиваются с этой проблемой.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Согласно индексу GlobalWebIndex, среднее число подключенных устройств индивидуальных пользователей достигло 3.64, а по данным Emarketer в прошлом году проникновение смартфонов в Западной Европе превысило 70%. Таким образом, проблемы с сервисами Wi-Fi будут усложняться, особенно в связи с переходом компаний к использованию облачных технологий и ростом популярности у потребителей сервисов потокового воспроизведения онлайн-видео.

Как отмечают эксперты Zuxel, гостиничная отрасль должна учитывать, что для многих людей из поколения Y главным в их жизни гаджетом является смартфон, поэтому им нужно обеспечить постоянное соединение и персонализированные сервисы. Пока эта осознали только некоторые из крупных сетей отелей.

Цифровые технологии – это палка о двух концах: они дают новым игрокам возможность потеснить лидеров рынка, но и сами лидеры могут с помощью цифровых технологий развивать свои преимущества и усилить доминирование на рынке. Хотя влияние цифровых технологий на гостиничный бизнес проявляется не так наглядно, как на рынок СМИ и аренды частных автомобилей, тем не менее туристские агентства уже столкнулись с проблемами цепочек поставок, и такие сайты, как TripAdvisor, и сервис аренды частного жилья Airbnb серьезно меняют на ситуацию на рынке.

Доминирующее положение традиционных отелей подрывают новые игроки рынка, начиная с роскошных бутик-отелей и до рассчитанных на путешественников с ограниченным бюджетом сайтов онлайн-аренды частного жилья, например, Airbnb. Похоже, что пока владельцы традиционных отелей не осознали важность для их гостей сервисов доступа к Интернету. Они рискуют потерять значительную часть клиентов если не предоставят им первоклассные сервисы Wi-Fi, которые работают не хуже или даже лучше сервисов домашней беспроводной сети.

Традиционные отели для сохранения конкурентоспособности должны предлагать привлекательные сервисы для Поколения Y, которое сейчас стало финансово состоятельным и любит путешествовать. Для этого поколения постоянный доступ к Интернету в отеле не менее важен, чем качество номера, ресторана или услуг консьержа.

К сожалению, многие отели не видят ничего страшного в том, что у них плохо работает Wi-Fi, хотя этот сервис для многих гостей также необходим, как традиционные услуги в номере.

Эксперты обращают внимание на тот факт, что для обеспечения качественного Wi-Fi совершенно недостаточно установить и подключить некое абстрактное оборудование. Необходимо анализировать технологические тренды и понимать, какого рода мобильными устройствами располагают гости.

Так например стандарт IEEE 802.11n, номинально обеспечивающий передачу данных с максимальной скоростью до 600 Мбит/с, в реальности себя не оправдывает, так как к точкам доступа в отелях подключается множество пользователей. Гораздо более перспективным в этом плане является стандарт IEEE 802.11ac. Однако, его поддерживают лишь относительно новые модели устройств, а значительная часть гостей все еще пользуется девайсами, работающими на стандарте IEEE 802.11n или даже IEEE 802.11g.

Однако дело не только в технологических стандартах. В апартаментах, предлагаемых на Airbnb, число гостей, подключающихся к Wi-Fi, минимально, что и обеспечивает большую пропускную способность сети. Уже в ближайшее время, это будет проверено российскими и зарубежными болельщиками, которые прибудет на матчи ЧМ-2018.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Напоминаем, что согласно исследованию компании HomeToGo, Россия, страны СНГ и Южная Европа подключены к интернету значительно лучше Северной Европы. Москва находится на пятом месте среди европейских столиц по объемам интернетизации съемного жилья – 94,7% всех сдаваемых посуточно квартир в российской столице имеют Wi-Fi.

Однако в самой России на первом месте по подключению к интернету жилья для отдыха оказалась не Москва, а Екатеринбург. Здесь 96% квартир, сдаваемых туристам посуточно, имеют Wi-Fi. В ТОП-5 также вошли Москва, Санкт-Петербург, Новосибирск и Калининград. Примечательно, что в четырех городах из этого перечня будут проходить матчи ЧМ-2018.

<http://www.hotelier.pro/use/item/3060-zyxel>

Ошибки, которые содержатся в 90% гостиничных договоров.

Редакция Hotelier.PRO представляет цикл материалов о снижении юридических рисков в гостиничном бизнесе. Через руки управляющих, директоров и руководителей направлений проходят десятки, а иногда и сотни различных договоров, и в большинстве из них встречаются одни и те же слабые места. О типичных ошибках при составлении договоров и о том, как их избежать, рассказывает генеральный директор компании "Байбородин и партнеры" Александр Байбородин.

1. Раздел договора "Цены и порядок расчетов".

Ошибка: невыгодно указан момент оплаты, не предусмотрены банковские риски.

Закон позволяет сторонам самостоятельно устанавливать момент исполнения обязанности по оплате. С учетом того, что далеко не все партнеры проверяют договоры и вносят туда правки, вы можете прописать такой момент исполнения обязательств по оплате, который больше выгоден вам.

Если вы получатель денежных средств – выгоднее указать что моментом оплаты является момент зачисления денег на ваш счет.

А если вы плательщик – то наоборот – момент списания денег с вашего счета.

Еще один важный момент – после того, как несколько лет назад началась зачистка банков, вне зависимости от того, как установлен в договоре момент оплаты, мы рекомендуем вам дополнительно добавить пункт о том, что вы не несете ответственности за действия (бездействие) банка контрагента.

Можно даже указать прямым текстом, что, в случае, если платеж был вами исполнен, но деньги зависли во внезапно "зачищенном" банке вашего контрагента, ваши обязательства по оплате будут считаться исполненными. И наоборот, если плательщик начал перечислять вам оплату, создал платежное поручение, но его банк вдруг "приказал долго жить" – обязанность по оплате считается неисполненной.

2. Раздел договора – "Споры и разногласия".

Ошибка: неправильно указана подсудность.

По закону, если в договоре подсудность вообще никак не прописана и конкретный суд не указан, большинство споров – например практически все споры о взыскании задолженности – рассматриваются в суде по месту нахождения ответчика. Поэтому, без указания в договоре конкретного суда, судиться с должником из другого региона – придется в другом регионе.

Однако, не все знают, что закон позволяет двум юридическим лицам договариваться о рассмотрении дела в суде по их выбору. Разумеется, для вас будет более выгодным рассмотрение дела в суде, расположенном недалеко от вас.

Например, московской гостинице стоит указать в договоре Арбитражный суд города Москвы, а краснодарской – Арбитражный суд Краснодарского края. В иных случаях возникает риск возникновения суда на "вражеской территории" за несколько тысяч километров.

3. Раздел договора – "Ответственность сторон"

Ошибка: некорректно указаны условия о неустойке.

Закон позволяет сторонам самостоятельно определять размер неустойки, а также условия ее применения. Однако на практике в большинстве проверяемых нами контрактов, возможности, предоставляемые законом, не используются. Обычно неустойки прописаны шаблонно и не соответствуют реальным последствиям неисполнения обязательства.

Типичным, например, является указание неустойки в размере 0,1% от суммы долга за каждый день просрочки.

А теперь представим, что вы – поставщик услуг и получатель оплаты по договору – и какая-то компания должна вам оплатить 1 000 000 р. За день просрочки сумма пени составит $0,1\% * 1\,000\,000\text{ р.} =$ то есть всего 1 000 р.! Получается при просрочке оплаты миллиона на месяц, размер неустойки составит всего 30 000 р. В течение этого месяца вы не получите оплату в размере 1 000 000, на которую рассчитывали. Вы будете лишены возможности пользоваться этими деньгами, возможно не сможете исполнять обязательства перед другими партнерами.

В связи с этим, на наш взгляд, получатели оплаты должны быть заинтересованы в том, чтобы предусматривать гораздо более жесткие последствия просрочки оплаты, в конце концов, платить нужно вовремя – с этим же никто не спорит?

Мы считаем более адекватным размер неустойки как минимум в 0,3 или 0,5% за каждый день просрочки, а в случае если ваша позиция в переговорах сильная – можно предусмотреть размер неустойки в размере 1% от суммы долга за день просрочки и даже выше.

Точно также, не кажется правильным указание предельного и обычно незначительного размера неустойки вида "но не более 10% от суммы долга".

Вернемся к примеру с долгом в миллион: как вы думаете, справедливо ли будет получить через суд, скажем через год, потратив кучу времени, усилий и нервов всего лишь 1 100 000? Подумайте, какую прибыль могли бы вы извлечь из этого миллиона за год? Как может обесцениться этот миллион? В связи с этим, при наличии возможности мы стараемся корректировать подобные условия.

Естественно, если вы являетесь не получателем денег и поставщиком, а напротив – заказчиком и плательщиком – стоит следить, чтобы размер неустойки, напротив, не был слишком высоким.

Также следует предусмотреть обязательство получателя денег сначала информировать вас о допущенной просрочке, а только потом штрафовать. Закон также допускает подобное условие.

4. Раздел договора "Форс-мажор" или "Обстоятельства непреодолимой силы".

Ошибка: не указаны или неправильно указаны последствия форс-мажора.

Обычно данный пункт остается без внимания и прописывается, что называется, для галочки и бездумно. А зря. В конце концов, никто не застрахован от стихийных бедствий или иных неожиданностей.

Вообще, по статистике примерно в 95-98% случаев по заключенным договорам вообще нет никаких споров, судов и прочих неприятностей – но задача договора в том и заключается, чтобы "спасти" в оставшихся 3-5% случаев, когда начинается спор с контрагентом.

Какие же ошибки содержатся практически в каждом договоре?

Во-первых, нечетко урегулированы последствия форс-мажора. Как правило в договоре указано "В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, стороны освобождаются от ответственности". Точка. А что происходит с авансом? Возвращается ли он плательщику? Если возвращается, то в какой срок и в каком размере?

Если аванс не должен возвращаться, то об этом так и нужно написать – большая ошибка думать, что формулировка "освобождается от ответственности" даст право получателю денег "молча" удержать весь аванс при форс-мажоре, не оказав при этом вообще никаких услуг.

Таким образом, стоит четко прописать план действий в случае форс-мажора, который бы более или менее устраивал обе стороны договора, или, как минимум – был выгоден составителю договора.

Во-вторых, зачастую в пункте о форс-мажоре содержится указание на необходимость "получения справок из компетентного органа".

Очевидно, что такая обязанность потенциально не выгодна поставщику услуг (например, отелю), к тому же далеко не всегда государственные органы горят желанием выдавать такие справки – даже в тех случаях, когда факт форс-мажорного обстоятельства общеизвестен. Известны даже случаи, когда сам факт стихийного бедствия не признавался или не сразу признавался по политическим причинам. Кроме того, кто будет оценивать "компетентность" того или иного органа, выдавшего справку?

В связи с этим, в случае, если вы являетесь получателем денег и поставщиком услуг, мы не рекомендуем прописывать в договоре обязанность по обязательному предоставлению справок о форс-мажоре.

<http://www.hotelier.pro/management/item/3022-law>

Корпоративные мероприятия в современном отеле.

Большинство современных отелей располагают стандартным пулом конференц-возможностей. Однако для корпоратов узкой специализации необходим особый подход, в том числе с технологической точки зрения. О работе отеля в рамках медицинского кластера, телеоперациях, специализированном номерном фонде и ЧМ-2018 в эксклюзивном интервью Hotelier.PRO рассказал генеральный менеджер отеля *Ramada Hotel and Suites Rostov-on-Don Вахтанг Чхеидзе*.

Андрей Рябов / Hotelier.PRO: Прием корпоративных гостей и проведение деловых мероприятий являются визитной карточкой любого современного отеля. Каким образом вы строите работу с бизнес-поток, какие возможности предлагаете для корпоративного гостя?

Вахтанг Чхеидзе / Ramada Hotel and Suites: Во-первых, это конечно же, конференц-залы. В нашем отеле их три: на 120 посадочных мест, второй – на 35 и третий – на 20. Также мы имеем возможность проведения кофе-брейков, у нас

есть собственный ресторан, летняя площадка, бесплатная парковка, рассчитанная примерно на 30 машин, и, наконец, мы находимся в центре города.

Однако, сейчас одними только залами корпоративных гостей не привлечь. Необходимо внедрение серьезных технологических решений для проведения корпоративных мероприятий любого формата.

Мы оборудовали конференц-зал системой онлайн видеотрансляции. Рядом с отелем находится медицинское учреждение, где буквально несколько дней назад проходила телеоперация. В нашем конференц-зале собралось около 130 врачей со всей России, которые наблюдали за ее проведением. Установленное оборудование позволяло осуществлять трансляцию онлайн, поэтому за ходом операции следили даже украинские врачи.

Андрей Рябов / Hotelier.PRO: О каком оборудовании идет речь?

Вахтанг Чхеидзе / Ramada Hotel and Suites: Это целая ИТ-инфраструктура, к развитию, которой мы подходили и подходим с особой скрупулезностью, т.к. считаем данное направление важным для удовлетворения потребностей клиента. Начало было положено задолго до открытия отеля, когда "Билайн" Бизнес был выбран партнером в интеграции всех необходимых нам сервисов. Сегодня для решения бизнес-задач наших корпоративных клиентов мы предлагаем: высокоскоростной проводной интернет, залы оборудованные видео-конференц-связью, зонами бесплатного Wi-Fi доступа к сети интернет, проекторами и ЖК-панелями, все сервисы работают по волоконно-оптическому кабелю, что для нас очень важно, это гарантирует соответствующие качество, к которому у нас на протяжении всего времени эксплуатации не было претензий, а все наши требования "Билайн" Бизнес успешно реализовал, что немаловажно к открытию отеля, год тому назад. У нас все работает в соответствии с законодательством РФ, например, SMS-идентификация пользователей Wi-Fi организована в полном соответствии с Постановлением Правительства РФ № 758 и № 801.

Андрей Рябов / Hotelier.PRO: Современный корпоративный гость достаточно требователен не только в отношении конференц-возможностей, но и к оснащению номеров. В частности, это касается скорости интернета, телевизионного оборудования.

Вахтанг Чхеидзе / Ramada Hotel and Suites: Наш отель изначально позиционировался как бизнес-отель, потому в него и были заложены все мощные технологии, которые с успехом помог нам реализовать "Билайн" Бизнес: купил и интегрировал цифровую телефонную станцию, запустил цифровое интерактивное телевидение (более 100 каналов, в том числе и в HD формате) транслируемое по средствам IP-TV, обеспечил стабильным покрытием Wi-Fi все номера отеля с высокоскоростным Интернетом (для наших гостей Wi-Fi является бесплатным), тем самым выполнив все требования сети Ramada, что так же обеспечивает потребность самого требовательного клиента.

Андрей Рябов / Hotelier.PRO: Технологические возможности вашего отеля подойдут корпоративным гостям из различных отраслей. Почему вы сделали упор на медицинских работников?

Вахтанг Чхеидзе / Ramada Hotel and Suites: Мы акцентируем свое внимание на медиках, потому что рядом с нашим отелем находятся три крупных медицинских учреждения: дорожная клиническая больница РЖД – она обслуживает не только больных Ростовской области, но и всего региона, рядом – клиничко-диагностический центр "Здоровье", где и проходила операция. Также поблизости находится специализированный лечебно-реабилитационный центр

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

Фокус – Москва и столичный регион

"Дворец здоровья", где обслуживаются спортсмены. Мы находимся в настоящем медицинском кластере.

Андрей Рябов / *Hotelier.PRO*: Получается, вы подстраивались под существующие объекты еще на этапе строительства?

Вахтанг Чхеидзе / Ramada Hotel and Suites: Конечно. Часть наших номеров оборудованы кухней. Это сделано с расчетом на то, чтобы после операции человек мог находиться на стационаре у нас в отеле и ходить на процедуры в больницу через дорогу. Мы даем скидку до 20% на проживание именно таким клиентам. Это очень помогает, потому что, к сожалению, в центре "Здоровье" достаточно небольшой номерной фонд для размещения пациентов.

Андрей Рябов / *Hotelier.PRO*: А что насчет участников корпоративных мероприятий – врачей, фармацевтов и т.д.?

Вахтанг Чхеидзе / Ramada Hotel and Suites: Недавно у нас останавливалось порядка двадцати врачей, в том числе несколько специалистов мирового уровня. До этого в нашем отеле успешно прошел конгресс международной компании Johnson & Johnson, где участвовало около 100 человек и примерно сорока врачей проживали у нас.

Им очень важен был интернет, также очень много требований предъявлялось к оснащению конгресс-холла: мы специально докупали микрофоны, вешали еще одну плазменную панель. После такого опыта мы решили закупить еще больше оборудования, например, покупаем новый проектор с расширенными возможностями – стоимостью полмиллиона рублей.

По итогам работы с Johnson & Johnson, мы поняли, что необходимо запускать второй ресторан. Мы планируем открыть его на 11 этаже, где прекрасный вид на город. Площадь второго ресторана будет порядка 600 кв. м.

Пропускная способность существующего ресторана – 100 человек. Понятно, что для проведения крупных деловых мероприятий этого недостаточно.

Андрей Рябов / *Hotelier.PRO*: В 2018 году в Ростове-на-Дону пройдут матчи Чемпионата мира по футболу. Как и с кем вы будете работать в этот период?

Вахтанг Чхеидзе / Ramada Hotel and Suites: У нас подписан контракт с MATCH Accommodation – на время чемпионата в отеле будет размещена команда-участница. Ждем представителей оргкомитета с пожеланиями по парковке автобусов.

Отель оснащен в соответствии со всеми требованиями антитеррористической безопасности. Согласно этим требованиям мы устанавливаем необходимое количество камер наблюдения, уделяем повышенное внимание безопасности объекта. Две недели назад в администрация города представителями силовых структур (МЧС, МВД, ФСБ) было проведено совещание на предмет соответствия гостиниц нормам антитеррористической безопасности. По итогам совещания нам была поставлена оценка "хорошо" – мы считаем, что это очень хороший результат для нового отеля. Далее результаты были согласованы с Росгвардией, и буквально на днях мы получили паспорт антитеррористической безопасности. Теперь мы во всеоружии и готовы к чемпионату мира.

<http://www.hotelier.pro/sales/item/3054-chkheidze>