

«СТРОИМ ОТЕЛЬ»



Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 1001-2019

С 01 по 15 октября 2019 года

1. Безопасность средств размещения

Гостиницы: как часто теперь проверяются и к какому уровню риска они теперь относятся?

Рабочая группа «Безопасность туризма» консолидирует усилия

Происшествия в гостиницах, связанные с безопасностью

Пожарные потушили горящую баню гостиницы «Созвездие Байкала» в Листвянке

2. Государственное регулирование туристско-гостиничной отрасли

В российской столице сохраняют и расширят льготы по налогу на имущество

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

Проект реновации отеля Park Inn by Radisson Sheremetyevo Airport завершён

В дореволюционном здании в центре Москвы откроется отель

Полтора гектара леса вырубил в Москве ради элитной гостиницы

4. Анализ и события региональных туристско-гостиничных рынков РФ

Под бренд AZIMUT Hotels перейдет ещё два отеля на Золотом кольце России

Определите «Азимут» по карте. Управлением гостиницей в здании ВКИУ заинтересовался только Azimut Hotels

Уникальная программа для победителей

5. Юридический практикум для специалистов туристского и гостиничного рынка

Часть небольших отелей оказалась вне закона из-за запрета хостелов в жилых домах

В Москве хостельерам объяснили порядок перевода хостелов в нежилые помещения

В Калининграде суд закрыл хостел в многоквартирном доме

6. Интересное для отельеров

Саботаж сотрудников: как уберечь бизнес от потерь

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

Фокус – Москва и столичный регион

От персонала для британских аристократов до менеджеров в Marriott, Louis Vuitton, Accor Hotels: о возникновении и развитии индустрии гостеприимства

Постель с гарантиями. Тонкости в выборе текстильной продукции для гостиниц

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

Гостиницы: как часто теперь проверяются и к какому уровню риска они теперь относятся?

В МЧС России скорректировали модель риск-ориентированного подхода к объектам массового пребывания людей

Все объекты массового пребывания людей, в том числе и гостиницы *распределены по новым категориям риска.*

Соответствующие изменения закреплены Постановлением Правительства РФ от 09.10.2019 № 1303 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

Объекты защиты поделены на 6 категорий риска: чрезвычайно высокая, высокая, значительная, средняя, умеренная, низкая. *Распределение по категориям напрямую зависит от возможного количества людей, одновременно находящихся на объекте.*

Для каждой категории предусмотрены свои *сроки проведения проверок:*

- для категории чрезвычайно высокого риска - 1 раз в год;
- для категории высокого риска - 1 раз в 2 года;
- для категории значительного риска - 1 раз в 3 года;
- для категории среднего риска - 1 раз в 5 лет;
- для категории умеренного риска - 1 раз в 6 лет.

В отношении объектов защиты, отнесенных к категории низкого риска, плановые проверки по-прежнему проводиться не будут.

Что касается гостиниц, то по мнению большинства экспертов их категория риска теперь будет определяться дифференцированно, т.е. от количества пребывания в них человек.

В соответствии с новым Постановлением установлены:

- Категория высокого риска - объекты, предназначенные для временного пребывания более 5000 человек одновременно, за исключением объектов транспортной инфраструктуры.

- Категория значительного риска - объекты, предназначенные для проживания или временного пребывания более 1000 человек одновременно, за исключением многоквартирных жилых домов и объектов, отнесенных к категории чрезвычайно высокого и высокого риска.

- Категория среднего риска - объекты, предназначенные для проживания или временного пребывания более 200 человек одновременно, за исключением многоквартирных жилых домов, а также объектов, отнесенных к категории чрезвычайно высокого, высокого и значительного риска; объекты, отнесенные к категории пожароопасности; наружные установки, относящиеся к категориям повышенной взрывопожароопасности.

- Категория умеренного риска - объекты, предназначенные для проживания или временного пребывания более 50 человек одновременно, за исключением многоквартирных жилых домов и объектов, отнесенных к категории чрезвычайно высокого, высокого, значительного и среднего риска;

- Категория низкого риска - иные объекты, не отнесенные к категории чрезвычайно высокого, высокого, значительного, среднего и умеренного риска.

С текстом Постановления Правительства Российской Федерации от 09.10.2019 № 1303 "О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации" можно ознакомиться по ссылке: <http://docs.cntd.ru/document/563441797>

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

Фокус – Москва и столичный регион

Ассоциация "Безопасность туризма" поддерживает данный подход в определении риска пожарной опасности. Однако, по мнению наших экспертов, такой же подход должен быть применен и в ФЗ-123 «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности».

В настоящее время в нем критерий «количества людей» не учитывается и все гостиницы, и иные средства размещения попадают под один класс функциональной пожарной опасности - Ф1.2 (независимо от того, малое это средство размещения, где размещаются две - три семьи или это крупный сетевой отель на 1000 мест). В некоторых регионах (Крым, Краснодарский край) именно «малых» гостиниц в разы больше, чем крупных, в том числе сетевых.

Данный подход приводит к значительным затратам владельцев малых средств размещения на организацию дублирования сигналов о возникновении пожара в подразделения пожарной охраны, а учитывая, что многие из таких гостиниц находятся на значительном удалении от подразделений пожарной охраны данное требование выглядит не обоснованным. Полагаем, что в малых средствах размещения на первый план должны выходить требования Правил противопожарного режима, в части обеспечения круглосуточного дежурства персонала, его подготовки и отработки действий в случае возникновения пожара, в том числе и по вызову пожарной охраны. А это уже чисто режимные и организационные вопросы!

В этой связи Ассоциация "Безопасность туризма" направила письмо - обоснование совместно с перечнем предложений в МЧС России для:

1. Рассмотрения и организации работы по корректировке пункта 7 статьи 83 ФЗ-123, предусмотрев при этом альтернативу дублированию сигнала о пожаре посредством использования Системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112", установленной постановлением Правительства России от 21 ноября 2011 г. №958 и АПК «Безопасный город» (Распоряжение Правительства РФ от 03 декабря 2014 года № 2446-р).

2. Разработки и внедрения механизма классификации (дифференциации) зданий и помещений.

https://www.tourismsafety.ru/news_one_2822.html?spush=c3Ryb2ltLWhvdGVsMjAwOUB5YW5kZXgucnU=

Рабочая группа «Безопасность туризма» консолидирует усилия

4 октября 2019 года в Доме Правительства Российской Федерации собрались более 40 представителей органов и организаций – членов Рабочей группы «Безопасность в сфере туризма» (далее – Рабочая группа) Координационного совета по развитию туризма в Российской Федерации при Правительстве РФ.

Участникам мероприятия предстояло обсудить проект Плана основных мероприятий Рабочей группы, а также предложения по реализации Стратегии развития туризма в РФ до 2035 года в части обеспечения безопасности в сфере туризма.

Напомним, Распоряжением Правительства РФ от 20 сентября 2019 года №2129-р утверждена Стратегия развития туризма в Российской Федерации до 2035 года, одним из основных принципов которой является обеспечение безопасности. Стратегия содержит специальный раздел (№ 14) "Обеспечение безопасности в сфере туризма". Такое внимание и регламентация вопросов безопасности в документах подобного рода состоялись впервые в истории отечественной туристической отрасли! И это является ответом на попытки недобросовестной конкуренции на международных туристических рынках с целью позиционирования и продвижения Российской Федерации как безопасной для туризма страны.

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

Фокус – Москва и столичный регион

В заседании приняли участие представители Минэкономразвития России, Минкультуры России, МВД России, Росгвардии, МЧС России, Минпросвещения России, Минвостокразвития России, Минкавказ России, Минприроды России, Ростуризма, Ространснадзора, Ростехнадзора, Комитета по развитию туризма Санкт-Петербурга, Комитета по туризму г. Москвы, ДИТ города Москвы, Комитета по туризму Московской области, Министерства Правительства Московской области по безопасности в противодействии коррупции, Департамента туризма Ярославской области, АО «КСК», ПАО ГМК «Норильский никель», АО «Российская национальная перестраховочная компания», Компания «AccorHotels» и др. Зал заседаний на 60 человек практически был заполнен полностью. В заседании также приняли участие некоторые члены и ключевые эксперты Ассоциации "Безопасность туризма".

Участников совещания приветствовал Вениамин Каганов, ответственный секретарь Координационного совета по развитию туризма в Российской Федерации при Правительстве РФ и помощник Заместителя председателя Правительства Российской Федерации О.Ю. Голодец.

В своем вступительном слове Вениамин Шаевич особо отметил, что важность стоящих перед Рабочей группой задач сложно переоценить. В сфере безопасности туризма, как ни в какой другой, очень важна координация усилий и согласованность действий всех заинтересованных органов государственной власти, местного самоуправления и организаций. Без этого сложно формировать и реализовывать государственную политику, законодательное и нормативное правовое регулирование.

Он также выразил надежду, что благодаря этому будет существенно сокращено время рассмотрения вопросов, требующих решения и входящих в компетенцию Рабочей группы, посредством возможности представления предложений руководителем Рабочей группы совместно с секретариатом Координационного совета по развитию туризма в Российской Федерации напрямую заместителю Председателя Правительства РФ, председателю Координационного совета Ольге Голодец.

«Для нас сейчас крайне важна консолидация усилий и единое понимание многоаспектных задач в сфере обеспечения безопасности туризма, отметил Президент Ассоциации «Безопасность туризма» Сергей Груздь. - Решение многих из них находится на стыке двух и более органов власти на федеральном и региональном уровнях. Площадка Рабочей группы позволит сократить время на принятие таких решений и устранить межведомственную разобщенность в обеспечении безопасности и оказании помощи туристам, а также в обеспечении безопасности объектов туристской, транспортной и вспомогательной инфраструктуры, начиная от туристских кластеров, курортов, гостиниц, объектов культуры и заканчивая туристической тропой на территории нацпарков и заповедников», - подчеркнул в своем выступлении Сергей Груздь.

Руководитель Рабочей группы довел до участников заседания состав, основные задачи и функции нового коллегиального органа, раскрыл направления деятельности Рабочей группы, представил предлагаемую структуру, а также предложения по ее постоянному и переменному составу. В раздаточных материалах был всем присутствующим предложен проект Плана основных мероприятий Рабочей группы на 17-ти страницах!

В качестве самой ближайшей и первоочередной задачи Рабочей группы определена подготовка предложений в проект Плана мероприятий по реализации Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года.

Основные направления деятельности Рабочей группы:

Туристские территории. Кластеры. Курорты (Антитеррористическая защищенность. Общественная безопасность. Пожарная безопасность и защита от

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

Фокус – Москва и столичный регион

ЧС. Комплексная и промышленная безопасность ГЛК и канатных дорог. Интеграция в АПК «Безопасный город». Цифровизация).

Гостиницы и иные средства размещения. Санатории. Дома отдыха (Антитеррористическая защищенность. Пожарная безопасность. Миграционный и регистрационный учет).

Объекты туристского показа (культуры, архитектуры, истории и религии). Музеи-заповедники (Охрана. Антитеррористическая защищенность. Пожарная безопасность. Геоинформационный мониторинг территории.).

Экологический туризм (ООПТ: заповедники и национальные парки. Пожарная безопасность и защита от ЧС. Геоинформационный мониторинг территории).

Активный отдых и экстремальный туризм (Маршруты повышенного риска. Уведомительный порядок выхода, подготовка и ответственность организаторов, инструкторов и проводников. Страхование ответственности. Вмененное страхование. Безопасность на водных объектах. Пляжи. Эксплуатация плавсредств и других приспособлений. Воздухоплавание. Альпинизм. Спелеология. Горнолыжные курорты).

Безопасность детского отдыха и туризма (Антитеррор и пожарная безопасность загородных учреждений отдыха и оздоровления детей. Безопасность палаточных лагерей, в том числе на природных территориях. Перевозка организованных групп детей. Подготовка персонала).

Безопасность транспортной и магистральной инфраструктуры. Безопасность перевозок (Безопасность и доступность объектов ОТИ и ТС, в том числе для ММГН. Безопасность и доступность пунктов пропуска через госграницу. Оптимизация требований и процедур авиационной и транспортной безопасности. Внедрение новейших технологий).

В ходе обсуждения данные направления были приняты участниками заседания, а при рассмотрении состава участников Рабочей группы были высказаны несколько предложений.

В частности, Нана Гвичия, заместитель Председателя Комитета по развитию туризма Санкт-Петербурга предложила в состав Рабочей группы включить представителя Генеральной прокуратуры. Было также одобрено предложение Екатерины Проничевой, председателя комитета по туризму г. Москвы о включении в состав дополнительного перечня музеев, музеев – заповедников.

Повесткой дня также был предусмотрен вопрос позиционирования и продвижения Российской Федерации и ее регионов как безопасных для туризма и путешествий, в том числе посредством организации и проведения в мае 2020 года Международного Форума «Безопасность туризма» на площадке Центра Международной Торговли в г. Москве.

Мероприятие соберет свыше 500 делегатов, включая экспертов ЮНВТО, WTTC, США, Израиля, Катара, Саудовской Аравии, Ирана, Вьетнама, ОАЭ и стран СНГ.

https://www.tourismsafety.ru/news_one_2789.html

Происшествия в гостиницах, связанные с безопасностью

Пожарные потушили горящую баню гостиницы «Созвездие Байкала» в Листвянке

Пожарные потушили возгорание **в бане** на территории гостиничного комплекса «Созвездие Байкала» в посёлке Листвянка, сообщили ИА «ИрСити» 19 октября в пресс-службе ГУ МЧС России по Иркутской области.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Сообщение о возгорании на улице Партизанская поступило около 18 часов. К месту были направлены три единицы техники и девять человек личного состава. Угрозы распространения огня не было. Пожар локализовали в 19.17, в 20.46 ликвидировали. Причина возгорания и ущерб устанавливаются.

<https://ircity.ru/news/41520/>

2. Государственное регулирование туристско-гостиничной отрасли

В российской столице сохраняют и расширят льготы по налогу на имущество

Заместитель мэра Москвы по вопросам экономической политики и имущественно-земельных отношений Владимир Ефимов сообщил о внесении Правительством мегаполиса 15 октября в Мосгордуму законопроекта, предусматривающего продление действия льгот по налогу на имущество еще на пять лет.

Эти льготы распространяются на фактически не используемые в торгово-офисных целях здания, а также **сертифицированные гостиницы, которые были переведены на налогообложение от кадастровой стоимости**. В своем комментарии чиновник напомнил, что действие льгот заканчивается 1 января следующего года.

В свою очередь, глава Департамента экономической политики и развития Москвы Денис Тихонов подчеркнул, что льготы по налогу на имущество за пять лет действия доказали эффективность. По словам Тихонова, столичные власти хотят дополнительно ввести льготу по налогу на имущество для парков развлечений. За счет этого должна существенно повыситься туристическая привлекательность мегаполиса.

<https://bizgaz.ru/2019/10/17/v-rossijskoj-stolice-sohranjat-i-rasshirjat-lgoty-po-nalogu-na-imuschestvo.html>

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

Проект реновации отеля Park Inn by Radisson Sheremetyevo Airport завершён

Компания Radisson Hotel Group объявила об окончании реновации четырехзвездочного отеля Park Inn by Radisson Sheremetyevo Airport. Гостиница представит гостям концептуальный дизайн номеров, лобби и лаундж-зоны, а также новый ресторан «Red 2».

Проект реновации, начавшийся в мае 2019 года, охватил лобби, лаундж-зону, часть номеров категорий Standard, Superior, Family, Junior suite и Suite. Основной темой оформления отеля стал полет: ресепшн выглядит как салон самолета, а в лифте из стилизованных окон-иллюминаторов можно увидеть изображения основных достопримечательностей Москвы. Для того, чтобы пребывание гостей стало ещё более комфортным, Park Inn by Radisson Sheremetyevo Airport полностью обновил не только дизайн, но и оснащение 129 номеров. Номера оборудованы современной техникой и всем необходимым, чтобы с комфортом провести время в ожидании рейса. Отель удобно расположен рядом с терминалами D, E и F аэропорта Шереметьево и в пешей доступности от здания «Аэроэкспресс».

На первом этаже отеля открылся ресторан «Red 2», названный в честь ближайшего терминала аэропорта и легендарного бара «Красный», который располагался здесь в советское время. По утрам в ресторане гостей ждет завтрак в формате «шведский стол», в остальное время ресторан работает по системе à la carte, предлагая гостям широкий ассортимент блюд. Здесь же можно будет попробовать новый десерт «Пушкин», подготовленный по случаю нового названия Шереметьево — аэропорта имени А.С. Пушкина. Меню ресторана разработано Берндом Киршем, региональным шеф-поваром сети по региону Восточная Европа, Россия и Турция. Меню ресторана оформлено согласно новой концепции дизайна — в виде посадочных талонов.

«Отелю необходимо постоянно совершенствоваться чтобы соответствовать международным стандартам гостеприимства. Новый дизайн Park Inn by Radisson Sheremetyevo полностью отвечает требованиям современных путешественников, а профессиональная команда предоставляет высококлассный сервис гостям отеля и посетителям ресторана «Red 2». Наша основная цель — предложить лучшее соотношение цены и качества. Поэтому мы стремимся соблюдать высокие стандарты во всех аспектах нашей работы: от технологичного оснащения номеров до реализации программ развития персонала. Мы делаем все возможное, чтобы отдых наших гостей был незабываемым», — отметил Клауде Булте, региональный директор Radisson Hotel Group по Северо-Западному региону России и по Израилю.

Отель, ранее известный как гостиница «Шереметьево-2», открылся в преддверии Олимпиады 1980 года для размещения многочисленных иностранных гостей и участников спортивного события, а в 2009 году перешел под бренд Park Inn by Radisson под управлением Radisson Hotel Group.

О БРЕНДЕ PARK INN BY RADISSON

Park Inn by Radisson — это бренд отелей в средней ценовой категории, предлагающий своим гостям непринужденную обстановку, хорошую еду и жизнерадостную атмосферу. Park Inn by Radisson создан для комфортного и приятного отдыха. Это достигается благодаря стильному и современному дизайну, а также дружелюбному персоналу и индивидуальному подходу к каждому гостю. Park Inn by Radisson располагаются в столицах, рядом с бизнес-центрами и

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

Фокус – Москва и столичный регион

транспортными узлами, недалеко от аэропортов и железнодорожных станций. Гости и деловые партнёры отелей могут воспользоваться всеми привилегиями, которые предоставляет глобальная программа лояльности Radisson Rewards.

Бренд Park Inn by Radisson является частью компании Radisson Hotel Group, которая также включает в себя такие бренды, как Radisson Collection, Radisson Blu, Radisson, Radisson RED, Park Plaza и Country Inn & Suites by Radisson.

<https://hotelier.pro/news/item/proekt-renovatsii-otelya-park-inn-by-radisson-sheremetyevo-airport-zavershyen/>

В дореволюционном здании в центре Москвы откроется отель

Москва. 18 октября. Интерфакс-недвижимость – Власти Москвы разыграли на торгах историческое здание дореволюционной постройки в центре Москвы, победитель планирует открыть в нем гостиницу, сообщили в пятницу в пресс-службе департамент по конкурентной политике.

"Победитель электронного аукциона стал собственником исторического здания дореволюционной постройки на Бакунинской улице и планирует открыть в нем гостиницу", – сказали в пресс-службе.

Там добавили, что победителем аукциона стала компания "Институт Энергоэффективности". При этом за покупку исторического здания площадью более 350 кв. м конкурировали два инвестора, цена за лот выросла почти в полтора раза и превысила 20 млн рублей.

В свою очередь, в компании, выигравшей торги, сообщили, что намерены сохранить культурное наследие города.

"На наш взгляд, объект прекрасно подойдет под открытие уютной гостиницы", – добавил представитель компании.

<https://tourism.interfax.ru/ru/news/articles/63410>

Полтора гектара леса вырубил в Москве ради элитной гостиницы

Ради строительства гостиничного комплекса Radisson Blu в Москве застройщики срубили 483 взрослых дерева, уничтожив места обитания соловьев и красноголовых дятлов.

Активисты общественной организации «Гражданский патруль» обратили внимание на массовую порубку деревьев на площади 1,3 гектара возрастом более 50 лет рядом с Удальцовскими прудами, расположенными между проспектами Вернадского и Ленинским, и ограниченными улицами Удальцова и Кравченко. Деревья рубили во время массового гнездовья птиц.

Ранее территория относилась к Природному комплексу города Москвы «Парк с долиной р. Раменки, ул. Кравченко» (номер 126 в ЗАО). После сноса гостиницы «Спорт» зона, прилегающая к Ленинскому проспекту, долгое время пустовала, а затем была куплена у города компанией «Новатэк». В 2017 году «Шервуд», дочерняя компания «Новатэк», начала строительство комплекса офисных зданий с подземным паркингом и гостиницей для сотрудников. Сейчас на участке строится гостиничный комплекс Radisson Blu на 150 номеров, с 2 ресторанами, фитнес и спа-центрами и подземной парковкой.

- Строительство затронет всех, проживающих в этом районе. Стройка запланирована около детской площадки, рядом расположены футбольное и волейбольное поле, площадки для тенниса и бадминтона, столы для настольного тенниса. Кроме того, по словам местных жителей, уже начинают обсуждаться планы о дальнейшей застройке территории прудов, - отметили активисты «Гражданского патруля».

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

Фокус – Москва и столичный регион

«Гражданский патруль» обратился в Генеральную прокуратуру РФ с просьбой провести прокурорскую проверку законности выдачи порубочных билетов, приведшей к уничтожению территории взрослого и здорового леса недалеко от Удальцовских прудов, а также проверить законность расширения территории стройплощадки и законность изменения границ Парка с долиной р. Раменки, ул. Кравченко. В случае подтверждения выявленных нарушений, установить размер ущерба нанесенного вырубкой леса, установить виновных лиц, обязать возместить ущерб путем компенсационных посадок либо путем оплаты лесовосстановительных работ, привлечь данных лиц к уголовной ответственности по ст. 260 УК РФ.

https://mos.news/news/society/polтора_gektara_lesa_vyrubili_v_moskve_radi_elitnoy_gostinitsy/

4. Анализ и события региональных туристско-гостиничных рынков РФ

Под бренд AZIMUT Hotels перейдет ещё два отеля на Золотом кольце России

В понедельник 23 сентября гостиничный оператор AZIMUT Hotels подписал договоры управления двумя отелями - в Угличе и в Ростове Великом. Таким образом, портфель компании будет включать уже пять объектов по маршруту Золотого кольца России, включая отели в Суздале, Костроме и Переславле-Залесском. Каждый из этих городов известен старинными храмами, монастырями, зданиями древнерусского зодчества и другими памятниками культурного наследия.

Перешедший под управление компании AZIMUT Отель Углич находится в пешей доступности от Угличского Кремля — архитектурного комплекса с многовековой историей. Гостиница на 47 номеров обладает развитой инфраструктурой, которая включает ресторан, летнюю ротонду, тренажерный зал, сауну и бассейн. Для деловых мероприятий есть конференц-зал на 60 персон. Важными преимуществами отеля являются великолепное расположение на берегу Волги и прекрасный вид из номеров.

AZIMUT Отель Ростов Великий находится в историческом центре города вблизи Ростовского Кремля. В гостинице 51 номер категорий «Эконом», «Стандарт» и «Люкс». Инфраструктура отеля удобна для проведения мероприятий различного формата. Банкетные залы вмещают в общей сложности до 150 гостей, а беседки и мангальные площадки позволяют провести праздник на открытом воздухе.

Максим Бродовский, генеральный директор AZIMUT Hotels: «Под управление нашей компании перешли еще два отеля в городах Золотого кольца России. Мы рады, что на этом великолепном туристическом маршруте появятся новые объекты, отвечающие международным стандартам гостеприимства. Это несомненно будет способствовать развитию внутреннего туризма по малым городам России, где так много исторических памятников и уникальных природных красот».

AZIMUT Hotels – международная гостиничная сеть, созданная в 2004 году. На сегодняшний день включает 39 отелей в 31 городе России, Германии, Австрии и Израиля. AZIMUT Hotels управляет гостиницами, находящимися в собственности, на основании договоров управления, франшизы и на правах долгосрочной аренды. Председатель Совета директоров – Александр Клячин.

<https://hotelier.pro/news/item/pod-brend-azimut-hotels-pereydet-eshchye-dva-otelya-na-zolotom-koltse-rossii/>

Определите «Азимут» по карте. Управлением гостиницей в здании ВКИУ заинтересовался только Azimut Hotels

Коммерсантъ (Пермь) №191 от 18.10.2019

Как стало известно “Ъ-Прикамье”, заявку на участие в конкурсе по управлению гостиницей в здании ВКИУ подал только один интересант. По неофициальным данным — от международной гостиничной сети Azimut Hotels. Владельцы пермского отеля Holiday Inn, также интересовавшиеся конкурсом, посчитали, что для них вступать в проект довольно рискованно. Azimut Hotels эксперты считают сильным игроком.

19.10 завершился срок подачи заявок на участие в конкурсе по управлению гостиничным комплексом в здании казармы бывшего ВКИУ на ул. Окулова, 4. Источник в кабмине сообщил “Ъ-Прикамье”, что подана лишь одна заявка. По его данным, задаток вносила только международная гостиничная сеть Azimut Hotels.

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

Фокус – Москва и столичный регион

При этом поданная заявка еще не рассмотрена, и если в ней обнаружат какие-то несоответствия, то конкурс повторится, заметил источник в правительстве.

В сентябре Корпорация развития Пермского края объявила запрос предложений на оказание услуг по управлению гостиничным комплексом, созданным в результате проведения реконструкции на ул. Окулова, 4, в Перми. Максимальная стоимость контракта составляет 669,9 млн руб. Итоги подведут 30 октября. Победителем признают участника, предложившего наименьшую стоимость контракта.

Согласно документации, подрядчиком станет управляющая компания, которая будет выполнять свои функции 20 лет. Она должна обеспечить эффективное управление гостиничным комплексом, его операционной деятельностью в соответствии с требованиями РФ, а также международными стандартами гостиничной деятельности, увеличивать доходы собственника. Кроме того, управляющая компания должна получить свидетельство о присвоении гостинице категории «четыре звезды».

Комплекс планируется ввести в эксплуатацию в 2022 году. Планируемый номерной фонд — 201 номер, включая 89 категории «Стандарт», 67 — «Супериор», 18 — «Делюкс», 26 — «Люкс», один «Президентский».

Запросом предложений по управлению гостиницей на ул. Окулова, 4, были заинтересованы владельцы пермского отеля Holiday Inn и международная сеть отелей Azimut Hotels — один из крупнейших гостиничных операторов страны по количеству номеров и географическому охвату: около 7 тыс. номеров в 34 отелях в 26 городах России, Германии, Австрии и Израиле. “Ъ-Прикамье” направлял запрос в Azimut Hotels, но ответа так и не получил. Как сообщил пермский отельер, представитель владельцев гостиницы Holiday Inn Сергей Сташков, Holiday Inn не стал подавать заявку на участие в конкурсе по экономическим соображениям.

Сначала, пояснил господин Сташков, документация показалась «достаточно адекватной», и пермская группа отельеров планировала подать заявку на конкурс, однако позднее, проанализировав возможные риски предложения, владельцы пермского отеля Holiday Inn отказались от участия. По словам Сергея Сташкова, в конкурсе краевых властей могли принять участие три вида интересантов: независимые гостиничные управляющие компании вроде пермской (таких групп в России всего насчитывается пять-семь), международные бренды и крупные российские гостиничные сети. «Но властям для конкурса нужен международный бренд. Мы без проблем могли привлечь бренд — и Holiday Inn, и Hilton, и других,— пояснил Сергей Сташков.— Но проблема в том, что максимальные значения по цене контракта, предложенные властью, нам пришлось бы отдать иностранному бренду за франшизу. А еще надо вложить свои деньги в оборудование отеля. Власти хотят только построить отель, а закуп всего операционного инвентаря: матрасов, штор — возложить на УК. По моим оценкам, на это понадобится около 100 млн руб. Мы вкладываем 100 млн руб., платим задаток еще 30, и весь денежный поток отдаем иностранцам. Для нас экономического резона в таком конкурсе немного».

По мнению эксперта, международные гостиничные бренды не смогли участвовать в пермском конкурсе по нескольким причинам: слишком короткий срок для подачи заявок, своя форма контракта, а также и то, что иностранные бренды не платят для участия в конкурсах залоги и задатки. Крупные российские гостиничные сети, такие как «Амакс» и Azimut Hotels,— потенциальные участники конкурса, однако только Azimut Hotels имеет гостиницы за рубежом.

«У них свой бренд, они могут вести гибкую ценовую политику. Есть финансовые ресурсы, они открывают хорошие отели в стране. Это очень мощный игрок»,— так охарактеризовал господин Сташков Azimut Hotels.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Напомним, проект гостиницы в здании бывшего ВКИУ за 24,5 млн руб. выполнит НИУ МЭИ — Московский энергетический институт. Пермский отельер заметил, что НИУ МЭИ не имеет опыта в проектировании гостиниц, а эта сфера — специфический бизнес, где «шаг влево, шаг вправо, и твой отель некупаем никогда». «Если они (победители конкурса.— “Ъ-Прикамье”) запроектируют средний отель, то соседнему New Star ничего не грозит. Если они запроектируют хорошо, то какая-то конкуренция будет»,— резюмировал Сергей Сташков.

Пятиэтажное здание бывшего военного училища (ВВКИУ) на ул. Окулова, 4 имеет площадь почти 14 тыс. кв. м. При предыдущем губернаторе Викторе Басаргине в помещение планировалось перенести художественную галерею. В 2015 году краевые власти за 510 млн руб. приобрели здание у ООО «Тандем», близкого к инвесткомпаниям «Бекар».

<https://www.kommersant.ru/doc/4127850>

Уникальная программа для победителей

Национальная гостиничная премия 2019, которая уже стала наиболее заметным и обсуждаемым событием года, обещает стать уникальным и «долгоиграющим» проектом. Организаторы Премии планируют создать закрытый клуб профессионалов гостеприимства, куда, в частности, пригласят всех участников и партнеров Премии этого года.

- Мы хотим сохранить особый дух соревновательности и одновременно взаимной поддержки, который мы увидели среди номинантов, - говорит генеральный директор Аккорд менеджмент групп, член оргкомитета Премии Екатерина Гаранина. – Все конкурируют между собой, но вместе с этим и все знают друг друга и часто имеют теплые дружеские отношения. В наш клуб мы приглашаем только первых лиц, причем только тех, кто реально занимается бизнесом. Каждый объект уникален, также, как и те, кто этот объект создал и управляет им. У каждого отельера уникальный опыт и компетенция. Нам есть, что рассказать друг другу.

Разработанная программа последующих мероприятий привлекательна для партнеров Премии. В течение года каждый партнер Премии будет иметь возможность презентовать себя на высоком уровне, выделиться среди конкурентов, значительно укрепить уровень надежности в глазах гостиничного сообщества. Создатели Премии организуют профессиональный YouTube канал, где будут рассказывать о партнерах Премии, тестировать на базе отелей-победителей оборудование, товары и услуги, предлагаемые партнерами.

Планы организаторов превратить Премию в постоянно действующую площадку для эффективных коммуникаций между профессионалами, имеют все шансы на осуществление. Уже сейчас обсуждается программа мероприятий различного формата, которую предложат победителям. На целый год они станут настоящими амбассадорами индустрии гостеприимства, оставаясь в центре внимания профессиональной общественности и повышая привлекательность в глазах гостей.

Организатором Национальной гостиничной премии выступает Российская гостиничная ассоциация при поддержке Министерства экономического развития РФ, Федерального агентства по туризму, Правительства Москвы, Администрации Санкт-Петербурга, Торгово-промышленной палаты РФ, Российского союза туриндустрии. Официальный партнер Премии – Центр международной торговли (WTC).

<https://mail.yandex.ru/?uid=154535135#message/170292360909990528>

5. Юридический практикум для специалистов туристского и гостиничного рынка

Часть небольших отелей оказалась вне закона из-за запрета хостелов в жилых домах

Москва. 17 октября. INTERFAX.RU - Малые гостиницы, расположенные в отдельно стоящих жилых домах, оказались вне закона и должны быть закрыты после вступления в силу 1 октября поправки в Жилищный кодекс об ограничении на размещение хостелов.

Департамент туризма Минэкономразвития после вступления в силу 1 октября поправки в Жилищный кодекс о запрете хостелов и гостиниц в жилых помещениях начал рассылать письма аккредитованным организациям, занимающимся классификацией отелей, с требованием о прекращении действий свидетельств о присвоении категории небольшим гостиницам такого рода.

Прекратить действие этих свидетельств аккредитованные организации обязаны до 15 октября, следует из письма, копия которого есть в распоряжении "Интерфакса". В министерстве экономического развития агентству подтвердили, что разослали письма в связи с вступившими в силу изменениями в законодательство.

В департаменте туризма ведомства отметили, что с начала октября гостиничная деятельность будет запрещена во всех жилых помещениях, "даже если это отдельные здания в объектах жилого фонда, хотя им будет намного легче переоформить помещение в нежилое, нежели гостиницам в многоквартирных домах".

Гендиректор юридического агентства "Персона Грата" Георгий Мохов подтвердил "Интерфаксу", что Минэкономразвития имеет полное право требовать закрытия гостевых домов. "Министерство руководствуется законом, запрет вступил в силу, соответственно гостиницы в жилом фонде не могут быть классифицированы. Свидетельство отзывается, поскольку гостиница больше не может находиться в жилом фонде", - подчеркнул он.

Как напомнила пресс-секретарь Российского союза туриндустрии (РСТ) Ирина Тюрина, поправки в Жилищный кодекс были разработаны из-за многочисленных жалоб жителей многоквартирных домов, недовольных соседством с гостиницами и хостелами в своих подъездах. Так же его поняли и участники рынка. "Поэтому в Санкт-Петербурге, где большинство малых средств размещения традиционно располагается в коммуналках многоквартирных домов, ждали от нововведения разрушительных последствий. А, например, в Крыму, где большинство хостелов и гостиниц расположено в отдельно стоящих зданиях, гостевых домах и виллах, на закон отреагировали спокойно", - пояснила Тюрина.

В РСТ подчеркивают, что малых средств размещения и без того не хватает, и они очень помогли и в Петербурге, и на Черноморском побережье, и в Москве во время проведения крупных мероприятий, например, Чемпионата мира по футболу-2018. Закрытие малых гостиниц, которые не переведены в жилой фонд, приведет к уходу с рынка множества бюджетных объектов размещения, наиболее востребованных туристами, предупреждают в РСТ.

Проблемы на местах

Владелец гостевого дома в Светлогорске Борис Бартфельд получил уведомление из центра сертификации, где он проходил классификацию. Он рассказал, что центре сертификации ООО "Калининградский Центр "Качество" зарегистрированы 40 похожих гостевых домов, в которых работают почти 270 сотрудников. "Всего в Калининградской области таких отелей больше 60 с общим числом сотрудников около 600 человек", - сказал он "Интерфаксу".

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

Фокус – Москва и столичный регион

Бартфельд считает что закон касается только отелей и хостелов в многоквартирных домах, а требования к гостевым домам в отдельных зданиях неправомерны. "Мои юристы говорят, что Жилищный кодекс не имеет обратной силы. Из этого следует, что гостевые дома, которые подают на классификацию с 1 октября, не получают свидетельство, если они расположены в объектах жилого фонда. Но если свидетельство было получено ранее, а в моем случае это именно так, то до середины 2021 года мы имеем право на существование. После этого мы должны перейти в категорию объектов нежилого фонда, чтобы продолжить работу", — подчеркнул он.

"Я вынужден был предупредить своих сотрудников об увольнении и остановить бронирования на ноябрь, сейчас мы терпим убытки. Каким образом разрывать отношения с партнерами - непонятно. Ситуация критическая, это какое-то незаконное принуждение к ликвидации бизнеса", - добавил предприниматель.

Бартфельд рассказал, что обратился к уполномоченному по защите прав предпринимателей Калининградской области, председателю комитета по экономической политике и развитию инфраструктуры Калининградской областной Думы и министру культуры и туризма области. Ответов он пока не получил.

Закон о запрете хостелов в жилых домах был подписан президентом РФ Владимиром Путиным в апреле 2019 года. Согласно поправке в ст.17 Жилищного кодекса, "жилое помещение в многоквартирном доме не может использоваться для предоставления гостиничных услуг". Теперь открыть новую организацию по предоставлению гостиничных услуг можно только в существующем нежилом фонде, либо оформив перевод жилого помещения в нежилое.

<https://www.interfax.ru/russia/680776>

В Москве хостельерам объяснили порядок перевода хостелов в нежилые помещения

Разъяснения дали в управлении Росреестра по Москве и департаменте городского имущества.

Напомним, что 1 октября 2019 года вступил в силу закон, запрещающий размещение хостелов и мини-гостиниц в жилых помещениях многоквартирных домов.

Теперь открыть новую организацию по предоставлению гостиничных услуг можно только в существующем нежилом фонде, либо перевести жилое помещение в нежилое.

"Если раньше собственнику переводимой квартиры требовалось провести общее собрание владельцев квартир в доме только в случае, если при переводе планировались работы, затрагивающие общее имущество, то теперь вне зависимости от планируемых работ для перевода в нежилой фонд собственник должен провести общее собрание, чтобы получить согласие других собственников дома на перевод помещения в нежилое", — отметил глава департамента городского имущества Максим Гаман. Он добавил, что собственники хостела теперь должны получить письменное согласие на перевод помещения от каждого владельца всех помещений, смежных с переводимой.

"Такие меры позволят не допустить нарушение прав и законных интересов собственников квартир, проживающих в непосредственной близости с переводимым помещением", — подчеркнул Гаман. Он добавил, что для перевода хостела в нежилой фонд помещение должно быть оборудовано отдельным входом, непосредственно под ним не должно быть жилых помещений, оно не должно использоваться в качестве места постоянного проживания.

В свою очередь, в столичном Росреестре уточнили, что после принятия положительного решения о переводе жилого помещения в нежилой фонд, в ведомство поступает документ, на основе которого вносятся изменения в Единый государственный реестр недвижимости (ЕГРН). "В то же время собственник переведенного объекта может обратиться в любой из столичных центров госуслуг с документом, подтверждающим перевод принадлежащей ему жилой недвижимости в нежилую. В таком случае срок внесения изменений в ЕГРН составляет семь рабочих дней", — подчеркнул глава столичного управления Росреестра Игорь Майданов.

Он добавил, что для открытия новой гостиницы или хостела предприниматели также могут арендовать городскую недвижимость.

https://www.tourismsafety.ru/news_one_2809.html

В Калининграде суд закрыл хостел в многоквартирном доме

В Калининграде суд запретил деятельность хостела в многоквартирном доме на улице Подполковника Половца. Об этом сообщает пресс-служба Калининградского областного суда.

В Московский районный суд обратилась женщина с просьбой закрыть хостел, который расположился на первом этаже многоквартирного дома, так как использование квартиры в качестве бюджетной гостиницы в жилом комплексе нарушает права его жителей.

«Ответчики исковые требования не признали. Настаивали, что сдают квартиру в аренду одному квартиросъемщику, а не оказывают гостиничные услуги», — говорится в сообщении.

Московский районный суд отказал в удовлетворении иска, указав на недостаточность доказательств по использованию квартиры в качестве хостела. Не согласившись с решением суда, женщина обратилась с апелляционной жалобой в Калининградский областной суд.

В ходе судебных разбирательств суд ссылаясь также и на поправки 17-й статьи ЖК РФ, где сказано, что использовать квартиру в многоквартирном доме в качестве хостела запрещено. «Из анализа приведенных выше положений следует, что, несмотря на то что действующее до 1 октября 2019 года жилищное законодательство не содержало прямого запрета на размещение хостела в многоквартирных домах ... его деятельность противоречит как части третьей статьи 288 ГК РФ, так и части второй статьи 17 ЖК РФ», — цитирует ответ судебной коллегии пресс-служба.

Женщина доказала, что в квартире размещался именно хостел, найдя объявления в интернете. Также жители многоквартирного дома подтвердили, что жильцы постоянно меняются, ведут себя шумно, мусорят, нецензурно выражаются, распивают спиртные напитки. В результате областной суд запретил использовать квартиру в качестве хостела.

Как ранее сообщал РБК Калининград, в октябре этого года владелец гостевого дома «Дом сказочника» Борис Бартфельд получил рассылку от Минэкономразвития РФ с требованием прекратить деятельность гостевого дома в связи с поправками, внесенными в Жилищный кодекс. Всего в Калининграде 25 хостелов, большинство из которых соответствует требованиям нового законодательства. Как новый закон повлияет на калининградских предпринимателей, рассказали эксперты.

<https://kaliningrad.rbc.ru/kaliningrad/18/10/2019/5da9a1119a794798b9c19460>

6. Интересное для отельеров

Саботаж сотрудников: как уберечь бизнес от потерь

Саботаж — это нарушение рабочего процесса. В большинстве случаев он приводит к потерям: сотрудников или финансовых средств.

По статистике центра противодействию киберугроз CERT, около 47% пострадавших от саботажа фиксируют ущерб в размере до 500 000 грн (около 20 000 долларов). А десятая часть жертв саботажа теряет и вовсе гигантские бюджеты: так 9% компаний в результате нарушений рабочих процессов сотрудниками потеряли от 1 до 5 миллионов долларов. А 2% организаций лишились более 10 миллионов долларов.

Остановимся подробнее на саботаже в гостиничной среде.

Нарушение рабочего процесса можно разделить на умышленное и неумышленное. Для того, чтобы определить его вид, руководителю необходимо ответить (в первую очередь, себе) на вопрос: «Прописаны и настроены ли все процессы?». Согласитесь, если процесс не описан, то и нарушать нечего. Когда задания озвучиваются устно, каждый работник понимает его по-своему. Также часты случаи, когда на объектах подчиненные следуют заведенной на объекте практике, где у каждого свое понимание «хорошо/плохо», «грязно/чисто». Поэтому очень важно, внедрить стандарт оценки каждого процесса. Если простыми словами, то необходимо вписать понятный шаблон выполнения работником его функций. Тогда работнику не нужно ежедневно выбирать из массы вариаций определенный алгоритм действий. Как правило, у каждого сотрудника есть 5-6 ситуаций, с которыми он сталкивается ежедневно. Пошагово зафиксировать их не так уж и сложно.

Неумышленный саботаж

Неумышленный саботаж менее опасен, чем спланированное нарушение. Как правило, он возникает в ситуациях незнания. Сотрудник опасается последствий своих решений, так как не уверен в границах своих полномочий и в том, что будет, если обстоятельства складываются за пределами прописанных (или озвученных) ситуаций.

Проблема решается достаточно просто: необходимо понять уровень компетентности человека на занимаемой им должности. Для этого и необходимы стандарты: каждый сотрудник должен понимать, какой объем работы ему предстоит выполнить и объективно оценить может ли он сделать это качественно.

Когда все алгоритмы прописаны, становится очевидным и то, чего не хватает сотруднику. Если есть недостаток навыков или знаний, значит его можно отправить на курсы или обучить самостоятельно.

Умышленный саботаж

Этот вид саботажа опаснее, так как он продуман, подготовлен, скрыт.

В этом случае сотрудники создают свою систему внутренней коррупции. Или же им удобно работать, «не заморачиваясь» с лишними отчетами и данными, дополнительными фиксациями. Когда мы, как управляющая компания, что-то анализируем, нам важны показатели из разных источников, которые сопоставляем, чтобы получить цельную картину. Многим сотрудникам откровенно не нравится заполнение отчетов. Они находят различные причины: не успел, «запара», забыл, не работал интернет и т.д.. Знакомо, да? То есть, они выбирают свое личное удобство. И второй подвид умышленного саботажа: когда работник имеет персональные или

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

Фокус – Москва и столичный регион

денежные выгоды. Это так называемые «левые» поселения или апгрейды, когда нет учета проведенных операций.

Петр Стоянов, управляющий отелем сети Ribas Hotels Group

Я всегда прошу, чтобы меня информировали о каждой необходимости апгрейда от гостя, — говорит управляющий гостиницей сети Ribas Hotels Group Петр Стоянов. — Порой селятся «опытные» постояльцы, которые изначально покупают самый дешевый номер и по приезду начинают «находить» довольно субъективные причины для переселения в более дорогой номер. Разумеется, это не массовая ситуация, а — индивидуальные случаи. И не нужно исключать случаи, когда действительно баг на стороне отеля. К примеру, у нас был случай, когда в номере категории «Стандарт» было указано наличие двуспальной кровати. А на деле в номере была полуторная. Мы узнали об этом уже когда гость приехал. Оказалось, что во время обновления мебели из 12 номеров в трех номерах остались полуторные кровати. То, что не внесли эти параметры в описание номера, было полностью нашей оплошностью, с которой мы тут же согласились и предложили гостю другой номер.

Как бороться с умышленным саботажем сотрудников

С умышленным саботажем бороться сложнее, потому что его скрывают. Это целая схема, в которую, как правило, замешаны сотрудники из разных департаментов.

По неутешительной статистике более в 30% случаев о неправомерных действиях сотрудника по отношению к компании знает определенные члены его окружения. Помним, что это весьма усредненные данные, но для полноты картины все же примем к сведению, что около из числа посвященных в планируемые провокации, около 65% составляют коллеги злоумышленника; 20% — друзья; 14% — семья.

Возьмем к примеру, заселение гостей, которое не проводят по «шахматке» и не отражают в документах. Это так называемое «левое поселение». В этой схеме участвуют двое: администратор и горничная. Вот они и входят в те 65%. Если администратор делает это, предварительно не договорившись с горничной, то злоупотребление очень легко выявить. Мы знаем, что номер убирается при выезде гостя из отеля. Если какой-то из номеров был убран повторно хотя по данным в него никого не заселяли, мы понимаем, что в номере происходило нечто, что привело к необходимости уборки. Простой опрос горничной, которая была на смене мгновенно проясняет ситуацию.

Еще один из инструментов контроля и борьбы с саботажем — строгий учет. Бывали случаи, когда гости что-то сломали в номере, а горничная не обнаружила этого при экспресс-осмотре номера при их выезде. После каждой уборки горничная отмечает, какой вид уборки она сделала: стандартный, повторный, по просьбе гостя или после ремонта. Так мы понимаем причину и целесообразность ее действий.

Учет помогает вскрыть болевые точки, внимательно их осмотреть и принять правильное решение по их устранению. Конечно, у строгого ведения учета есть и другая сторона медали — можно излишне загрузить сотрудника заполнением отчетности, что тоже плохо.

Чтобы понимать тонкую грань между необходимым уровнем учета и тотальным контролем я практиковал следующее: выделял на работу с каждым сотрудником один рабочий день, в течение которого все время находился с ним. Был сторонним наблюдателем: фиксировал, как он выполняет свою работу, на что затрачивает время, — делится опытом П. Стоянов, управляющий отелем сети Ribas Hotels Group. — Затем мы составили карту его рабочего дня, определили его пики и

уровни спада. Цель: чтобы я получил максимум информации о его работе и результатах, а он был минимально загружен, отчитываясь передо мной.

Допустим, я максимально разгрузил своего линейного работника, когда в отеле заезд-выезд. Никогда в этот период я не звоню и ничего не выясняю. Мой звонок может отвлечь, они поставят неправильный приоритет в своей работе, что приведет, как минимум, к снижению продуктивности. Главный их приоритет — поселить гостя и получить оплату. Если я позвоню и начну спрашивать данные отчетов или цифры по текущей загрузке, администратор начнет расплываться и не сработает эффективно ни со мной, ни с гостем.

Именно поэтому крайне важно, чтобы руководитель подробно изучил все процессы на своем объекте и в работе своих подчиненных. Это поможет ему безошибочно ориентироваться в том, когда, где, от кого и в какое время сотрудник может дать исчерпывающую информацию.

Случаи умышленного саботажа

Самая большая статья расходов во многих объектах — это зарплаты. Как правило, именно на этой категории руководители пытаются сократить расходы. Соответственно, сокращают зарплату.

Есть два варианта развития событий:

- Работник доказывает свою ценность и просит большую оплату труда.
- Сотрудники соглашаются на то, что предлагают, но самовольно снижают уровень своей ответственности и эффективности на местах. Это частая практика и на сезонных и круглогодичных объектах. Например, они могут сообщить, что за некую дополнительную услугу (бассейн, внеочередная смена белья и др.) необходимо доплатить, хотя услуга или процедура внесена в стоимость номера.

Как правильно наказывать за саботаж?

Система наказания плохо работает. Если дать человеку адекватную альтернативу злоупотреблениям, с большой долей вероятности он выберет законную альтернативу.

Я всегда сравниваю прозрачный учет, инструкции с прожектором. Проще всего проворачивать сомнительные делишки, когда «темно»: не все данные вносятся, если и вносятся, то нерегулярно. Это порождает темные пятна, неосвещенные закоулки, где можно припрятать мелкие «левые» поступления.

Однако, когда подчиненные выполняют свою работу добросовестно, острее реагируют на непорядочные действия коллег. У них возникает вполне оправданное недовольство. И они сами порой пресекают злоупотребления, — подчеркивает управляющий.

Включите прожектор

Поэтому включайте «прожектор»: создавайте неблагоприятные условия для образования «темных углов».

Конечно, нужно быть готовым и к тому, что при ярком свете «прожектора» некоторые сотрудники отсеются сами, потому что понимают — не смогут более злоупотреблять своим положением.

Наказывать нет смысла. Лучше мотивировать на что-то хорошее. Пусть лучше сотрудники развиваются благодаря продуманной системе материальной или нематериальной мотивации.

<https://hotelier.pro/personal/item/sabotazh-sotrudnikov-kak-uberech-biznes-ot-poter/>

От персонала для британских аристократов до менеджеров в Marriott, Louis Vuitton, Accor Hotels: о возникновении и развитии индустрии гостеприимства

Статистика гласит, что почти 40% выпускников ВУЗов не работают по специальности. В чем проблема? В лени, неправильно выбранной профессии, в невостребованности выбранного направления? Да все вместе! Но чаще всего студентам скучно учиться, ведь они ощущают всю рутинность и неактуальность процесса. Окружают их старые парты, «отремонтированные» скотчем учебники с информацией из XX века и скучные преподаватели, на лекциях которых просто закрываются глаза. Действительно, хочется ли вникать в суть, если объективно понимаешь, что эта информация в работе не пригодится? Да и найдется ли работа..?

А теперь на минуту представьте, что студенты обедают в ресторане с видом на Женевское озеро, приобретая на обед не сосиску в тесте, а равиоли, телятину, форель. Их комнаты комфортно обустроены, там достаточно места, для того чтобы учиться и проводить свободное время. Лекции читают преподаватели, которые горят своим делом. Их практика проходит во всемирно известных отелях, бутиках, ресторанах. Думаете, сказка? Нет, самая, что ни на есть, реальность!

Речь пойдет о такой популярной и, казалось бы, новой профессии – менеджер индустрии гостеприимства, которую можно получить в швейцарских университетах, таких как Glion и Les Roches. На самом деле истоки этой профессии имеют вековую историю, но особую популярность она получила не так давно.

Немного истории: как возникла и развивалась индустрия гостеприимства?

С тех пор, как человек стал существом разумным, и возникли первые цивилизации, появились и социальные контакты. У каждого племени, у культуры, а потом и у каждой нации появлялись свои обычаи, традиции, которые регламентировали прием гостей. Появлялся общепринятый этикет, пользоваться которым было просто жизненно необходимо. Одно неверное движение, один случайный жест, и ваше поведение может быть расценено как неуважение!

Истоки индустрии гостеприимства идут еще из Древней Греции и Древнего Рима. Именно там, еще во 2-м веке до нашей эры, уже были хоспитеумы, в которых могли остановиться торговцы из других земель, бродячие артисты и странники. Позже, уже в 10-11-м веке, в Европе и России появились постоялые дворы. Это были примитивные отели того времени, в которых мог остановиться кто-угодно.

Естественно, в таких «отелях» всегда работал обслуживающий персонал. Нигде не было школ и институтов, которые могли бы предложить обучение. Но в 1893 году в Швейцарии открылась первая школа, где начали обучать гостиничному делу. К тому моменту в этой стране сумели построить шикарные гостиницы для европейских аристократов, поэтому и обслуживающий персонал должен был быть специально обучен принимать высокопоставленных гостей. Стоит ли говорить о том, что в Швейцарию, после таких приемов, аристократы стали отправлять на обучение своих портье, консьержей, швейцаров, гувернанток?

Образование в сфере гостеприимства постепенно развивалось, и на сегодняшний день стало элитным и довольно востребованным. Обучаясь профессии менеджера индустрии гостеприимства, студенты получают ценные навыки общения с клиентами. Сфера туризма и гостиничного бизнеса с каждым годом улучшается, применяются новые концепции развития, но остается неизменным одно: клиент хочет чувствовать себя дорогим гостем. Менеджеры, которые проходят специальную подготовку, делают все, для того, чтобы посетитель отеля возвращался снова и снова:

умеют наладить работу команды отеля/бутика/компании для предоставления качественного сервиса;

следят за новшествами, воплощая креативные идеи;

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

Фокус – Москва и столичный регион

обустривают все вокруг таким образом, чтобы посетителю было комфортно находиться в отеле и хотелось возвращаться еще;

умеют давать четкие и емкие указания обслуживающему персоналу.

По сути, менеджер индустрии гостеприимства становится идеальным специалистом по работе с клиентами в любой отрасли: в банковской, в торговой, в сфере информационных технологий. Где же получить такую востребованную профессию? Об этом далее.

Где получить высшее образование для работы в индустрии гостеприимства?

Получить образование в сфере гостеприимства сейчас не проблема. Но негласным центром качественного образования считается Швейцария. Здесь огромное количество учебных заведений, где можно улучшить квалификацию, есть также и летние школы, для тех, кто только хочет попробовать себя в сфере гостеприимства. А есть и университеты, в которых можно получить степень Магистра гостеприимства! Одни из таких – Glion и LesRoches. Выбор профессий в этих ВУЗах довольно велик, ведь есть разные направления подготовки, да и входят эти университеты в ТОП мировых лидеров сферы гостиничного и туристического бизнеса. Заслуживает внимания еще и тот факт, что университеты имеют контракты со всемирно известными брендами в индустрии моды, гостиничного сервиса, туризма. Это позволяет пройти студентам стажировку в компаниях международного уровня. По окончании успешной практики, многим из них предлагают работу там же. Обучение в университетах такого уровня – это фундамент успешной профессиональной реализации в будущем.

Все ли выпускники работают в индустрии гостеприимства по окончании университетов?

Ни для кого не секрет, что обучение в Швейцарии довольно дорогое. И обидно, если по окончании ВУЗа студент понимает, что работа в гостиничной сфере – не его путь. Однако индустрия гостеприимства подразумевает не только работу в отелях. Можно найти себя во многих сферах, где нужны качества правильного взаимодействия с людьми. Часто выпускники находят себя в сфере HR–менеджмента, кто-то идет в организаторскую деятельность, а кто-то открывает собственный бизнес. Мы задали выпускникам швейцарских университетов вопрос: «Как сложилась ваша жизнь после окончания ВУЗа? Пригодились ли навыки, полученные для работы в индустрии гостеприимства?». Ответы еще раз показали, что сомневаться в таком выборе не стоит:

Адриана Новак, выпускница университета Glion: «Когда я поступала в университет, то даже не думала, что так легко трудоустроюсь. Я ведь приехала учиться в Швейцарию из Хорватии, планируя вернуться работать в родную страну. Но обстоятельства сложились иначе. В процессе обучения я прошла 2 обязательные практики в отеле Marriott: сначала во Франкфурте, а потом в Мюнхене. Увидев мои старания, мне предложили работу. Честно сказать, я даже и не мечтала, что смогу работать в одном из топовых европейских отелей. Да, так бывает! Мечты сбываются!»;

Даниэлла Думулен, в 2000 году окончила университет Les Roches: «По окончании ВУЗа мне повезло найти работу в компании Louis Vuitton. Сейчас я управляющая фирменного бутика этого бренда, и могу с точностью сказать, что без полученного образования мне бы никогда не удалось достигнуть таких профессиональных высот. Навыки гостеприимства – это то, что будет востребовано всегда и везде! И если вы молодой перспективный специалист, вас обязательно заметят!»;

Григорий Малиассис, выпускник университета Les Roches, на сегодняшний день – старший вице-президент по операционной деятельности с брендами премиум-класса в «Accor Hotels»: «Самое главное, чему учат в профессии

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

Фокус – Москва и столичный регион

гостеприимства – лидерское мышление, деловая хватка, настойчивость, сосредоточенность и перфекционизм. Эти качества пригодятся в любой профессии! Я нашел свое призвание в карьере гостиничного менеджмента. Ежедневно я вовлекаю сотрудников в работу, нахожу пути для реализации проектов, поддерживаю команды исполнителей. Гостеприимство – это стиль моей жизни!».

Из древности и до сегодняшнего дня, от постоянных дворов до роскошных отелей премиум-класса, от интуитивного обслуживания, базирующегося на традициях, до мировых стандартов, – так продолжает расти и развиваться индустрия гостеприимства. Эта отрасль привлекает тысячи абитуриентов. Профессия менеджера индустрии гостеприимства манит перспективами, высоким заработком, возможностью путешествовать, развиваться и расти, как личность. Если вы выбираете для себя профессиональную реализацию в этой индустрии, будьте готовы хорошо ориентироваться в модных тенденциях, предлагать лучший сервис клиенту, постоянно повышать квалификацию. Готовы? Попробуйте, для этого есть все возможности! Лучшие университеты ждут вас!

<https://hotelier.pro/news/item/ot-personala-dlya-britanskikh-aristokratov-do-menedzherov-v-marriott-louis-vuitton-accor-hotels-o-vozniknovenii-i-razvittii-industrii-gostepriimstva/>

Постель с гарантиями. Тонкости в выборе текстильной продукции для гостиниц

«Сладкая цена», «мы вам перезвоним», гарантии в стиле «мамой клянусь» и другие обещания от недобросовестных поставщиков часто оборачиваются «постельными скандалами» - даже для гостиниц самого высокого уровня. О том, как отелям не ошибиться при закупке текстильной продукции для Hotelier.PRO рассказала *Наталья Микава, директор по продажам ГК «Атмосфера»*.

Hotelier.PRO: Управляющий отелем стоит перед огромным выбором. Что в первую очередь нужно сделать и на что обратить внимание на этапе определения поставщика?

Наталья Микава, директор по продажам ГК «Атмосфера»: При поиске поставщика отеля сталкиваются с производителями домашнего текстиля. Но у них закупать ни в коем случае не стоит. Почему? Потому что изделие должно быть специализировано. Использоваться в отелях с учетом износостойкости, условий стирок, и так далее. Ещё стоит обратить внимание на сайт производителя. Наличие дополнительных телефонов - он должен быть не один. Так же наличие на сайте отзывов от отелей. От которых можно потом получить обратную связь, как работать с конкретным поставщиком. И на сайте должны быть выставлены примеры работ, которые изготавливает поставщик.

Hotelier.PRO: Для того, чтобы точнее определиться с выбором изделия, важно знать его технические характеристики. Отличаются ли они в зависимости от сегмента отеля?

Наталья Микава: Поставщики, конечно же, должны это понимать, а Ваш персональный менеджер спрашивать - к какому сегменту отелей Вы относитесь. Потому что для разного уровня необходимы разные материалы. С учётом ещё и разной эксплуатации белья. Например, есть отели бизнес- класса. Туда гости заселяются в основном на сутки. И у них частота смены белья выше, чем, скажем, в домах отдыха. Где эксплуатация текстиля менее жесткая.

Hotelier.PRO: После того, как отель определился с компанией-поставщиком, начинаются предметные переговоры с менеджерами. Как правильно строить с ними диалог?

Наталья Микава: Здесь важно, чтобы менеджер умел приводить аргументы, как именно решит вопросы отеля его продукция. Не просто «сладкая цена», как сейчас принято говорить. А конкретные пункты: сколько денег сэкономить, количество циклов стирки, сколько прослужит изделие, как именно к этому уровню гостиницы он подойдёт. Конечно, обратите внимание при переговорах с менеджерами на фоновые звуки. Потому что порой они работают в условиях так называемого home office, что, наверное, не говорит о благонадежности поставщика.

Hotelier.PRO: После того, как пройдены этапы переговоров, заключается соглашение. На какие пункты в договоре следует обратить внимание?

Наталья Микава: На моменте заключения договора стоит обратить внимание на то, чем поставщик гарантирует исполнение своих обязательств. В договоре должно быть прописано, что будет в случае расхождения? То есть отель получил не те изделия, которые заявлены изначально. Сколько вам даётся на проверку этих изделий? Так же обязателен пункт о скрытых недостатках. Потому что при эксплуатации проблемы могут появляться по ходу. И время на выявление минусов в этом случае должно быть указано в договоре.

Hotelier.PRO: Если пришёл товар, и он существенно отличается от того, что изначально прописывалось в условиях, как на эту ситуацию должен отреагировать добросовестный поставщик?

Наталья Микава: Добросовестный поставщик отреагирует, и возьмёт проблемный вопрос в работу. Должен быть озвучен срок, в который компания будет готова ответить. Заданы дополнительные вопросы: как именно было упаковано изделие? Что с ним делали? Стирали, или нет? На этом этапе важно выявить - это брак производственный, или он в процессе эксплуатации возник. Когда будут определены причины, будут даны соответствующие рекомендации.

Hotelier.PRO: А что, если партия белья нужна очень срочно?

Наталья Микава, директор по продажам ГК «Атмосфера»: Если вы оставили заявку на сайте, то фирма должна максимально быстро с Вами связаться. Дальше менеджер задаст Вам вопросы о сроках обязательно, чтобы учесть это в переговорах и в процессе производства.

Hotelier.PRO: Может ли поставщик предоставить пробную партию изделия на пробу? Дегустацию?

Наталья Микава: Да, конечно. Добросовестные поставщики понимают, что одним из этапов принятия решения может быть тестирование образцов. И, конечно, я могу порекомендовать не одно изделие запрашивать, а какую-то минимальную партию. Попробовать использовать в своих условиях стирки, протестировать, и уже потом принять решение. Ну и, конечно же, помогают выставки, где можно познакомиться с поставщиками. Посмотреть изделия, пообщаться в живую с сотрудниками, которые помогут при выборе изделий.

<https://hotelier.pro/news/item/postel-s-garantiyami-tonkosti-v-vybore-tekstilnoy-produktsii-dlya-gostinits/>