



## Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 1001-2023

С 01 по 09 октября 2023 года

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

На октябрь запланирован отбор проектов гостиниц на льготное кредитование

Законопроект о регулировании деятельности гостевых домов включен в примерную программу заседаний Государственной Думы на октябрь 2023 года, срок представления отзывов, предложений и замечаний в комитет - до 09.10.2023.

Минэк опубликовало проект постановления, продлевающий срок достижения результатов по субсидиям на строительство модульных отелей с 2023 на 2024 год

Госземли отдадут под инфраструктуру для туризма

Правительство разрешит перенести сроки строительства модульных отелей с 2023 на 2024 год

### **2. Гостиничный рынок Москвы и региона**

Московский туризм: цифры

Новый отель Cosmos Hotel Group в Москве

У гостиницы "Петр I" в центре Москвы появился новый совладелец

Жилье в Москве на сервисе бронирования Russpass

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

Бесконтактное заселение: не так просто

### **4. Юридический практикум для отельеров и вопросы безопасности**

С начала года мунземконтроль Подмосковья выявил незаконную гостиничную деятельность почти на 400 земельных участках

Нулевой НДС для отелей могут расширить и распространить его действие на сопутствующие услуги

В Госдуме предложили изменить правила заселения в отели

Вы теперь вправе оспорить категорию риска через портал госуслуг и тем самым отменить проверку гостиницы

### **5. Гостиничный бизнес за рубежом**

Полетать подешевело: туроператоры начали предлагать рекордные скидки

Гид Michelin составит рейтинг лучших гостиниц под названием Clef Michelin «Ключ Мишлен»

Размещение и оздоровление

Открылся отель Raffles London. Что это такое?

Hilton представляет отчет о тенденциях гостеприимства в 2024 году

## **6. Полезное и интересное для отельера**

Программы лояльности – уровни, гибкость, интеграция

Если у сообщения имеется значок \*): - приводимые в сообщении СМИ или персональном интервью фактические и аналитические данные и прогнозы могут содержать информацию, не подкрепленную реальными показателями гостиничного рынка, либо основанную только на отдельных сегментах рынка.

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

### **На октябрь запланирован отбор проектов гостиниц на льготное кредитование**

Об этом сообщили сотрудники пресс-службы министерства экономического развития со ссылкой на главу ведомства. В сообщении говорится, что все необходимые документы подготовлены и в Минэкономразвития рассчитывают провести новый отбор проектов уже в октябре 2023 года.

Максим Решетников уточнил, что в настоящее время номерной фонд российских гостиниц составляет порядка 1 миллиона единиц. Экспертные оценки указывают, что необходимо увеличить эту цифру на 238 000. Как минимум 10% от этой величины рассчитывают построить в Москве. Достигнуть расчетных показателей планируется как за счет государственной поддержки, так и за счет роста рынка, которое произойдет из-за обнуления НДС.

Ранее в СМИ цитировали Дмитрий Вахруков. Заместитель министра указывал на продление программы льготного кредитования строительства и реконструкции отелей. Также он сообщал о включении в эту программу круглогодичных парков развлечений и горнолыжных курортов. Напомним, бизнес может получить кредит на льготных условиях под ставку от 3% до 5% годовых на срок до 15 лет. Максимальный размер кредита составляет 70 миллиардов рублей.

<https://hotelier.pro/news/item/na-oktyabr-zaplanirovan-otbor-proektov-gostinits-na-lgotnoe-kreditovanie/>

### **Законопроект о регулировании деятельности гостевых домов включен в примерную программу заседаний Государственной Думы на октябрь 2023 года, срок представления отзывов, предложений и замечаний в комитет - до 09.10.2023.**

Законопроектом № 409713-8 (<https://sozd.duma.gov.ru/bill/409713-8>) предлагается ввести понятие гостевого дома, критериев признания того или иного индивидуального жилого дома гостевым домом, а также механизм включения гостевых домов в единый перечень классифицированных гостиниц, горнолыжных трасс, пляжей, предусмотренный Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Эксперимент по предоставлению гостиничных услуг в гостевых домах предлагается провести в Республике Крым, Краснодарском крае, городе федерального значения Севастополе, в целях обеспечения защиты прав потребителей, их безопасности, создания благоприятных условий для развития курортной инфраструктуры. Гостевым домом предлагается признавать средство размещения, представляющее собой индивидуальный жилой дом или часть индивидуального жилого дома, в котором номера и помещения вспомогательного характера используются для осуществления деятельности по предоставлению гостиничных услуг.

Законопроектом в качестве критериев признания индивидуального жилого дома или его части гостевым домом предлагается закрепить следующие:

- 1) общая площадь гостевого дома не превышает 1000 квадратных метров;
- 2) количество номеров в гостевом доме не превышает 15;
- 3) гостевой дом поставлен на государственный кадастровый учет;
- 4) гостевой дом соответствует категории «без звезд», в соответствии с требованиями, предъявляемыми к гостиницам данной категории, установленных

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

положением о классификации гостиниц, утвержденных Правительством Российской Федерации;

5) гостевой дом размещается на земельном участке с видом разрешенного использования для индивидуального жилищного строительства.

Таким образом для того, чтобы обеспечить правовую определенность в вопросе регулирования деятельности по использованию гостевых домов, обеспечить предоставление потребителям качественных и безопасных услуг, не нарушая при этом требований, установленных Жилищным кодексом Российской Федерации, предлагается разграничить гостевые дома и гостиницы, и услуги, предоставляемые в них.

Законопроектом предлагается запретить рекламирование оказания гостиничных услуг с использованием гостевого дома, включая объявления на сайтах агрегаторов информации о гостевом доме без указания регистрационного номера, присвоенного гостевому дому при внесении сведений о нем в единый перечень. Поскольку законопроект содержит обязательные требования в соответствии с Федеральным законом от 31 июля 2020 г. № 247-ФЗ «Об обязательных требованиях в Российской Федерации», датой вступления его в силу предлагается определить 1 апреля 2024 года.

<https://t.me/wrkhotel/3923>

### **Минэк опубликовало проект постановления, продлевающий срок достижения результатов по субсидиям на строительство модульных отелей с 2023 на 2024 год**

В настоящее время на территории ряда субъектов Российской Федерации отмечаются риски неисполнения результата «Введены в эксплуатацию номера в модульных некапитальных средствах размещения» федерального проекта в связи с поздним доведением средств федерального бюджета в рамках заключенных между Минэкономразвития России и субъектами Российской Федерации соглашений о предоставлении субсидий из федерального бюджета бюджетам субъектов Российской Федерации, завершением строительного сезона в сентябре-октябре, и как следствие, невозможностью обеспечения монтажа модульных некапитальных средств размещения в полном объеме и их ввода в эксплуатацию в срок до 31 декабря 2023 года.

В связи с этим, проектом постановления предлагается внести изменения в Правила предоставления и распределения в 2023 и 2024 годах субсидий из федерального бюджета бюджетам субъектов Российской Федерации на государственную поддержку инвестиционных проектов по созданию модульных некапитальных средств размещения (приложение № 10 к Программе), предусматривающих возможность достижения планового значения результата использования субсидии 2023 года в 2024 году в случае направления высшим исполнительным органом субъекта Российской Федерации или уполномоченным им исполнительным органом субъекта Российской Федерации в сфере туризма официального письма с предоставлением обосновывающих документов, в том числе в отношении обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих исполнению обязательств, предусмотренных соглашением, указанных в пункте 20 Правил формирования, предоставления и распределения субсидий из федерального бюджета бюджетам субъектов Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 30 сентября 2014 г. № 999.

Проект посмотреть по ссылке:

<https://regulation.gov.ru/Regulation/Npa/PublicView?npaID=142147>

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

## **Госземли отдадут под инфраструктуру для туризма**

Земли, принадлежащие государству, будут передаваться для создания на них туристической инфраструктуры (отелей, санаториев, курортов и т.п.) в упрощенном порядке. Такой законопроект, разработанный Минстроем, поддержала правительственная комиссия по законопроектной деятельности.

В пояснительной записке Минстроя как разработчика документа указывается, что организации по развитию туризма наделят полномочиями агента по предоставлению государственных участков земли. Они смогут совершать сделки, в частности сдавать земли в аренду, предоставлять право на ее использование на период строительства, заключать инвестиционные контракты.

Принятие нового механизма позволит создавать новые и модернизировать существующие объекты туристической индустрии, в том числе по инициативе субъектов и совместно с ними. Основная цель законопроекта — ускорение инвестиционного цикла, предоставление мер поддержки инвесторам, привлечение частного бизнеса в сферу туризма.

<https://hoteliernews.ru/goszemli-otdadut-pod-infrastrukturu-dlya-turizma>

## **Правительство разрешит перенести сроки строительства модульных отелей с 2023 на 2024 год**

Строителям модульных отелей на бюджетные субсидии, которые должны были завершить работы в этом году, разрешат перенести сроки на 2024-й. Правда, для этого потребуются официальное обращение от правительства региона и четкое обоснование, почему произошла задержка. Соответствующий проект постановления подготовило Минэкономразвития.

Решение принято из-за того, что в ряде регионов наблюдаются риски, что отели не будут построены в срок, проблема одинаково острая во всех регионах.

Главная причина задержки заключается в том, что федеральные субсидии поступили поздно. При этом строительный сезон на большинстве территорий России завершается в сентябре-октябре и возвести модульные конструкции в срок до 31 декабря представляется проблематичным.

<https://hoteliernews.ru/pravitelstvo-razreshit-perenesti-sroki-stroitelstva-modulnyh-oteley-s-2023-na-2024-god>

## **2. Гостиничный рынок Москвы и региона**

### **Московский туризм: цифры**

Москва отчиталась по летнему туристическому сезону. Смотрим подробности и цифры:

- Столицу посетили 7,1 млн гостей (на 17% больше, чем летом прошлого года).
- 4,6 млн гостей приезжали в Москву с экскурсионными целями одним днем (без ночевки).
- Итого за июнь-август в городе побывали почти 12 млн путешественников, что на 35% превосходит прошлогодние показатели.
- Главные приезжие – жители России. Число гостей столицы из регионов России составило 6,5 млн человек (на 8% больше, чем в рекордном для туризма 2019-м).
- Но стало больше и гостей из-за границы: за лето приехало больше 600 тыс. иностранцев (это притом, что всего за первое полугодие прибыл миллион человек).
- Лидерами среди стран дальнего зарубежья стали Китай, Иран, Объединенные Арабские Эмираты, Турция и Индия, а если говорить про соседей, то здесь в основном Узбекистан, Белоруссия и Казахстан.
- Расходы туристов за лето составили 372 млрд рублей – объем поступлений в бюджет Москвы достигнет 51 млрд рублей.

<https://t.me/portierdenuit/1404>

### **Новый отель Cosmos Hotel Group в Москве**

В цепочке Cosmos Smart семейства отелей Cosmos Hotel Group прибавление! Второй по счету отель этого суббренда - гостиница Cosmos Smart Moscow Semenovskaya, - рассчитана на 120 номеров. Ориентирована, в основном, на тех, кто приезжает в Москву в командировку по делам, а также туристов, путешествующих в составе организованных групп. В гостинице будет конференц-зал, ресторан на 70 мест и бар. Для трешки более чем достаточно.

Концепция гостиниц, входящих в цепочку Cosmos Smart, (<https://corporate.cosmosgroup.ru/ru/brand/sosmos-smart>) достаточно простая: "лаконичность и простота в архитектурных решениях, "умное" зонирование общественных мест и универсальность их использования". Концепция smart-отелей состоит из нескольких ключевых ценностей: функциональный и эргономичный дизайн, чтобы гостю было легко получить всё необходимое при минимуме усилий; доступный сервис, который базируется на оптимальном балансе высокого качества по разумным ценам. Отель Cosmos Smart Moscow Semenovskaya, в первую очередь, ориентирован на размещение бизнес-путешественников и многочисленных туристических групп. Отель удобно расположен, как с точки зрения транспортной доступности, так и близости к объектам культурного наследия (усадьба Измайлово и Измайловский парк, а также Семеновская набережная). Помимо Москвы, отели цепочки Cosmos Smart уже работают в Воронеже, Сегеже и Когалыме.

<https://hospitalityguide.ru/news/cosmos-hotel-group-otkroet-novyj-smart-otel-v-moskve/>

### **У гостиницы "Петр I" в центре Москвы появился новый совладелец**

МОСКВА, 6 окт – РИА Недвижимость. Структура акционера Русской аграрной группы Дианы Саидовой стала совладельцем гостиницы "Петр I" в центре Москвы, сообщила газета "Ведомости".

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

По данным издания, ООО "Торговый дом "Трэи" стало владельцем 35% акций ОАО "Гостиница "Будапешт", на балансе которого находится 5-звездочный отель "Петр I" на Неглинной улице в центре Москвы.

Торговый дом "Трэи" принадлежит Диане Саидовой, совладельцу Русской аграрной группы (РАГ). Саидова владеет 6,25% в РАГ напрямую, ей также принадлежит 25% в ООО "Агромпромхолдинг "Развитие регионов", которое является крупнейшим собственником РАГ с долей в 75%. Компания называет себя крупнейшим сельскохозяйственным объединением в Рязанской области. Она специализируется на производстве молока, свинины и зерновых культур. Основной владелец РАГ с долей 40% – депутат Рязанской городской думы от партии "Единая Россия" Юрий Сандин.

"Петр I" занимает часть гостиничного комплекса, в состав которого входит также отель "Будапешт", имеющий статус объекта культурного наследия федерального значения. Собственники у этих проектов разные. "Будапешт" связывали с бизнесменом Виталием Юсуфовым, сыном бывшего министра энергетики России Игоря Юсуфова. "Петр I" построен компанией MosCityGroup в середине 2000-х. Его основателю Павлу Фуксу в 2019 году было предъявлено обвинение в мошенничестве в особо крупном размере со средствами дольщиков жилого комплекса Sky House на Мытной улице.

Как написала газета, по данным списка аффилированных лиц "Гостиницы "Будапешт", торговый дом "Трэи" получил долю в отеле, которая ранее принадлежала кипрской Arbend Holding, чьи бенефициары неизвестны. Еще 35% гостиницы – у Roil Ventures Limited, ее собственники также не раскрываются.

<https://realty.ria.ru/20231006/gostinitsa-1900863143.html>

## Жилье в Москве на сервисе бронирования Russpass

С горем пополам работающий сервис Russpass, созданный при поддержке правительства Москвы, объявил о запуске новой опции для рантье – посуточная аренда квартир. В разделе "Жилье", где сейчас находятся исключительно отели, появился фильтр "сначала квартиры", а нововведение лично проанонсировал (<https://www.sobyanin.ru/turisty-vybirayut-moskvu-bolee-7-mln-gostei-za-letu>) в личном блоге мэр Москвы.



Основным преимуществом для будущих арендодателей я вижу самую низкую комиссию на рынке - 10% (у большинства агрегаторов 15%). Выставлять в аренду свои объекты размещения смогут как юридические, так и физические лица, включая самозанятых. Бонусом обещают "полное сопровождение" новых партнеров (а может быть иначе?).

Главный минус по-прежнему – небольшая популярность сервиса и устаревший морально, несмотря на новизну, неудобный интерфейс. Хотя площадка и работает уже почти три года, разделом бронирования средств размещения пользуется крайне мало путешественников.

<https://t.me/portierdenuit/1407>

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

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

#### **Бесконтактное заселение: не так просто**

Глава Минэкономразвития Максим Решетников пообещал ввести автоматизированную систему бесконтактного заселения в гостиницы. Грубо говоря, предлагает разогнать сотрудников службы приема и размещения отелей и заменить все биометрией и системой распознавания лиц. Мы же такие "современные и инновационные" – давайте все внедрять срочно.

У меня вопрос: а что будет, если что-то пойдет не так? А ведь, скорее всего, пойдет. Кто тогда будет решать проблему на месте? Потребуется новые люди, причем с техническим образованием, а это отелю, кстати, обойдется дороже, чем сотрудники ресепшн. Как всегда, изобретают колесо там, где и так все отлично катится.

Сейчас, по оценкам того же Минэка, в отелях по стране не хватает около 400 тысяч человек персонала, из них 80 тыс. – квалифицированного. "Этот вопрос мы будем прорабатывать", – заявил министр. Зарплату надо поднимать людям в индустрии – самое очевидное решение.

Намного более реалистично выглядит креатив Минэка, направленный на привлечение иностранных туристов в страну. Постановление об удаленном открытии иностранными туристами счетов в российских банках должны принять в ближайшее время, и даже есть вероятность, что все заработает еще до конца этого года.

Еще в июне Госдума приняла закон, который позволит иностранным туристам расплачиваться картами "Мир" на территории России. У путешественников-иностранцев появится возможность удаленно открывать счет в русских банках без личного присутствия или присутствия представителей. С помощью электронной карты турист сможет бронировать тур, а уже приехав в Россию, расплачиваться этой же картой. Вот это уже звучит как реальный план!

<https://t.me/portierdenuit/1405>



#### **4. Юридический практикум для отельеров и вопросы безопасности**

##### **С начала года мунземконтроль Подмосковья выявил незаконную гостиничную деятельность почти на 400 земельных участках**

5 октября 2023 В Московской области на системной основе продолжают мероприятия по пресечению незаконной деятельности гостиниц и хостелов. Как сообщает региональное Министерство имущественных отношений, муниципальными земельными инспекторами осмотрено 650 земельных участков, почти на 400 из них выявили незаконное размещение гостиничного бизнеса.

«По результатам работы мунземконтроля, незаконная гостиничная деятельность подтвердилась почти на 400 участках, из них на 24 земельных участках правообладателями направлены заявления на изменение вида разрешённого использования, 10 собственников узаконили гостиничный бизнес, 48 собственников прекратили гостиничную деятельность незаконных гостиниц, хостелов и иных объектов временного размещения граждан», - рассказала министр имущественных отношений Московской области Наталья Адигамова.

Так, например, в городском округе Мытищи на земельном участке для ведения личного подсобного хозяйства до недавнего времени нелегально действовал гостевой дом «Бородино» в одноимённой деревне. После проверки мунземконтроля собственник прекратил вести коммерческую деятельность по предоставлению гостиничных услуг. А вот отель «Мираж», расположенный на земельном участке с таким же видом разрешённого использования в деревне Сгонники, после проверки продолжает незаконно вести коммерческую деятельность, соответственно, будет привлечен к ответственности.

«Любой бизнес, в том числе и гостиничный, должен вестись на законных основаниях. Оказывать такие услуги можно только в нежилых помещениях или на земельном участке, где вид разрешенного использования «для гостиничного обслуживания», - подчеркнула Наталья Адигамова.

[https://mio.mosreg.ru/sobytiya/novosti-ministerstva/05-10-2023-13-04-31-s-nachala-goda-munzemkontrol-podmoskovya-vyyavil-n?utm\\_referrer=https%3A%2F%2Fyandex.ru%2F](https://mio.mosreg.ru/sobytiya/novosti-ministerstva/05-10-2023-13-04-31-s-nachala-goda-munzemkontrol-podmoskovya-vyyavil-n?utm_referrer=https%3A%2F%2Fyandex.ru%2F)

##### **Нулевой НДС для отелей могут расширить и распространить его действие на сопутствующие услуги**

МОСКВА, 7 октября. /ТАСС/. Сейчас льгота действует только на то, что турист изначально включил в свой тариф проживания. Минэкономразвития РФ предлагает ввести нулевой НДС для некоторых сопутствующих услуг в российских отелях, среди которых услуги СПА, тренажерного зала, детской игровой комнаты, доступ к интернету и пользование парковкой. ТАСС ознакомился с соответствующим проектом постановления правительства РФ.

Как пояснили ТАСС в Минэкономразвития, в 2022 году были внесены изменения в Налоговый кодекс РФ, позволяющие применять нулевую ставку НДС при проживании в гостиницах. Вместе с тем перечень дополнительных услуг, которые включаются в единую стоимость номера, требовал уточнения. Сейчас такие услуги, как СПА, тренажерный зал, химчистка, детская комната, бассейн не включены в этот перечень и не могут претендовать на данную льготу.

Президент Российского союза туриндустрии (РСТ) Илья Уманский напомнил, что в результате отельеры вынуждены были вести отдельный учет и уплачивать с таких услуг НДС в размере 20%, что формировало "значительные неудобства", в том

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

числе для потребителей. РСТ обратился с просьбой об урегулировании этого несоответствия в Минэкономразвития.

Как отметили в МЭР, если инициатива будет поддержана, это даст возможность большему числу отельеров воспользоваться налоговой льготой. Такая мера позволит увеличить рентабельность гостиничных проектов, сократить издержки бизнеса и, тем самым, избежать возможного роста цен на проживание для гостей.

<https://tass.ru/ekonomika/18938665>

### **В Госдуме предложили изменить правила заселения в отели**

Депутат Госдумы Сергей Колунов предложил изменить время заселения и выселения из гостиниц. Во многих отелях и гостиницах по всему миру существует правило: заселение с 14 часов, а выселение — с 12 часов дня. Однако далеко не для всех туристов это удобно, учитывая, что, покупая тур, платят они за полноценный день отдыха.

По мнению Колунова, такой график нацелен на дополнительный заработок представителей гостиничного бизнеса. Парламентарий подчеркнул, что правила заселения в отели пришли к нам в Россию из-за рубежа еще в 1990-е годы, и за 30 лет они прижились и укрепились. «Сейчас кажется, будто такие нормы и должны существовать — нормы, придуманные Западом явно не для людей, а в угоду собственным гостиничным империям. Так, расчетный час позволяет отелям продавать номера с наценкой 50 – 75% от стоимости суток за ранний заезд и поздний выезд», — отметил Колунов в беседе с корреспондентом.

В то же время, по его словам, все понимают, что выезжать в 12 часов дня большинству туристов невыгодно — удобнее уезжать вечером или с утра, чтобы использовать день целиком и не рваться сломя голову на поезд или самолет. «И мы должны дать постояльцам гостиниц такое право. Крупные зарубежные сети ушли из России, но почему-то их наследие осталось. Это неправильно. Разумно подумать над едиными российскими стандартами, рассчитанными, прежде всего, на комфорт и удобство людей. Турист вправе сам выбрать, в какое время он хочет выезжать, а в какое заезжать», — подытожил депутат. Об этом сообщает "Рамблер".

[https://travel.rambler.ru/lifehack/51548830/?utm\\_content=travel\\_media&utm\\_medium=read\\_more&utm\\_source=copylink](https://travel.rambler.ru/lifehack/51548830/?utm_content=travel_media&utm_medium=read_more&utm_source=copylink)

### **Вы теперь вправе оспорить категорию риска через портал госуслуг и тем самым отменить проверку гостиницы**

Речь о требованиях закона от 31.07.2020 № 248-ФЗ о государственном контроле. Им был внедрен риск-ориентированный подход, и каждый налогоплательщик был отнесен к одной из шести категорий риска. Это низкий, умеренный, средний, значительный, высокий и чрезвычайно высокий риск нарушения обязательных требований.

В 2023 году проверки проводятся только в отношении субъектов из двух последних категорий. Это примерно 15% от их общего числа. Если организация, ИП или физическое лицо считает, что его неправомерно отнесли к группе риска, он может это оспорить. Заявление подаётся через сервис досудебного обжалования решений госорганов. Оно должно быть рассмотрено в течение 5 рабочих дней. Общий же срок рассмотрения обращения не должен превышать 20 рабочих дней. На практике все происходит быстрее, — сообщается на сайте Правительства. Если в 2021 году обжалование занимало 15 дней, то в 2023 — всего 11 дней.

<https://tass.ru/ekonomika/18607501>

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

## **5. Гостиничный бизнес за рубежом**

### **Полетать подешевело: туроператоры начали предлагать рекордные скидки**

Российские туроператоры стали предлагать своим клиентам большие скидки — до 60% — на зарубежные отели и авиабилеты, выяснили «Известия». Причина — в окончании высокого сезона и снижении активности российских путешественников из-за колебаний курсов валют. Кроме того, туристов пытаются привлечь повышением категории номера без доплат или бесплатными ужинами, рассказали в туркомпаниях. Средний чек при покупке путешествий за год вырос на 20%, сообщили участники рынка. В топе популярных заграничных направлений — Турция, ОАЭ, Египет, Таиланд и Шри-Ланка.

#### *Дают сэкономить*

Скидки на отели осенью 2023 года стали достигать рекордных 60% — так туроператоры пытаются компенсировать снижение покупательской активности, рассказали «Известиям» в пресс-службе туроператора Tez Tour. Отметили снижение цен на размещение и появление спецпредложений и другие компании.

Так участники рынка пытаются сделать путевки более доступными на фоне снижения курса рубля, считает вице-президент Ассоциации туроператоров России (АТОР), гендиректор туроператора Space Travel Артур Мурадян.

— Если Турция сама подешевела на фоне завершения сезона и туроператорских программ, то по Эмиратам и Таиланду отсутствие глубины продаж, особенно на «низкие» даты, заставляет операторов стимулировать спрос, делая эти направления более доступными, — пояснил он.

Кроме того, снижаются и цены на авиабилеты — на чартеры и блоки мест, забронированные туроператором. По мере приближения даты вылета цены на авиабилеты падают, чтобы не дать креслам «сгореть», пояснил Артур Мурадян. Из-за этого стоимость перелета в составе турпакета зачастую оказывается мизерной.

Экономия на туре в целом может составить 5–20%, но посчитать значение сложно, поскольку все случаи индивидуальны, оценил он.

Что касается спецпредложений, то это может быть бесплатное улучшение плана питания: клиент оплачивает размещение на завтраках, а ему предоставляется полупансион — завтрак и ужин.

Кроме того, туристу могут предложить номер с видом на море вместо оплаченного им номера с видом на сад, который всегда дешевле. Также предлагают заселить детей до 12 лет бесплатно.

#### *Колебания курса*

Любые валютные — а как следствие, и ценовые — колебания заставляют туристов занимать выжидательную позицию, поэтому решение о бронировании туров большинство из них принимает практически в последний момент, рассказал Артур Мурадян.

На этой неделе курс вплотную приблизился к отметке 100 рублей за доллар. По сравнению с началом прошлой недели он прибавил почти четыре рубля.

— Сейчас мы наблюдаем тренд на значительное снижение глубины продаж: на непраздничные даты она в среднем составляет 7–14 дней. На такую глубину сейчас продается до 70% туров, — пояснил эксперт.

Аналогичную ситуацию заметили представители Tez Tour и сервиса «Слетать.ру». По данным туроператора, уже на протяжении полугода россияне бронируют путевки менее чем за месяц до вылета.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

— Сейчас реакция туристов на колебания валют не такая острая, как в августе, когда рубль впервые за долгое время значительно упал. Тогда почти неделю мы наблюдали существенное снижение продаж, — рассказали в пресс-службе Tez Tour.

### *Рост чека*

Несмотря на усилия туроператоров по снижению стоимости туров, средний чек за путешествия по России и за рубеж вырос примерно на 20% по сравнению с прошлым годом, сообщили в «Слетать.ру» и Tez Tour.

Так, на поездку в Турцию россияне сейчас тратят в среднем 188 тыс. рублей, в Египет — 177 тыс., Таиланд — 182 тыс., ОАЭ — 222 тыс., рассказали в «Слетать.ру». Средний чек на путешествие по России вырос на 23% — до 66 тыс. рублей.

— Увеличение затрат напрямую связано с ростом курса доллара, который относительно прошлого года значительно подорожал. Большинство бронируемых туристами стран — Египет, Мальдивы, ОАЭ, Венесуэла, Таиланд — это как раз долларовые направления, — пояснили в Tez Tour.

Еще заметнее вырос средний чек на направлениях СНГ, сообщили «Известиям» в туристическом сервисе Bronevik (входит в МТС Travel). Размещение в отелях Белоруссии, Казахстана, Узбекистана, Абхазии и Киргизии стало обходиться российским туристам на 39% дороже — в 5,8 тыс. рублей за ночь.

По словам Артура Мурадяна, из-за слабого рубля в первую очередь страдают туристы со средним и низким доходом, тогда как состоятельные туристы менее восприимчивы к колебаниям валюты.

— В большинстве случаев путешественники не отказываются от поездок совсем, предпочитая пересматривать программу пребывания. Например, выбирают более бюджетные отели той же категории или сокращают число дней в отпуске, — рассказал он.

А вот в пресс-службе туроператора Anex Tour, наоборот, заметили снижение среднего чека на 5–25% по сравнению с прошлым годом.

— Это может быть связано с увеличением числа прямых чартерных перелетов. В этом году у нас расширилась полетная программа, — пояснили «Известиям» в компании.

Сейчас в топ популярных стран, помимо России, у туроператоров входят Турция, ОАЭ, Египет, Таиланд и Шри-Ланка. Некоторые компании сообщили о востребованности Кубы и Венесуэлы.

При этом самые доступные по стоимости — поездки по России, в Абхазию, Армению, Грузию, заметили в «Слетать.ру». В середине октября из Москвы вдвоем в недельный тур в Краснодарский край можно улететь за 33 тыс. рублей, в Абхазию — за 36 тыс., Армению — 74 тыс., Грузию — 104 тыс. рублей.

<https://finance.mail.ru/2023-10-06/poletat-podeshevelo-turoperatory-nachali-predlagat-rekordnye-skidki-58102928/>

## **Гид Michelin составит рейтинг лучших гостиниц под названием Clef Michelin «Ключ Мишлен»**

Команда гида оценит более 5 тыс. отелей и объектов размещения в 120 странах мира. Ежегодно будет проводиться церемония, на которой объявят лучшие отели.

Для проведения оценки инспекторы Michelin один или несколько раз анонимно посетят объект.

Оценивать будут по пяти критериям:

- само по себе место расположения;

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

- архитектура и дизайн интерьера;
- уровень обслуживания и комфорта;
- «необычность, отражающая индивидуальность заведения, его неповторимый характер»;
- соответствие цены и качества.

Международный директор Michelin Гвендаль Пулленек пояснил, что в рейтинг не станут включать курорт-отели, где гость «изолирован от города». «Но диапазон цен будет широк: от менее ста евро до нескольких тысяч».

Гастрономический гид Michelin выпускают с 1900 года, он является одним из самых авторитетных в мире. Заведения могут получить оценку от одной до трех звезд.

Но Мишлен все равно ушёл из России, так что какая нам разница...

<https://t.me/wrkhotel/3922>

### **Размещение и оздоровление**

Значительный рост потребительских расходов на товары и услуги, связанные с оздоровлением, наблюдается по всему миру. По данным Global Wellness Institute (GWI), в 2019 году мировой рынок велнес-услуг оценивался в \$4,9 трлн. По прогнозам, он будет расти в среднем на 9,9% в год и достигнет \$7 трлн в 2025 году.

Гостиницы и курорты быстро осознали это изменение в поведении потребителей. Чтобы удовлетворить растущий спрос, отельеры не только предлагают комфортные условия проживания, но и включают в свои услуги элементы велнеса. Проверьте себя, идет ли ваш отель в ногу со временем:

1. Комфортный сон. В каждом отеле должны быть удобные постельные принадлежности. В звуконепроницаемых номерах нужны затемняющие шторы. Как вариант диффузоры и ароматерапия для улучшения качества сна гостей. Качественные матрасы и меню подушек даже не обсуждаются.

2. Здоровое питание. Гостиничная индустрия все больше внимания уделяет предоставлению гостям питательных блюд из местных продуктов. Меню составляется с учетом различных диетических предпочтений и включает веганские, безглютеновые и органические блюда.

3. Спа- и велнес-центры. Современные отели интегрируют роскошные спа-центры, предлагающие широкий спектр процедур – от массажа до ухода за лицом, чтобы удовлетворить растущий спрос на релаксацию и омоложение. Также в моде фитнес-центры, студии йоги и бассейны, где проводятся занятия по фитнесу, персональные тренировки и другие оздоровительные мероприятия для гостей, которые следят за собой.

Даже если ваш отель маленький и речи про собственный спа-центр, бассейн или фитнес-зал идти не может, вы все равно можете договориться с близлежащим оздоровительным центром, который оказывает подобные услуги. Ваши гости будут вам благодарны.

<https://t.me/portierdenuit/1424>

### **Открылся отель Raffles London. Что это такое?**

Немного о богатом – в Лондоне в здании Старого военного министерства, известного сегодня как The OWO, открылся отель Raffles London (<https://www.raffles.com/london/>). В свое время здесь жили такие легенды, как сэр Уинстон Черчилль и лорд Холдейн. Ян Флеминг, создатель Джеймса Бонда, был постоянным посетителем этого здания, и многие сцены из старых фильмов о

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Джеймсе Бонде снимали именно здесь. История этого здания плотно связана со шпионажем, поскольку в XX веке здесь располагались подразделения MI5 и MI6. Потом здание в самом сердце Уайтхолла решили тщательно отмыть и отреставрировать.

В восьмилетнем проекте реставрации приняли участие сотни мастеров, которые вернули постройке былое величие: вручную выложенные мозаичные полы, дубовые панели, великолепные люстры и центральную мраморную лестницу.

Новый отель на 120 номеров включает в себя фирменный ресторан под руководством шеф-повара Мауро Колагреко (звезда кулинарного искусства, создатель любимого русскими богачами ресторана Mirazur на Лазурном берегу); два бара (The Guard's Bar and Lounge, предлагающий меню из 16 напитков, включая фирменный "Лондонский слинг", и бар The Spy Bar - подземный коктейль-бар, расположенный в бывшей комнате для допросов); спа-центр Guerlain Spa, который займет 2500 кв. м на четырех этажах, что сделает его одним из самых больших спа-салонов в британской столице. В спа-салоне будет 20-метровый крытый бассейн, девять процедурных кабинетов и тренажерный зал. Бальный зал Whitehall Ballroom для проведения деловых и парадных мероприятий, в который можно попасть по парадной лестнице, вмещает до 600 гостей и располагает пространством для предварительных мероприятий и специальными переговорными комнатами (названными Morse и Code).

Цена за ночь в стандартном номере начинается от 1500 евро. Бронируем?

<https://t.me/portierdenuit/1415>

### **Hilton представляет отчет о тенденциях гостеприимства в 2024 году**

Путешественники после пандемии отдают приоритет хорошему ночному сну, удобствам для здорового образа жизни и «умным» номерам с большим количеством технологий — и они сочетают приятное с полезным в тенденции, известной как «bleisure», — говорится в новом отчете Hilton.

В третьем ежегодном отчете Hilton о тенденциях в сфере путешествий определены четыре основные темы, которые, по прогнозам, будут определять расходы людей на поездки в 2024 году:

□ Сон: Из-за нашего желания отдохнуть и зарядиться энергией Hilton установил в своих номерах аппараты с белым шумом, затемненные шторы, обволакивающие изголовья кроватей и постельное белье с высоким содержанием нитей.

□ Технологии: Наша жажда «подключения и персонализации» приведет к появлению более надежных вариантов онлайн-бронирования и большего количества зарядных устройств для электромобилей в отелях.

□ Впечатления: Благодаря пристрастию гостей к местной кухне и вкусам Hilton расширил свое меню и предлагает познакомиться с местной культурой (и, конечно же, площадки для игры в пиклбол).

□ «Bleisure»: люди совмещают дни отпуска с рабочими поездками, чтобы навестить местных друзей или заняться туризмом.

Hilton и Ipsos опросили 10 000 путешественников из девяти стран, собрали 60 видеодневников путешественников из США и опросили десятки «экспертов Hilton по путешествиям» для составления отчета.

<https://hoteliernews.ru/hilton-predstavlyaet-otchet-o-tendentsiyah-gostepriimstva-v-2024-godu>

## **6. Интересное и полезное для отельера**

### **Программы лояльности – уровни, гибкость, интеграция**

Что делает программы лояльности успешными? Таким вопросом задались участники панельной дискуссии, организованной компанией TravelLine во время международной туристической выставки «Отдых» в Москве.

Не плодить химер, не стрелять из пушки по воробьям. Но не брезговать и Барби. И - зачем в партнерах понадобился «ВкусВилл»? Аспектов для обсуждения оказалось немало!

«Программа лояльности – это системная работа, - на всякий случай с первых минут встречи напомнил Александр Ешмеков, директор TravelLine по работе с отелями, выступивший модератором дискуссии. - Не просто один раз сделали, раздали карты и все. Нет, нужно методично и системно работать дальше». А иначе хорошо не получится.

«Чтобы выйти к гостям с чем-то новым, я поднимаюсь из операционки и смотрю, что есть на рынке. Не только на рынке туризма и гостеприимства, но и в других секторах – у авиакомпаний, ритейла, недвижимости, - рассказал Богдан Ковеза, коммерческий директор и партнер сети отелей Norke. - Можно увидеть, что разработаны не только программы лояльности, но и партнерские программы». (И об этом еще будет сказано).

«Зачем мы запустили программу лояльности? – продолжил эксперт. - У нас сеть. Нам важно, чтобы наших постоянных гостей узнавали в разных отелях».

Впрочем, не только это. За счет ПЛ (программы лояльности) в Norke добились следующего:

- увеличили прямые продажи через сайт
- собрали всех своих гостей в одном месте
- сегментировали гостей по уровню трат
- увеличили узнаваемость бренда
- повысили повторные заказы

«У нас 43% гостей делают повторное бронирование. Из них 76% делают 3 и 4 бронирования за год через программу лояльности», - привел данные Богдан Ковеза.

Сначала в Norke ввели 4 уровня лояльности. Потом добавили пятый. Зачем, спросите?

«Мы ввели пятый уровень для тех, кто потратил у нас более 1 млн рублей, - объяснил топ-менеджер. – Дело в том, что мы ещё занимаемся и инвестиционной деятельностью. Тем, кто больше 1 млн у нас потратил, мы предлагаем купить апартаменты у нас в отеле. Вообще мы стали делать рассылки по конкретным группам лояльности и с каждым сегментом разговаривать в зависимости от вовлечённости его в нашу сеть». Не остался без пояснения и вопрос, в чем привлекательность для Norke «партнерки» со «ВкусВилл».

«Тем самым мы предвосхищаем вопрос гостей - а что нам поесть, - заметил спикер. -Взамен торговая сеть разместила информацию о нас в своём телеграм-канале».

В таком переплетении с партнерскими программами ПЛ обретают дополнительную силу



от 0 рублей      от 50 000 рублей      от 100 000 рублей      от 200 000 рублей      от 500 000 рублей

Скидка на проживание в любом отеле сети Norke	10%	15%	20%	25%	30%
Поздний выезд бесплатно	-	до 13:00	до 13:00	до 15:00	до 15:00
Ранний заезд бесплатно	-	-	с 12:00	с 12:00	с 10:00
Повышение категории номера	-	-	+	+	+
Комплимент в номер	-	-	+	+	+
Бесплатное проживание (в год)	-	-	1 ночь	3 ночи	5 ночей
Бесплатные завтраки	-	-	-	-	+

«Прямые бронирования у нас выросли с 40% до 80% не только из-за ухода Букинга, но во многом благодаря ПЛ», - подытожил Богдан Ковеза.

В отеле «Вега» (Измайлово, Москва) пока 4 уровня в ПЛ. Пятый еще не вводили (может, и не надо, раз «Вега» инвестиционной деятельностью не занимается).

«Наша ПЛ удерживает лояльных и постоянных гостей отеля при выборе гостиницы для проживания в Москве, без дополнительных затрат на рекламу», - рассказала Оксана Петрушевич, ведущий менеджер по маркетингу и PR отеля «Вега».

ПЛ в «Веге» (называется «Вега Клуб») помогает решить задачу сохранения и увеличения прямых повторных бронирований на сайте отеля, выделяет отель выбором персонализированных услуг и бонусов для постоянных гостей среди конкурентов.

Разработано (как было сказано) 4 уровня программы лояльности со скидками на проживание от 30 до 45% (работает как схема скидок, так и накопительных баллов, которые гости могут потратить на услуги отеля или апгрейд номера).

ПЛ запущена в модуле бронирования TravelLine с привязкой к АСУ Fidelio. При этом рассылки через TravelLine позволяют сегментировать участников ПЛ по уровням.

«Да, у TravelLine прямо в модуле бронирования гость может зарегистрироваться в программе лояльности и сразу разжиться бонусом», - отметила Анна Шамова, эксперт TravelLine по онлайн-продажам.

Определяется, сколько баллов и за что гостю будет начисляться (и как быстро они будут сгорать, сжигание баллов – это еще один немаловажный элемент ПЛ!).



**TRAVELLINE**

## Начисление баллов за брони

Вы сможете настроить:

- **За что будут начисляться баллы:** за проживание, допуслуги и/или события.
- **Сколько баллов** будет начисляться гостю за бронирования.
- **Как быстро** они будут сгорать.

При этом в личном кабинете TravelLine разворачивается своего рода дэшборд лояльности.

## Информация о госте в личном кабинете TravelLine

**Галочкин Александр Владимирович** Gold, 20%

Список карт

**Карта гостя**

- №
- Соц.кд
- День рождения: 17 апреля 1975 г.
- E-mail: alexander.galochkin@travelline.ru
- Телефон

**Накопления**

55%

- Проживания на сумму: 155 046 RUB
- Ночей в гостинице: 73 ночей
- До следующего уровня: 44 955 RUB

ВНИМАНИЕ! Накопления на карту начисляются через 5 дней после выезда гостя в 00:00 по времени средства размещения.

**История операций**

Операция	Стоимость проживания (RUB)	Ночей	Скидка (RUB)	Скидка (%)	Уровень лояльности	Дата
Изменение уровня	36 810	15	7 590,00	разные скидки	Gold	27 августа 2022 г.
	22 143	10	3 705,00	15	Gold	6 августа 2022 г.
	7 565	3	1 335,00	15	Silver	5 июня 2022 г.
	2 635	1	465,00	15	Silver	2 июня 2022 г.
	10 285	5	1 815,00	15	Silver	23 мая 2022 г.
	8 160	3	1 440,00	15	Silver	5 мая 2022 г.
Изменение уровня	21 948	9	0,00	0	Club	21 января 2022 г.
	2 800	1	0,00	0	Club	21 января 2022 г.

Что может отельер? Воспользоваться, например, фильтром по датам и выгрузить тех, кто зарегистрировался в ПЛ, но номер не забронировал, и поработать с ними.

Так как TravelLine неустанно «печет» новинки, то вскоре ПЛ будет не только показывать статус гостя, но и продавать.

**TRAVELLINE**

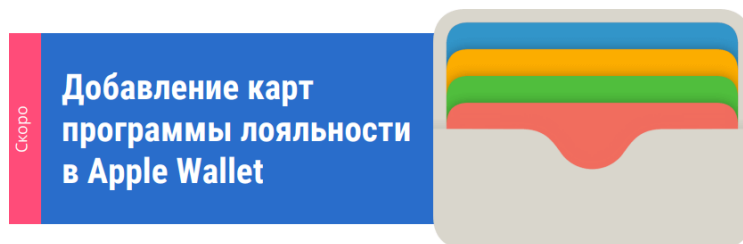
## Не только показывает, но и продает

Скоро

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

Еще одна новинка:

TRAVELLINE



Важный момент – интеграция. ПЛ TravelLine интегрируются со все большим количеством систем управления отелем.



«Любая ПЛ должна опираться на хорошие реальные выгоды, которые гость может почувствовать здесь и сейчас», - зашла с козырей Инна Рындина, коммерческий директор компании «Русские сезоны».

Кстати, для индивидуальных гостей у «Русских сезонов» тоже 4 уровня участия в ПЛ. (Интересно, если у вас есть ПЛ, то сколько уровней введено у вас? Напишите в комментарии – сравним).

Уровни и скидки для индивидуальных гостей у «Русских сезонов» такие:

3% - от 0 рублей

5% - от 100 000 р.

7% - от 500 000 р.

10% - от 1 млн р.

Впрочем, не все так просто.

«В зависимости от проекта мы оперируем от 5 до 10 ПЛ, диверсифицируя их по разным сегментам – прямые гости, корпоративные клиент, туроператоры», - сообщила топ-менеджер.

Самый главный вызов для ПЛ - верное определение ЦА (не стрелять же из пушки по воробьям!).

ПЛ должна предлагать не химер, а впечатления надолго.

Чтобы ваша ПЛ сработала, определите для себя – следующее, говорит Инна Рындина:

- Почему гость должен выбрать вашу ПЛ
- Что конкретно вы будете предлагать в ПЛ
- Когда вы будете продавать ПЛ
- Кому вы будете предлагать

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

- Где, на каких площадках будете продвигать программу

Закрытие летнего сезона для участников ПЛ «Русские сезоны» проводилось как закрытый праздник «Барби бум». Закрытые мероприятия (пусть и под эгидой Барби) подчёркивают статус держателей членства в ПЛ.

Плодотворная фишка - промо-коды для участников корпоративных мероприятий, чтобы они затем возвращались в отель уже как индивидуалы.



Отдельная ПЛ у нас имеется и для сотрудников – добавил тут Богдан Ковеза. «Она работает на наш hr-бренд», - сообщил он.

«ПЛ помогает повышать средний чек, ибо довольный, даже благодушный гость склонен потратить в отеле больше денег», - заметила Инна Рындина.

Обсуждение темы лояльности становилось все более интересным и насыщенным!

И вот еще что: «Если у отеля не будет ПЛ, то больше вероятность, что гостей перетянут агрегаторы с их ПЛ», - указал Богдан Ковеза. И с таким тезисом трудно не согласиться.

«Ставьте четкие цели по ПЛ, - продолжила Инна Рындина. - Например, увеличить возвратность гостей в низкий сезон, заполнить проседающие часы в SPA, повысить количество гостей «по рекомендации друзей» и т.д.».

При этом:

- давайте гостям выбор – между подарками и бонусными баллами
- позаботьтесь об удобстве регистрации, способах списания баллов и комфортности достижения цели
- перед стартом обязательно посчитайте экономику, запустите тест, а по завершении (или промежуточно) - не забывайте подводить итоги

«Вечнозеленый» тренд - персонализация. «Дайте возможность гостю самостоятельно настроить свою программу лояльности», - напутствовала коммерческий директор «Русских сезонов».

«И помните: программа лояльности будет работать только если гостя устраивает качество обслуживания у вас», - напомнила Инна Рындина.

В самом деле, в докладе Unlocking the Connected Customer Trip, подготовленном Skift и Allianz Partners, говорится, что клиенты сегодня больше отдают предпочтение гарантиям (или, по крайней мере, предпосылкам к этому) душевного спокойствия, а не зарабатыванию баллов.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Именно качество обслуживания представляет собой реальную возможность укрепить лояльность клиентов. В опросе компании PwC 43% потребителей заявили, что готовы платить больше за большие удобства, а 42% указали, что заплатят больше за дружелюбное и гостеприимное обслуживание.

«Чем больше в компании думают о том, как она работает с клиентами, как предоставляет им услуги, тем больше к ней будет лояльность клиентов - за пределами тех баллов, что им предлагают» - говорят в Allianz Partners.

Золотые слова!

Таким образом, можно ли сказать, что ПЛ - это манипуляция гостем ради улучшения финансовых показателей отеля?

Между тем, в фоновом режиме ПЛ может быть еще и "радаром" анти-лояльности, вольно-невольно маркируя тех, с кем отель не будет (или не склонен) работать в дальнейшем.

Главное, конечно, не забывать, что в работе должен быть системный подход.

<https://hotelier.pro/news/item/programmy-loyalnosti-urovni-gibkost-integratsiya/>