



## Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 1002-2018

С 16 по 24 октября 2018 года

### **1. Безопасность средств размещения**

МЧС нашло в России более 400 потенциальных «Зимних вишен»

Иностранцы дорого обходятся калужским гостиницам

Нюансы миграционного и регистрационного учета. Проблемы продолжаются?

В Росгвардии предложили ужесточить правила хранения оружия, но для отельеров есть нюанс

Тревожная кнопка: следующий шаг за Минэкономразвития России

### ***Происшествия в гостиницах, связанные с безопасностью***

В результате пожара в гостинице в Сочи пострадали три человека

В столице Хакасии пожарные устроили ночную тренировку в гостинице

Постоялец отеля на Лиговке забыл в номере пистолет

В Петербурге с 6-го этажа гостиничного ресторана выпали гости свадьбы

Пожар в гостинице Алматы: Сгорели два номера и коридор

### **2. Государственное регулирование и поддержка развития туризма и гостиничной отрасли**

В правительстве не поддержали идею депутатов о полном запрете хостелов в жилых домах

«Опора России» просит Госдуму найти справедливое решение вопроса в деятельности легальных хостелов

Развитие туризма в Подмосковье: строительство гостиниц и субсидии для инвесторов

В Тульской области могут расширить перечень пониженных налоговых ставок для бизнеса

### **3. Актуальные вопросы классификации средств размещения**

Саратовские гостиницы пройдут проверку на «звездность»

Чиновница: саратовские гостиницы не спешат получать "звезды"

Севастопольские отельеры тянут с получением квалификации

### **4 Туристская и гостиничная недвижимость Москвы и московского региона: аналитика, новости**

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Гостиничный комплекс Radisson Blu Olympiysky 5\* начнет работать в Москве в конце октября 2018 года

Здание гостиницы "Советская" в Москве отреставрируют

#### **5. Анализ и события российского и московского туристско-гостиничного рынка**

Гостиницы Москвы использовали ЧМ на всю катушку

Azimut Hotels запускает гостиницу в Нальчике

#### **6. Практика, новинки и события туристско-гостиничного дела за рубежом и в странах СНГ**

Отель в США стал платить постояльцам за отказ от смартфонов

Роботы вместо людей. Как в гостиницах оптимизируют персонал

#### **7. Интересное для отельеров**

Москвичка получила миллион за победу на EuroSkills в номинации "администрирование в отеле"

Trophy hotels — ценный актив в гостиничном бизнесе

Как создать грамотный видеоролик для продвижения гостиницы

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

## 1. Безопасность средств размещения



Рубрика готовится при содействии Ассоциации «Безопасность туризма» [www.tourismsafety.ru](http://www.tourismsafety.ru)

### **МЧС нашло в России более 400 потенциальных «Зимних вишен»**

Трагедия, произошедшая в Кемерово, перевернула страну. Огненный петух клюнул настолько больно, что активизировались все: обыватели, руководители учреждений и предприятий и, конечно, профильные службы. Одни массово скупают огнетушители и заказывают системы оповещения, другие проверяют состояние эвакуационных путей, готовность сотрудников к действиям при пожаре и общий уровень пожарной безопасности. Результаты трудно назвать обнадеживающими.

Проверки, проведенные МЧС во всех регионах России, показали, что в стране действуют минимум 400 торговых центров и иных объектов массового пребывания людей, которые эксплуатировались... нет, не с нарушениями – а без разрешения вообще. Примерно у половины объектов из проверенных 19 тысяч выявлены нарушения требований пожарной безопасности, всего более 140 тысяч.

Во-первых, примерно в 7 тысячах зданий автоматические системы пожарной сигнализации эксплуатировались с нарушениями.

Во-вторых, примерно 1,5 тысячи объектов имели недостатки в системах противодымной защиты, столько же – в системах автоматического тушения пожаров. В-третьих, при проверке 10,5 тысяч объектов оказалось, что пути эвакуации находятся в неудовлетворительном состоянии.

В-четвертых, более чем в 3,5 тысяч зданий пути к спасению при пожаре оказались отделаны горючими материалами.

В-пятых, сотрудники 4,5 тысяч объектов понятия не имеют о том, как действовать при пожаре, поскольку не проходили инструктаж...

«Ситуация усугубляется наличием фактов эксплуатации подобных зданий без соответствующего разрешения. В ходе проверок установлено 400 таких объектов», – говорит главный государственный инспектор РФ по пожарному надзору Ринат Еникеев.

Нейтральное слово «объекты» требует расшифровки: это торгово-развлекательные центры, кинозалы, гостиницы, детские площадки. Это все – потенциальные «Зимние вишни». Строительство как минимум 150 из них «осуществлялось без согласования специальных технических условий с МЧС России».

По итогам проверки МЧС потребовало временно остановить работу 111 мест массового пребывания людей, работа 40 торгово-развлекательных центров уже приостановлена.

### *В зоне особого внимания*

Отдельным пунктом в списке потенциально опасных объектов значатся помещения для проведения приключенческих игр – квестов. Популярное в последние годы развлечение обычно проводится для небольшой компании в необычной локации (подвал, лабиринт, череда запертых комнат), нередко – в полумраке или темноте. Решил головоломку – можешь двигаться дальше.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

«Игроков закрывают в комнате и за определенное количество времени им предлагается разгадать загадки и найти ключ от входной двери... Встречаются и специальные квесты для детей, но смысл игры остается тот же самый. Дети находятся в закрытом помещении», – говорит Ринат Еникеев. После событий в Кемерово места проведения таких игр точно должны пройти тщательную проверку: от используемого реквизита и атрибутики до систем противопожарной защиты и подготовки персонала.

### *Справка*

Всего проверку предстоит пройти 84 тысячам объектов: это 10,5 тысяч торгово-развлекательных центров, 4,5 тысячи детских досуговых организаций, 20 тысяч объектов культуры и спорта, 2,5 тысячи крупных кинотеатров, 45 тысяч гостиниц, общежитий, лечебных и оздоровительных организаций, домов отдыха.

<https://versia.ru/mchs-nashlo-v-rossii-bolee-400-potencialnyx-zimnix-vishen>

### **Иностранцы дорого обходятся калужским гостиницам**

За некорректно заполненные документы или опоздание по срокам по предоставлению данных в миграционную службу отели Калуги платят штрафы от 500 тысяч рублей за каждого иностранца.

Из-за такой ситуации многие гостиницы региона просто отказывают иностранным гражданам в заселении. Ведь даже за отсутствие миграционной карты штраф размером в несколько сотен тысяч рублей придётся платить именно отелю.

Обсудить наболевшую проблему руководители отелей пришли в Торгово-промышленную палату на бизнес-завтрак с губернатором Калужской области Анатолием Артамоновым.

Они рассказали, что основная проблема в том, что в регионе в этой сфере до сих пор не налажена система электронной передачи данных миграционных карт. Представителям гостиниц каждый день приходится лично являться в миграционную службу, чтобы сообщать о новоприбывших иностранцах, хотя 52 региона РФ такую систему уже наладили. Наняли частные компании, так как портал госуслуг пока эту услугу не предоставляет.

Губернатор призвал перенять этот опыт и найти IT- компании, которые могли бы создать защищённые электронные каналы связи. «Мы должны этот анахронизм похоронить. Не надо позориться!» — был жёсток в своих оценках возникшей ситуации Анатолий Артамонов. Глава региона дал месяц на решение вопроса.

<https://nikatv.ru/news/economy/inostrancy-dorogo-obhodyatsya-kaluzhskim-gostinicom>

### **Нюансы миграционного и регистрационного учета. Проблемы продолжаются?**

В Ассоциацию «Безопасность туризма» продолжают поступать отклики отельеров о негативном опыте использования программного обеспечения для автоматизированной и своевременной постановки иностранных граждан и лиц без гражданства на регистрационный (миграционный) учет по месту пребывания

Мы ранее сообщали, что в Москве развернута деятельность по подключению гостиниц и иных средств размещения к бесплатному программному обеспечению с целью автоматизированной и своевременной постановки иностранных граждан и лиц без гражданства, а также граждан Российской Федерации на регистрационный (миграционный) учет по месту

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

пребывания («МВ С ИС ГУ МВД России по г. Москве») на базе Государственного казенного учреждения города Москвы «Московская безопасность».

Некоторые владельцы средств размещения, откликнувшись на публикацию, прокомментировали практические аспекты эксплуатации этой системы. Если охарактеризовать одной фразой результат - система хорошая, но есть нюансы! Отклики были опубликованы в журнале "Безопасность индустрии туризма" №2 - 2018 (стр. 22). Данная непростая дискуссия продолжилась и на площадке Делового Форума гостиничного комплекса города Москвы, который состоялся 25 сентября 2018 года.

В настоящее время в адрес редакции журнала опять продолжают поступать отклики отельеров и весьма нелестные.

"Как обычно хорошее начинание похоронено бездарной организацией и исполнением. Мы приостановили регистрацию граждан через ГКУ "Московская Безопасность" - слишком много проблем с ними а спросить не с кого. Человека зарегистрировали, месяц стоит статус что обработано и потом только выясняется, что МВД России не внесли его в базу, а по какой причине ГКУ "Московская Безопасность" не знает. И как нас уверили - не отвечает за это, а только за передачу данных.

С кого спрашивать неизвестно, с кем связываться тоже. А клиенты нам скандалы устраивают из - за того что их штрафуют за отсутствие регистрации в базе и вплоть до депортации. По обращениям в Правительство Москвы приходят непонятные отписки", - прокомментировал нам сложившуюся ситуацию Алексей Анхим, управляющий ООО «Гостиница «Союздобрострой».

Все эти и другие проблемы отражаются не только на гостях, но могут повлиять и на владельцев мест размещения в виде весьма значительных штрафов за нарушение миграционного и регистрационного учета. Редакция журнала продолжит изучение ситуации и направит соответствующие запросы в ГКУ "Московская безопасность".

[https://www.tourismsafety.ru/news\\_one\\_540.html](https://www.tourismsafety.ru/news_one_540.html)

### **В Росгвардии предложили ужесточить правила хранения оружия, но для отельеров есть нюанс**

Росгвардия предложила внести поправки в правила хранения оружия, которые будут обязывать россиян уведомлять территориальные органы о хранении оружия по месту пребывания.

Об этом говорится в проекте «О внесении изменений в Правила оборота гражданского и служебного оружия и патронов к нему на территории Российской Федерации», который размещён на федеральном портале проектов нормативных правовых актов (<http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/56634102/>).

Как указывается в тексте документа, если владелец оружия решил взять его с собой в поездку, длительность которой превышает три дня, то он в течение трёх рабочих дней обязан сообщить в Росгвардию о фактическом месте нахождения.

Уточняется, что в поправках аналогичную обязанность предлагается наложить и на иностранных граждан. Разработчики полагают, что подобные меры помогут в обеспечении контроля за оборотом оружия в местах его временного хранения.

А какие меры безопасности должны быть предприняты при размещении постояльца с оружием и боеприпасами в гостинице и в ином средстве размещения? Ведь теперь согласно требованиям к антитеррористической защищенности (утв. Постановлением Правительства РФ №447) отели должны быть оснащены металлообнаружителями. По логике - для выявления фактов

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

проноса и провоза на территорию гостиницы оружия. Ну, хорошо, оснастили, обучили персонал, установили пропускной режим...

Выявили у прибывшего постояльца оружие (если, конечно оно не в багаже) и что дальше? Размещать или не размещать такого постояльца, проверять ли у него документы на право ношения оружия или же немедленно сообщать в Росгвардию или полицию? Ответа на этот вопрос в нормативных правовых актах нет до сих пор?! Да и зачем это отелю? Но тогда непонятно требование об оснащении гостиниц металлообнаружителями?

Разработчик указанных требований (Минкультуры России) всячески не просто уклоняется, а теперь уже отказывается что-либо комментировать на этот счет (после Указа Президента РФ о передаче туризма в юрисдикцию Минэкономразвития)! Может ответ даст Росгвардия?

Она ссылается на Правила оборота оружия от 19... бородатого года, в которых на этот счет ничего не сказано. Как не сказано и о том, а какие меры безопасности при размещении постояльца с оружием в гостинице должны быть предприняты? Захотел человек в СПА, в ресторан или в тренажерный зал, и что? Оружие с собой брать или хранить под кроватью в номере? А там горничные, персонал, контролирующий и пополняющий минибары, контролирующий работу кондиционера и пр. . А оружие... под кроватью!

*Кто крайний?*

Так ведь и до очередной беды недалеко. А крайним кого сделают? Отелю? За оказание услуг, не соответствующих требованиям безопасности? Или что-то в этом роде. А самое главное - репутация такого отеля, в который, несомненно, снизится хотя бы временно поток постояльцев.

Срочно нужны консультации и поиск оптимальных необременительных и понятных решений. Делание вида, что никакой проблемы здесь нет – контрпродуктивно!

Попытки изменить ситуацию уже предпринимались. Под давлением Ассоциации «Безопасность туризма» Росгвардия письменно согласилась с тем, что было бы неплохо для хранения оружия и боеприпасов в гостиницах иметь металлические шкафы или сейфы. И все. А как с этим на практике - никто толком не знает и никому это неинтересно.

Как, впрочем, и с тем, а что же надо делать персоналу при выявлении при осуществлении пропускного режима в гостиницу оружия и боеприпасов у постояльцев?

Приглашаем отельеров, владельцев оружия, представителей оружейного рынка и Росгвардии высказаться по данному вопросу. Возможно, напрасно некоторые эксперты волнуются в данном случае? Может быть, вовсе и нет никаких проблем с безопасностью для окружающих от постояльцев с оружием в гостиницах? Свои ответы, мнения и предложения можно направить на адрес: [red@tourismsafety.ru](mailto:red@tourismsafety.ru)

[https://www.tourismsafety.ru/news\\_one\\_534.html](https://www.tourismsafety.ru/news_one_534.html)

### **Тревожная кнопка: следующий шаг за Минэкономразвития России**

Ассоциация "Безопасность туризма" держит руку на пульсе и не оставляет без внимания важные для отельеров инициативы по изменению требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения

Тревожная кнопка: следующий шаг за Минэкономразвития России

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Напомним, Постановлением Правительства РФ от 14 апреля 2017 года № 447 утверждены требования к антитеррористической защищенности и форма паспорта безопасности гостиниц и иных средств размещения. Одним из ключевых спорных требований (пункт 18) постановления предусмотрено оснащение всех гостиниц, независимо от их вместимости и категории опасности, средствами тревожной сигнализации (кнопкой экстренного вызова наряда полиции).

С целью устранения этого недостатка по инициативе Ассоциации "Безопасность туризма" разработчиком Постановления (Минкультуры России) подготовлен проект постановления "О внесении изменения в постановление Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2017 г. № 447", в котором внесены изменения в пункт 18.

Однако, в связи с принятым на государственном уровне решением о передаче полномочий в сфере туризма от Минкультуры России в Минэкономразвития России данный проект Постановления Правительства остался не доведенным до конца и находится на портале нормативных правовых актов [regulation.gov.ru](http://regulation.gov.ru) (ID проекта 02/07/01-18/00077724).

В этой связи, Ассоциация "Безопасность туризма" обратилась к Министру экономического развития Российской Федерации М.С.Орешкину с просьбой активизировать работу по сопровождению проекта Постановления Правительства «О внесении изменения в постановление Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2017 г. № 447» с целью дальнейшего внесения его на рассмотрение Правительства РФ.

[https://www.tourismsafety.ru/hotel\\_news\\_one\\_520.html](https://www.tourismsafety.ru/hotel_news_one_520.html)

### ***Происшествия в гостиницах, связанные с безопасностью***

#### **В результате пожара в гостинице в Сочи пострадали три человека**

Пожар начался поздним вечером 17 октября. Как сообщили «Югополису» в пресс-службе ГУ МЧС РФ по Краснодарскому краю, сообщение о возгорании на улице Политехнической поступило на пульт оперативного дежурного в 22.58. Спустя 10 минут прибыли первые пожарно-спасательные подразделения.

Огонь в четырехэтажной гостинице «Экодом» распространился на площади 30 квадратных метров. Почувствовав запах дыма, постояльцы начали выбегать на улицу. Жильцов на верхних этаж здания эвакуировали с помощью пожарных лестниц. В 23.25 огонь удалось локализовать, а спустя еще 10 минут — ликвидировать.

По имеющейся информации, пострадали три человека, в том числе несовершеннолетний. Пострадавших госпитализировали. С огнем боролись 17 человек, было задействовано пять единиц техники.

[https://tvkrasnodar.ru/news/v\\_rezultate\\_pojara\\_v\\_gostinitse\\_v\\_sochi\\_postradali\\_tri\\_cheloveka-83615/](https://tvkrasnodar.ru/news/v_rezultate_pojara_v_gostinitse_v_sochi_postradali_tri_cheloveka-83615/)

#### **В столице Хакасии пожарные устроили ночную тренировку в гостинице**

"Для себя и персонала гостиницы", - уточняется в релизе, опубликованном на сайте МЧС России по Хакасии. Местом приложения сил абаканского пожарно-спасательного гарнизона оказалась гостиница "Дружба". Об участии постояльцев и их оценках учений, происходивших в очень даже реалистичных условиях, не сказано ничего. Видать, натерпелись!

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Хакасия, 17 октября: Вечернее время для проведения учений было выбрано исходя из трех обстоятельств. Во-первых, большинство проживающих в многоэтажной "Дружбе" уже находились в своих комнатах. Во-вторых, на объекте в это время было минимальное количество дежурного персонала. В-третьих, это приблизило тренировку к реальности.

Огнеборцы, сообщается в релизе, устроили задымление в одной из комнат на четвертом этаже. Пожарная сигнализация сработала без сбоя, после чего началась эвакуация жильцов и посетителей. Примчавшиеся на место экипажи развернули автолестницу и по ней эвакуировали "пострадавшего", после чего одно из звеньев спасателей проверило наличие людей на верхних этажах.

Судя по рассказу руководителя пожарных занятий Алексея Гладышева, учения прошли в соответствии с планом и все их участники справились с поставленными перед ними задачами. Вот только прохожие подкачали: пока пожарные не прибыли, а дым всюду валил с балконов, никто из них не сообщил об этом по телефону 101.

<https://hakac.info/news/77945>

### **Постоялец отеля на Лиговке забыл в номере пистолет**

Постоялец отеля в Центральном районе оставил после себя необычный «подарок» персоналу.

Как стало известно АН «Оперативное прикрытие», 20 октября днем горничная гостиницы «Самсонов» на Лиговском проспекте убирала номер на четвертом этаже после отъезда постояльца. В комнате женщина обнаружила полиэтиленовый пакет, в котором лежал пистолет.

Администрация отеля обратилась в полицию. Стражи порядка отправили оружие на экспертизу. Сотрудники правоохранительных органов ищут постояльца для объяснений. По данным Агентства, около 1 месяца в номере проживал 43-летний уроженец Дагестана без регистрации.

<http://konkretno.ru/2018/10/21/postoyalec-otelya-na-ligovke-ostavil-v-nomere-pistolet.html>

### **В Петербурге с 6-го этажа гостиничного ресторана выпали гости свадьбы**

В Санкт-Петербурге 20 октября произошел трагический случай во время празднования свадьбы в гостинице «Азимут», которая расположена на Лермонтовском проспекте.

В Петербурге с 6-го этажа ресторана выпали двое гостей свадьбы

По предварительной информации, двое мужчин, будучи приглашенными на свадьбу в качестве гостей, изрядно выпили. Они вышли на панорамную террасу ресторана, которая была расположена на шестом этаже, чтобы покурить. Облокотившись на ограждение, мужчины неожиданно сорвались вниз – перила не выдержали и сломались.

От полученных телесных травм двое мужчин 31 и 32 лет погибли на месте до приезда скорой помощи.

На месте происшествия работают сотрудники правоохранительных органов, они устанавливают обстоятельства случившегося для принятия процессуального решения.

<http://runews24.ru/saint-petersburg/21/10/2018/0ab5f44694ebbd00a0f34ea40f5bb305>



## **Пожар в гостинице Алматы: Сгорели два номера и коридор**

Вечером 19 октября на пульт «101» поступило сообщение о пожаре в гостинице «Парасат» по улице Елебекова, 10, в Медеуском районе Алматы, передает ИА «NewTimes.kz» со ссылкой на официального представителя ДЧС города Сандугаш Баймухамбетову.

По данным официального представителя ДЧС, сообщение о горении поступило в 22:13, первые пожарные расчеты прибыли к месту вызова уже через 8 минут, в 22:21. Силы и средства наращивались по повышенному рангу вызова.

«К моменту прибытия пожарных обстановка была следующая: наблюдалось сильное задымление на первом этаже и горение комнаты открытым пламенем на втором этаже четырехэтажной гостиницы «Парасат». Принятыми мерами пожарных предотвращено распространение огня на соседние комнаты», — сообщила Сандугаш Баймухамбетова. Огонь локализован через 10 минут после возгорания — в 22:34, ликвидирован в 00:11. Площадь пожара составила 90 кв метров.

«Как выяснилось, произошло горение двух номеров и коридора на втором этаже четырехэтажной гостиницы «Парасат. Жертв и пострадавших нет», — уточнила Баймухамбетова.

<https://newtimes.kz/proisshestiya/79879-pozhar-v-gostinitse-almaty-sgoreli-dva-nomera-i-koridor>

## **2. Государственное регулирование и поддержка развития туризма и гостиничной отрасли**

### **В правительстве не поддержали идею депутатов о полном запрете хостелов в жилых домах**

В правительстве выступили против предложения депутатов Госдумы о полном запрете на размещение хостелов в жилых домах. Об этом, как пишут "Известия", говорится в отзыве на законопроект Петра Толстого, Павла Крашенинникова ("Единая Россия") и Галины Хованской ("Справедливая Россия").

Речь идет о поправках в закон "Об основах туристской деятельности в РФ", подготовленных весной этого года. Их авторы предложили ввести запрет на использование жилых помещений для гостиниц, хостелов и иных "средств временного размещения". Сам упомянутый закон вступит в силу 1 января и, среди прочего, будет содержать определение понятий "средство размещения", "гостиница" и т.д., а также введет обязательную классификацию объектов индустрии.

Как отмечали авторы поправок, вступление закона "Об основах туристской деятельности в РФ" в силу позволит ввести в правовое поле организацию в домах хостелов, что противоречит жилищному законодательству. Однако в правительстве не согласились с аргументами депутатов – в отзыве на законопроект говорится, что положения будущего закона согласуются с действующим законодательством. Кроме того, в правительстве отметили, что Налоговый кодекс РФ относит к объектам временного размещения жилые дома, коттеджи и частные дома.

Также в отзыве правительства упоминается более ранний проект поправок в Жилищный кодекс РФ, который уже предлагал запретить создание хостелов в жилых домах. Его внесли в Госдуму еще в 2015 году и приняли в первом чтении в 2016 году. Работа над ним возобновилась лишь в этом году после того, как премьер-министр Дмитрий Медведев пообещал лидеру "Справедливой России" Сергею Миронову принятие решений по этому вопросу после чемпионата мира по футболу.

В этот законопроект правительство еще весной предложило ряд смягчающих поправок. В частности, в правительстве предложили размещать гостиницы и хостелы в жилых домах только с согласия жильцов, оформленного на общем собрании. При этом описанная процедура принятия такого решения требует для кворума три четверти голосов всех собственников, если в доме один подъезд, а если больше – то более 50% всех собственников, из которых не менее двух третей живут в том подъезде, в котором и предполагается размещение хостела. За появление хостела в доме должно высказаться три четверти от участвующих в собрании, а заблокировать размещение такого объекта сможет даже один собственник квартиры, если она примыкает к помещению, где планируется создать мини-отель.

<https://reality.newsru.com/article/16oct2018/hostel>

### **«Опора России» просит Госдуму найти справедливое решение вопроса в деятельности легальных хостелов**

«Опора России» – организация, поддерживающая российских предпринимателей, просит Госдуму отыскать справедливое решение вопроса деятельности легальных малых средств размещения.

При анализе проекта функционирования хостелов в жилых домах возник феномен «правовой неопределенности», который ведет к факту закрытия объектов, работающих на легальной основе. Об этом заявил ТАСС вице-президент по туристической сфере «Опоры России» Алексей Кожевников.

Законопроект ФЗ «О внесении поправок в ст. 17 Жилищного кодекса РФ» пока рассматривается Госдумой, а именно – часть о запрете в жилых домах гостиничных и прочих объектов размещения и оказания услуг по заселению гостей.

В апреле 2018 года в ФЗ внесены поправки, которые, по утверждению «Опоры России», делают невозможным ведение легальной бизнес-деятельности в сфере. Это уже привело к прекращению работы двух хостелов в столице.

По мнению Кожевникова, тема тяжела для обеих сторон, но поставить все «точки над і» необходимо. Главное здесь – найти компромисс, так как хостелы – это немаловажный сегмент рынка в своей стоимостной категории.

Кроме того, программа развития туристической отрасли на 2011-2018 годы предполагает рост недорогих мест остановки туристов, а именно хостелы предлагают такие места.

«Опора России» составила официальный документ на имя председателя Госдумы Вячеслава Володина, в котором призывает начать широкое обсуждение проекта законов по данному вопросу, которое приблизит к внесению компромиссных поправок в ФЗ.

*В защиту хостелов выступила практикующий юрист в сфере гостиничного бизнеса Елена Николаевна Еременко, она прокомментировала материал Welcome Times «Опора России» просит Госдуму найти справедливое решение вопроса в деятельности легальных хостелов.*

Приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 23 октября 2014 г. №1393-ст утвердил ГОСТ Р 56184-2014 «Общие требования для хостелов», вступивший в силу с января 2015 года

Для того, чтобы рассуждать о каком-либо предмете, следует отделить его от похожих.

Теперь о самом важном. ГОСТ также предусматривает, где может быть размещен хостел (п. 4.1).

Это первое определение хостела в части его местонахождения и приводит к тем многочисленным проблемам, которые возникают в деятельности хостельеров, особенно в том случае, если хостелы находятся в квартирах.

Поставленные в письме вопросы чрезвычайно актуальны, в особенности, в Москве. Не секрет, что в последнее время были закрыты не только упомянутые в нем хостелы, но и многие другие.

К сожалению, позиция прокуратуры и судов в значительной степени препятствует легальному развитию бизнеса, а прекращение работы хостелов приводит к нарушению прав тех лиц, которые забронировали проживание в хостеле, а в некоторых случаях, подтвердили бронирование внесением финансового обеспечения.

Такая ситуация совершенно недопустима. Хостелы закрываются, как правило, в течение нескольких дней с момента вынесения постановления судом, а обжалование становится невозможным, так как хостелу фактически запрещается оказывать услуги, и его помещение опечатывается. Мало этого, в некоторых случаях применяются и драконовские меры к собственникам квартир, нарушающих права собственности, гарантированные Конституцией РФ.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Нагрузка на малые отели в части правового регулирования не отличается по объему от правового регулирования специализированных средств размещения (гостиниц – в данном случае под этим термином мы подразумеваем все существующие, кроме хостелов), спроектированных и построенных для таких целей.

Такая непомерная нагрузка, с одной стороны, и недостаточное правовое регулирование с другой, привели к тому, что потребители, крайне заинтересованные в получении услуг хостелов, не могут их получить, а отсутствие достаточного законодательного регулирования позволяет трактовать и применять законодательные нормы совершенно произвольно.

Насколько мне известно, сообществом хостельеров, профессионалами в области классификации средств размещения, юридическим сообществом были проведены масштабные обсуждения этой проблемы. Однако, понимание так и не было найдено, и единая позиция не была сформулирована.

Именно такая совокупность проблем и привела к тому, что бизнес пробуксовывает, а вернее – находится в процессе длительного ожидания определения своего правового статуса.

Елена Еременко: «К сожалению, позиция прокуратуры и судов в значительной степени препятствует легальному развитию бизнеса, а прекращение работы хостелов приводит к нарушению прав тех лиц, которые забронировали проживание в хостеле, а в некоторых случаях, подтвердили бронирование внесением финансового обеспечения».

*Однако, есть и справедливые доводы против работы хостелов в местах жительства людей: такие объекты нарушают права, факт их работы можно расценивать, как посягательство на конституционное право жителей России на неприкосновенность жилища.*

*Эксперт в области гостиничного права Эдуард Шалоносов прокомментировал материал Welcome Times: «Опора России» попросила Госдуму найти компромисс в вопросе работы легальных хостелов.*

Я думаю, что «Опора России» уже давно таковой не является. За последнее время они сделали немало ошибочных выводов. И на это есть причина. Часто в средствах массовой информации от них слышатся предложения об отмене того или иного закона. Чего ждет любой законодатель на самом деле? Реальных предложений. Рассказывать о том, что хостел дает 20-30% налогообложения – это пустословие, нет никаких реальных цифр – к примеру, по Москве, Владимирской области, Нижнему Новгороду, Калининграду и др.

Например, в Калининграде 1000 хостелов, которые дают 5 млн рублей в год. Это разговор. Далее, если отталкиваться от этого разговора: предоставляются отчеты, сколько налогов ушло в местный бюджет. Это значит, сколько можно построить дорог, детских садов, улучшить жизнеобеспечение, быт людей с ограниченными возможностями. Это продуманный ход.

Легко сказать – «давайте что-то запретим или отменим», но почему нельзя предложить что-то альтернативное?

Лучше, когда «Опора России» или Независимый Гостиничный альянс говорят «давайте не отменим, а дополним некими пунктами, такими как...» И далее по существу: хостел может быть размещен в жилом помещении при соблюдении следующих условий:

- зарегистрированное предпринимательство;
- отсутствие налоговых задолженностей;
- постанова на учет в Роспотребнадзоре как уведомительная процедура;

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

- разрешения со стороны ТСЖ;
- хостел, то есть квартира должна соответствовать определенным техническим параметрам. Обязательно наличие ремонта, в том числе – звукоизоляционного пола, потолка и стен, что позволит комфортному проживанию соседей.

Такие вещи надо предлагать, а не кричать об отмене. Надо ставить себя на место обеих сторон – в данном случае, и жильцов тоже.

Говорить о ситуации, не разобравшись в ней – также крайне неправильно, эгоистично, аполитично со стороны «Опоры России». Никто никогда не будет испрavlять инициативу без самой инициативы.

Лично я считаю, что те векторные точки, которые я привел для примера, надо предлагать, определяться с собственниками – но не со всеми. Поясню. К примеру, хостел находится в 15-этажном здании на шестом этаже. Надо определиться, на мой взгляд, кому может помешать данный хостел – как минимум, это верхнему и нижнему этажу около хостела – с ними надо найти общий язык.

<https://welcometimes.ru/news/opora-rossii-prosit-gosdumu-nayti-spravedlivoe-reshenie-voprosa-v-deyatelnosti-legalnyh>

<https://welcometimes.ru/news/eduard-shalonofov-predlagayte-alternativu>

### **Развитие туризма в Подмосковье: строительство гостиниц и субсидии для инвесторов**

В Московской области с 2017 года реализуется губернаторская программа поддержки для бизнеса по возмещению затрат при строительстве новых гостиниц. Данные меры приняты с целью развития туризма в регионе - при нехватке мест для размещения турпотоков в Подмосковье ежегодно растет. О том, какие льготы и субсидии могут получить инвесторы при строительстве гостиниц в Московской области и кому их выделяют в первую очередь, читайте в материале портала mosreg.ru.

#### *Компенсация затрат*

В Подмосковье работают более 650 гостиниц, которые могут одновременно принять порядка 85 тысяч туристов. По прогнозам регионального Министерства культуры, к 2019 году количество туристов должно возрасти до 15 миллионов человек. Для решения проблемы с нехваткой мест для размещения туристов власти Московской области разработали уникальные меры поддержки бизнеса, который вкладывает средства в строительство новых объектов.

В 2017 году Московская область стала первым регионом России, запустившим уникальную программу по возмещению затрат на создание объектов инженерной инфраструктуры для гостиниц. Предприниматели, строящие гостиницы в Московской области, могут получить 15% компенсации от стоимости затрат на объекты инженерной и дорожной инфраструктуры. Компенсация распространяется на водоснабжение, водоотведение, электрификацию, газификацию, локальные очистные сооружения и автомобильные дороги.

Максимальный размер субсидии не может превышать 80 миллионов рублей. Объекты должны быть введены в эксплуатацию с 2017 года, а общий объем инвестиций в проект - составить не менее 50 миллионов рублей.

На поддержку могут рассчитывать только гостиницы категории «три звезды» и выше, в которых не менее 20 номеров.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

В 2018 году было принято решение о выделении субсидий также на возмещение 20% затрат на капитальное строительство новых гостиниц.

Для получения любой из перечисленных мер поддержки инвестор должен быть зарегистрирован на территории Московской области.

### *Адресные субсидии*

В первую очередь субсидии получают самые популярные у туристов города. Это Сергиев Посад, где находится древняя православная обитель - Троице-Сергиева Лавра, Истра с отреставрированным Новоиерусалимским монастырем, Коломна и ее знаменитый кремль, а также Зарайск, основанный еще в XII веке.

В Подмосковье в 2017 году уже появилось пять новых отелей, в 2018-м планируется открыть семь. В последующие годы благодаря введенным мерам поддержки эти цифры должны увеличиться.

### *Участки без торгов*

Также предприниматели могут рассчитывать на выделение земли без торгов для ведения гостиничного бизнеса.

Действует льгота, которой может воспользоваться инвестор, собирающийся построить гостиницу на территории Московской области - получение участка без конкурса. Важно, чтобы проект способствовал увеличению рабочих мест и ежегодных налоговых поступлений.

Для получения участка инвестору нужно будет предоставить бизнес-план и финансовую модель, учредительные документы организации - инициатора проекта, а также документально подтвердить ее положительную финансово-экономическую деятельность.

### *Новые площадки*

Региональное Министерство инвестиций и инноваций совместно с Минимущества Московской области и муниципалитетами определили площадки, на которых с точки зрения градостроительной деятельности будет интересно и возможно строить отели. Перечень подмосковных локаций, где гостиницы наиболее необходимы и туристический поток сформирован, уже определен. Таких площадок набралось 44, и они широко презентуются инвесторам.

В настоящее время один отель уже находится на стадии проектирования - он расположится недалеко от Новоиерусалимского монастыря в Истре. Планируется, что его реализацией займется международный оператор Hyatt. Пятизвездочная гостиница займет площадь около 50 тысяч квадратных метров.

Для уже работающих гостиниц предусмотрены свои меры поддержки, в том числе специальные программы по направлениям турпотоков и включение отелей в туристские карты.

<http://mosreg.ru/sobytiya/novosti/news-submoscow/razvitie-turizma-v-podmoskove-stroitelstvo-gostinits-i-subsidii-dlya-investorov>

## **В Тульской области могут расширить перечень пониженных налоговых ставок для бизнеса**

В Тульской области планируют расширить перечень пониженных налоговых ставок для бизнеса. Законопроект о внесении поправок в постановление об упрощенной системе налогообложения на рассмотрение Облдумы внес губернатор Алексей Дюмин.

Согласно тексту документа, с 1 января владельцы гостиничного бизнеса, IT-консультанты и разработчики программного обеспечения смогут использовать

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

в работе упрощенную систему налогообложения, предусматривающую оплату обязательных сборов в размере 3% и 7%.

Введение для бизнесменов послаблений позволит повысить качество услуг, предоставляемых в туристической отрасли, и простимулировать развитие IT-сферы. Высвободившиеся средства предприниматели смогут потратить на улучшение материально-технической базы.

<https://globalmsk.ru/news/id/21967>

### **3. Актуальные вопросы классификации средств размещения**

#### **Саратовские гостиницы пройдут проверку на «звездность»**

В Торгово-промышленной палате региона прошел «круглый стол», главной темой которого стала предстоящая классификация гостиниц на «звездность». Напомним, все российские отели, хостелы и иные так называемые средства размещения обязаны получить категорию «звезды». Соответствующий федеральный закон вступит в силу 1 января 2019 года. В результате, до 1 июля будущего года аттестацию должны пройти отели, имеющие более 50 номеров. При этом гостиницам с номерным фондом от 16 комнат дополнительно выделяют еще полгода.

К 2021 году «звездные» свидетельства обязаны иметь все гостиницы страны. По словам председателя комитета по туризму Саратовской области Виктории Боромянской, «пока наши гостиницы не спешат получать звезды, ведь эта процедура сегодня добровольная, но не бесплатная. В федеральный перечень туристских объектов Минкультуры России внесены всего лишь 9 объектов туристической индустрии, которым присвоены «звезды». Безусловно, мы в постоянном режиме проводим информационную работу с нашими предпринимателями о том, что классификацию проходить надо, она необходима самим гостиницам для того, чтобы быть конкурентными в гостиничном бизнесе».

Классификацию будут проводить специальные аккредитованные компании, которые по баллам оценят каждую из услуг, предоставляемых в отеле. Максимальное количество «звезд» будет присваиваться только за самое высокое качество сервиса и большой перечень услуг. Среди последних — смена полотенец, наличие кондиционера в номере, фена и другие. К примеру, в «однозвездочном» отеле допускается смена постельного белья один раз в неделю, в «пятизвездочном» — каждый день. Отметим, в рамках «звездной» классификации будет выдаваться свидетельство, действующее на протяжении трех лет. При отсутствии данного документа гостиничную деятельность вести нельзя. За нарушение предусмотрены штрафы от 50 тысяч до 1,5 миллионов рублей в зависимости от размера отеля. Также гостиницу могут лишиться свидетельства о регистрации, что означает полное прекращение деятельности.

Эксперты отмечают, что обязательная классификация гостиниц в России — важный этап отрасли в целом. Сегодня ряд отелей имеют «звезды», однако не все постояльцы довольны предоставляемым сервисом. Нововведение позволит избежать такого несоответствия.

[https://saratov24.tv/news/saratovskie-gostinitsy-proydu-proverku-na-zvezdnost/?utm\\_source=yxnews&utm\\_medium=desktop](https://saratov24.tv/news/saratovskie-gostinitsy-proydu-proverku-na-zvezdnost/?utm_source=yxnews&utm_medium=desktop)

#### **Чиновница: саратовские гостиницы не спешат получать "звезды"**

С 1 января вступает в силу закон об обязательной классификации гостиниц по принципу звездности. Об этом на заседании "круглого стола" в ТПП Саратовской области напомнила председатель комитета по туризму региона Виктория Боромянская.

На встрече обсудили организационно-техническое сопровождение процедуры классификации объектов гостиничного бизнеса, "повышение культуры гостеприимства", новые подходы к продвижению услуг, увеличению доходности и повышению конкурентоспособности, внедрению стандартизации менеджмента качества на соответствие международному стандарту.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*



По словам Боромянской, "пока наши гостиницы не спешат получать звезды, ведь эта процедура сегодня добровольная, но не бесплатная": "В федеральный перечень туристских объектов Минкультуры России внесены всего лишь 9 объектов туристической индустрии, которым присвоены "звезды". Безусловно, мы в постоянном режиме проводим информационную работу с нашими предпринимателями о том, что классификацию проходить надо, она необходима самим гостиницам для того, чтобы быть конкурентными в гостиничном бизнесе. Кроме того, напомню основные постулаты классификации.

Это не рейтинг на самое лучшее средство размещения, это, прежде всего, соблюдение стандартов обслуживания, обеспечение безопасности и достойного качества, предоставляемых в гостиницах. Также гостиничный бизнес должен быть информационно открыт и доступен при оказании помощи конечному потребителю в компетентном выборе гостиницы. Поэтому в очередной раз призываю саратовских предпринимателей задуматься о классификации своих объектов".

<https://news.sarbc.ru/main/2018/10/17/223841.html>

### **Севастопольские отельеры тянут с получением квалификации**

Процедуру легализации прошли не более трети средств размещения города федерального значения, сообщает ИА FederalCity. Еще весной 2016 года Кабмин утвердил 24 севавтопольским отелям необходимость получения категорий. С того времени квалификацию подтвердил только курортный комплекс «Аквамарин» и несколько отелей классом ниже.

Между тем недавно принятый федеральный закон обязывает все гостиницы пройти классификацию и вступает в силу с 1 января 2019 года. Если отель обладает номерным фондом в 50 и более помещений и не подтвердил категорию, то с июля следующего года для их владельцев наступает уже административная ответственность.

По словам главы комитета заксобрания по экономике Татьяны Лобач, основной причиной, по которой хозяева мини-отелей не спешат пройти квалификацию, является проблема изменения целевого назначения земли, на которой размещена гостиница или гостевой дом. В большинстве случаев участок приобретался под индивидуальное строительство, а возводился там уже отель в два, три, а то и более этажей, что является нарушением действующего законодательства. «Предприниматели выражают готовность пройти всю процедуру по изменению целевого использования земельных участков. Нужно этот механизм выработать. Думаю, что порядка 120 небольших средств размещения смогут работать в законном поле. Это спокойная жизнь предпринимателей и налоги в бюджет города», – считает Татьяна Лобач.

Севастопольские власти давно мечтают полностью легализовать обширный рынок туристических и рекреационных услуг, ведь по мнению экспертов, как минимум половина местных отельеров работает «вчерную». «В Севастополе функционируют 182 объекта коллективных средства размещения, то есть отелей и пансионатов, официально работающих в гостиничном бизнесе. Однако в действительности их как минимум в 4 раза больше, и все они действуют «в тени», – рассказала ИА FederalCity руководитель фирмы «Таврика-Тур» Елена Коломийцева. При этом возможные штрафные санкции ФНС в отношении владельцев мини-гостиниц, как правило, носят формальный характер по сравнению с сезонной выручкой, ускользнувшей от внимания фискальных органов.

<http://federalcity.ru/index.php?newsid=4351>

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

**Гостиничный комплекс Radisson Blu Olympiysky 5\* начнет работать в Москве в конце октября 2018 года**

На днях в российской столице прошло техническое открытие многофункционального гостиничного комплекса «Radisson Blu Olympiysky 5\*». Отель расположен недалеко от спортивного комплекса «Олимпийский». В данный момент в гостиничном комплексе завершаются все необходимые работы. Первых путешественников отель будет готов принять к концу октября 2018 года, бронирование номеров будет доступно через сайт Booking.com.

Строительство Radisson Blu Olympiysky растянулось на 12 лет. Первые строительные работы начались в 2006 году. Здание удалось построить только частично. В дальнейшем все строительные работы были заморожены. В 2015 году объект приобрела группа компаний «САФМАР». Для завершения строительства гостиничного комплекса потребовались инвестиции в размере 75 миллионов долларов США. На реализацию проекта ушло почти три года.

Комплекс состоит из пятизвездочной гостиницы Radisson BLU на 379 номеров различных категорий, конференц-зоны площадью 1800 квадратных метров, бизнес-центра на 22 000 квадратных метров и многоуровневого подземного паркинга на 270 автомобилей. На верхних этажах здания будет работать панорамный ресторан и большой СПА-центр. Его площадь составляет более 1000 квадратных метров.

После технического открытия руководства гостиницы планирует провести пилотное заселение гостей. Отзывы постояльцев о качестве сервиса позволят довести уровень обслуживания до совершенства.

<https://hotelier.pro/news/item/3561-gostinichnyj-kompleks-radisson-blu-olympiysky-5-nachnet-rabotat-v-moskve-v-kontse-oktyabrya-2018-goda>

**Здание гостиницы "Советская" в Москве отреставрируют**

Здание гостиницы "Советская" на Ленинградском проспекте в Москве изучат, чтобы отреставрировать. Разрешение выдало Мосгорнаследие, говорится на портале мэра и правительства Москвы.

"Здание гостиницы "Советская", где располагаются Московский музыкально-драматический театр "Ромэн" и один из старейших ресторанов города "Яр", изучат для последующей реставрации", – говорится в сообщении.

Руководитель Мосгорнаследия Алексей Емельянов рассказал, что когда документация будет готова и согласована с Мосгорнаследием, выдадут разрешение на реставрацию здания. "В начале XIX века француз Транкий Яр открыл в одноэтажном деревянном доме свой второй по счету ресторан. На протяжении десятилетий заведение меняло хозяев, однако всегда сохраняло репутацию одного из лучших ресторанов загородной Москвы", – отметил Емельянов. По его словам, в 1910 году здание "Яра" заново построили. Архитектором был Адольф Эрихсон.

Ранее сообщалось, что департамент культурного наследия столицы выдал задание на разработку проекта реставрации дома-мастерской Исаака Ильича Левитана в Большом Трехсвятительском переулке. Здание находится на Большом Трехсвятительском переулке и является объектом культурного наследия федерального значения.

Также был согласован проект реставрации усадьбы Латышевых – Бахрушиных – Бардыгиных на Воронцовом Поле. Здание построили в начале XIX века.

[https://www.m24.ru/news/gorod/22102018/50915?utm\\_source=CopyBuf](https://www.m24.ru/news/gorod/22102018/50915?utm_source=CopyBuf)

<https://realty.ria.ru/realtynews/20181022/1531157838.html>

## **5 Анализ и события московского и региональных рынков туристско-гостиничных услуг**

### **Гостиницы Москвы использовали ЧМ на всю катушку**

По итогам 2018 г. в Москве среднегодовые показатели стоимости гостиничного номера и дохода на номер увеличатся на 50-55% в результате эффекта от ЧМ по футболу.

Чемпионат мира по футболу 2018, который проходил в России летом, привел к рекордному росту операционных показателей на гостиничном рынке Москвы. В первые два летних месяца повышение тарифов в зависимости от сегмента гостиниц было двух-четырехкратным по отношению к аналогичному периоду 2017 г. Загрузка в это время не опускалась ниже 80% ни в одном из сегментов, что в совокупности и вывело показатели доходности на пиковые значения.

Несмотря на то, что подобный рекорд маловероятно будет достигнут в ближайшей перспективе, эффект от ЧМ 2018 будет ощущаться до конца года и на протяжении 2019 г.

Учитывая высокую долю делового туризма в общей структуре турпотока в столицу и возобновления сезона бизнес-активности, осенью загрузка гостиниц обычно находится на хорошем уровне (70-75%). По прогнозам Colliers International, московские отели и до конца текущего года зафиксируют положительную динамику операционных результатов по сравнению с прошлым годом, а эффект чемпионата «поднимет» среднегодовые значения ADR (средняя цена продажи номера) и RevPAR (доход на номер) на 50-55%.

Положительная динамика операционных результатов продолжилась и в августе - гостиницы почти всех сегментов практически не ощутили падение загрузки после июня – июля. Исключением стал сегмент люксовых гостиниц – здесь заполняемость в августе снизилась на 7% по сравнению с июлем, однако по сравнению с августом 2017 г. показатель вырос на 6%. Наибольшую загрузку в августе 2018 г. продемонстрировали гостиницы сегмента Upper Midscale & Midscale – 85%, что на 2,6% выше, чем в июле. В целом по итогам июня – августа 2018 г. средняя загрузка московских гостиниц составила 84%, увеличившись на 6,5% по сравнению с летними месяцами прошлого года. Среднерыночный ADR достиг 14 320 руб., что на 34% выше, чем средний тариф лета 2017 г., а RevPAR вырос в полтора раза, составив почти 12 000 руб.

По данным, опубликованным на портале ЕМИСС, за первое полугодие 2018 г. количество иностранных граждан, размещенных в коллективных средствах размещения, увеличилось на 41% в сравнении с тем же периодом прошлого года – до 1,8 млн человек. Российские граждане за тот же период показали не такой значительный прирост – 4,5%, что говорит о переориентации потоков, ориентированных на футбольный чемпионат.

Департамент спорта и туризма Москвы прогнозирует, что чемпионат мира увеличит туристический поток по итогам 2018 г. на 10%, таким образом, ожидается, что город за год посетят 23,5 млн человек.

<https://cre.ru/news/72671>

### **Azimut Hotels запускает гостиницу в Нальчике**

Этой осенью еще одна гостиница сети Azimut Hotels распахнет свои двери – в Нальчике. Гостиница находится всего в 9 км от международного аэропорта города и недалеко от самого большого парка Северо-Кавказского округа, Атажукинского сада. Достаточно быстро постояльцы «Azimut Отель Нальчик»

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

смогут доехать и до Чегемских водопадов, главной природной достопримечательности Кабардино-Балкарии.

По словам генерального директора оператора Вальтера Нойманна, этот район Северного Кавказа давно нуждается в гостиницах международного уровня.

Для путешественников доступны 74 номера категорий Стандарт, Полулюкс, Люкс и Президентский люкс. Также к услугам путешественников ресторан на 160 персон с двумя банкетными залами и SPA-центр с кабинетами для массажа и процедур. А провести мероприятие можно в конгресс-холле на 130 человек с фуршетным залом.

Международная сеть Azimut Hotels была создана в 2004 году. Сейчас в нее входят 36 отелей бизнес-класса в 28 городах на территории России, Австрии и Германии. (azimuthotels.com)

<http://buyingbusinesstravel.com.ru/news/accomodation/18244-azimut-hotels-zapuskaet-gostinitsu-v-nalchike-/>

**Отель в США стал платить постояльцам за отказ от смартфонов**

В Нью-Йорке один из отелей предложил своим гостям принять участие в акции *Digital Detox* и получить скидку на аренду номеров. Для этого людям нужно будет на время проживания отказаться от использования гаджетов — ноутбука, смартфона или планшета.

Вместо этого каждое утро гостям отеля обещают предоставлять свежую прессу, а также бесплатные сеансы медитации. В случае если постоялец согласится принять участие в акции, ему будет обеспечена скидка 10% за каждую ночь в гостинице, сообщается на сайте отеля.

[https://life.ru/t/новости/1162848/otiel\\_v\\_ssha\\_stal\\_platit\\_postoialtsam\\_za\\_otkaz\\_ot\\_smartfonov](https://life.ru/t/новости/1162848/otiel_v_ssha_stal_platit_postoialtsam_za_otkaz_ot_smartfonov)

**Роботы вместо людей. Как в гостиницах оптимизируют персонал**

МОСКВА, 21 окт — РИА Новости. Роботы постепенно заменяют обслуживающий персонал в отелях, например, доставляют утреннюю газету, полотенце или ужин, сообщает The Telegraph.

Недавно отель в Лас-Вегасе представил двух роботов — Фетча и Джета, они стали сотрудниками гостиницы. Внешне они напоминают пару собак. Это, вероятно, обусловлено тем, что отель проводит политику, лояльную к домашним животным. Электронные сотрудники приходят в комнату вновь прибывшего гостя и передают ему приветствия и комплименты от отеля. "Реакция на них оказалась позитивной, — говорит Мэри Джулиано, генеральный менеджер гостиницы. — Наши гости пользуются новинкой, им нравится, что собака-робот доставляет закуски и всякую всячину прямо к ним в номер".

Компания, которая создала этих роботов, является разработчиком еще одного электронного сотрудника: робота Relay. "Он берет на себя монотонную трудоемкую задачу доставки и предоставляет персоналу больше времени, чтобы сосредоточиться на гостях", — поясняет Лорен Шехтман, вице-президент компании по маркетингу и продажам.

Некоторые отели получают доход от робота, взимая плату за доставку предметов, которые они никогда не предлагали гостям раньше, например, кофе в лобби или закуски с рынка. Один из роботов работает в отеле в Силиконовой долине с 2015 года. "Гости действительно любят его, — утверждает Анкит Дакаль, менеджер стойки регистрации отеля. — Он встречает их у парадного входа, люди спрашивают о нем, когда приезжают. Это действительно удобно, если персонал занят, а гостю нужно что-нибудь, например, полотенце. Если у кого-то день рождения, мы отправляем робота в номер именинника с бутылкой шампанского". Еще роботы научились смешивать гостям коктейли, переворачивать гамбургеры.

Это может показаться странным, но некоторые эксперты считают, что роботы скоро заменят реальных людей во многих отелях. Они не берут больничный и никогда не жалуются на работу без выходных.

Роботы уже работают в гостиницах США, Сингапура, а некоторые отели в Японии почти полностью укомплектованы роботами, что позволяет им сократить расходы.

<https://ria.ru/tourism/20181021/1531084307.html>

## **6. Интересное для отельеров**

### **Москвичка получила миллион за победу на EuroSkills в номинации "администрирование в отеле"**

20-летняя студентка РЭУ имени Плеханова Виталия Яковенко выиграла в Будапеште золотую медаль на чемпионате Европы для профессионалов в своём деле – EuroSkills. Москвичка была лучшей в номинации "администрирование в отеле" – за победу в конкурсе девушка получит миллион рублей.

Репортёр Metro поговорил с Виталией и узнал, что для победы ей пришлось утихомиривать "алкоголика", расставшегося со своей девушкой, разрабатывать тур для VIP-гостей и высчитывать среднюю стоимость номера отеля. А миллион она собирается потратить на свой бизнес.

– Сами выбрали эту профессию?

– Мы с родителями много путешествовали, останавливались в разных красивых отелях. Меня всегда привлекали большие вазы с цветами, улыбчивые люди. Уже тогда я представляла себя в гостиничном бизнесе. И поэтому в 15 лет осознанно поступила в Московский колледж управления, гостиничного бизнеса и информационных технологий "Царицыно", где начала формировать свою будущую карьеру. Было много практики – вначале работала как горничная, потому что любой специалист должен пройти все ступени карьерной лестницы. Потом трудилась как супервайзер, это когда человек уже сам следит за горничными. Потом занималась организацией отдыха VIP-гостей, делала всё возможное, чтобы они были довольны. Наконец, работала администратором отеля, занималась вселением и выселением гостей, проверкой гостиничных номеров. На 4-м курсе ко мне подошла преподаватель колледжа и предложила участвовать в конкурсе Euroskills.

– Погрузившись с головой в гостиничное ремесло, не разочаровались?

– Когда ты приезжаешь в гостиницу как гость, то видишь шик, блеск, красоту, и не задумываешься обо всех нюансах. А вот поработав в этом ремесле, ты начинаешь замечать детали. Но любовь к этому делу у меня сохранилась, я по-прежнему "горю" им, мне нравится помогать людям. Вообще, в сфере обслуживания основная задача – помочь гостю, сделать всё возможное, чтобы он уехал довольным. Я считаю, что профессия администратора отеля играет очень важную роль в формировании имиджа нашей страны, потому что сейчас у нас проводят немало крупных международных мероприятий, таких как чемпионат мира по футболу. Поэтому России просто нужны квалифицированные кадры, потому что первое, что видят иностранцы, когда приезжают в российские города, это гостиница – там, где их встречают. Если гостей дружелюбно встретят и грамотно проводят, то впечатление о стране у них сформируется хорошее.

– За время вашей практики были случаи, когда приходилось выкручиваться?

– В гостинице бывает немало разных ситуаций, причём происходят они обычно одновременно. К примеру, накопилось много заявок, которые нужно быстро обработать, параллельно у тебя на руках два телефона, тут же в гостиницу заселяется несколько человек, кто-то рядом стоит, чем-то недовольный, и тебе нужно сразу очень многое контролировать. Бывает, появляются люди в состоянии алкогольного опьянения, и с ними сложнее всего справляться. Часто гости приходят и кричат, что у них что-то сломано, что им хочется выселиться из отеля, или кому-то надо срочно вызвать "скорую". Думаю, справляться со

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

сложными ситуациями мне помогала коммуникабельность, стрессоустойчивость, позитивное отношение к жизни и знание иностранного языка.

– Кто-нибудь из соперников на чемпионате вас удивил?

– Было интересно – в Европе очень хороший уровень сервиса, все участники работали на гостиничных предприятиях, у всех был хороший иностранный язык. Но сравнивать не могу, нам не давали возможности наблюдать за другими участниками, поскольку все задания были секретными. Но мы общались потом, я могу сказать, что все были профессионалами своего дела.

– Какие были задания?

– Из стандартных процедур – заселить гостя, который торопится, или выселить недовольного качеством обслуживания, либо подсказать человеку, где в Будапеште есть музеи, термальные источники. Были экстраординарные ситуации, когда гостю становилось плохо на ресепшен, и ему нужно было быстро оказать медицинскую помощь. Ко мне приходил гость в состоянии алкогольного опьянения и плакал, что его бросила девушка, которой он хотел сделать предложение. Он стонал, падал на диван, не знал, как с этим справиться. Был гость, который прибежал на ресепшен с криком, что у него в номере появился какой-то неизвестный мужчина, который держал в руках его любимую видеокамеру. Тут нужно было действовать быстро, грамотно, всё делать по международным стандартам. Конечно, гостей играли профессиональные актёры, которые очень хорошо владели иностранным языком. Я чувствовала себя так, будто в самом деле находилась в отеле, где нужно было решать конкретные вопросы. Были и письменные задания, например, нужно было разрабатывать VIP-туры – приходила заявка, и перед тобой ставили задачу продумать двухдневную программу мероприятий для детей, для влюблённых. Для этого нужно было хорошо изучить Будапешт, вплоть до того, чтобы знать маршруты автобусов и трамваев, чтобы можно было на них быстро добраться до какой-нибудь местной достопримечательности. Ещё нужно было отвечать на жалобы гостей, которые, например, отравились. Или забронировать номер для известного актёра или писателя, по всем правилам. Ещё были математические задания, когда нужно было вычислить среднюю стоимость номера, доход. В общем, заданий было очень много! Серьёзных ошибок я не допустила, поэтому и выиграла, хотя времени на подготовку было совсем немного. И важно было всё исполнить идеально – правильно улыбаться, стоять, жестиковать. Каждое неверное движение могло повлиять на результат, ведь нашу работу оценивали иностранцы, имевшие большой опыт в гостиничном бизнесе.

– Ваша жизнь после конкурса сильно изменилась?

– На церемонии награждения ощутила грандиозные эмоции. Все члены сборной России держались за руки, и когда появилось моё имя на экране, все стали размахивать флагами, а на вручении золотой медали все кричали. Сейчас я буду готовиться к чемпионату мира в Казани – WorldSkills, так что пока я не смогу работать в какой-нибудь гостинице, потому что нужно будет много тренироваться. Хотя в том же Будапеште мужчина из Бельгии предложил мне поработать в его отеле. Чем ещё хорош чемпионат WorldSkills – мне дают возможность не только тренироваться, но и параллельно работать педагогом, наставником.

– Есть у вас планы на будущее, на что потратите миллион?

– Мечта – запустить своё дело. Очень хочу открыть мини-отель или хостел, начать с чего-то небольшого. Сделать всё красиво, грамотно, чтобы был хороший сервис, дизайн. Можно в это дело вложить выигранный миллион – конечно, этой

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

*Фокус – Москва и столичный регион*



суммы вряд ли хватит, но я смогу заработать ещё столько, сколько будет необходимо. Возможно, перед открытием своего гостиничного бизнеса поработаю в каком-нибудь крупном отеле, чтобы поднабраться ещё опыта. Это никогда не бывает лишним!

<https://www.metronews.ru/novosti/moscow/reviews/moskvichka-poluchila-million-za-pobedu-na-euroskills-v-nominacii-administrirovanie-v-otele-1468374/>

### **Trophy hotels — ценный актив в гостиничном бизнесе**

«Трофейными гостиницами» принято называть отели, которые соответствуют следующему набору критериев. Во-первых, они обладают эксклюзивным расположением в исторической части города. В качестве примера можно привести гостиницу «Four Seasons George V», которая расположена в шаговой доступности от Елисейских Полей. Во-вторых, «трофейный отель» является охраняемым памятником архитектуры, а в некоторых случаях и символом города, в котором он расположен. Примером может служить «InterContinental Amstel Amsterdam». В-третьих, заслуженная репутация, подкрепленная десятилетиями высочайшего уровня сервиса в обслуживании клиентов.

Очень часто в таких гостиницах останавливаются знаменитые путешественники: политики, звезды шоу-бизнеса, писатели и художники. Иногда в таких заведениях снимаются культовые кинофильмы. Все эти факторы дополнительно привлекают в отель обычных туристов, которые получают не только комфортабельное проживание и высококачественный сервис, но и приобщаются к богатой истории той или иной гостиницы.

Безусловно, «trophy hotels» являются очень выгодным вложением средств. В качестве примера можно привести «Hotel de Crillon», расположенный в Париже. Гостиница меняла владельцев 5 раз. И каждый раз цена этого объекта только увеличивалась. Стоимость «trophy hotels» никогда не определяется только финансовыми методами. Они не дают возможность точно измерить вклад нематериальных активов (история, репутация) в общую стоимость такого отеля.

В качестве примера «trophy hotel» можно привести гостиницу «Four Seasons George V». Здание отеля было построено в 1928 году в архитектурном стиле ар-деко. В дизайне интерьера отеля использовано множество произведений искусства. Например, банкетные залы этого заведения украшены гобеленами 18 века. Рестораны отеля «George V» в совокупности обладают 5 мишленовскими звездами, что является рекордом среди гостиниц. Список знаменитых постояльцев «Four Seasons George V» можно продолжать практически бесконечно. Очень часто в этом отеле проводятся демонстрации коллекций модной одежды от модельеров с мировым именем.

В Санкт-Петербурге примером «trophy hotel» может выступить гостиница «Европа». Первое здание отеля было построено в 1824 году. Позже были достроены еще 2 корпуса. В 1830 году все корпуса были объединены общим фасадом. С 1875 года отель принял свой современный внешний вид. Расположен гостиница в историческом центре города. В шаговой доступности находятся знаковые достопримечательности Санкт-Петербурга. Комфортабельные условия проживания и высокий уровень сервиса привлекали и продолжают привлекать в отель множество знаменитых постояльцев.

<https://hotelier.pro/news/item/3556-trophy-hotels-tsennyj-aktiv-v-gostinichnom-biznese>

## **Как создать грамотный видеоролик для продвижения гостиницы**

Скорость доступа к сети интернет увеличивается с каждым годом. Из-за этого меняются популярные форматы представления информации. Если раньше это были тексты, то сейчас пальму первенства завоевывают видеоролики. Видеоконтент проще воспринимается, также за единицу времени можно передать гораздо больше информации. Не зря говорят, что одна картина заменяет 10 000 слов. Видеоматериалы становятся важной частью программы продвижения гостиницы. Но как создать видеоролик, который привлечет внимание потенциальных клиентов в огромном информационном потоке?

Каждый видеоматериал решает свои задачи. Обычно в качестве двух крайних точек на шкале выделяют имиджевые видеоролики и видеотуры по отелю или его номерам. Имиджевые видео содержат минимум конкретной информации. Их основная задача передать чувства, эмоции, яркие образы. Такие видеоролики помогают гостю быстро понять, насколько атмосфера гостиницы соответствует его ожиданиям, стилю жизни, привычкам и предпочтениям. Видеотуры наоборот ориентированы на представление максимально подробной информации о номере и отеле. Какова площадь номера, есть ванная или только душевая кабина, какая в номере кровать, есть ли на этой кровати ортопедический матрас, имеется ли оборудованное рабочее место, сейф?

Между имиджевыми видеороликами и видеотурами существует большое множество вариантов видеоматериалов. В них предоставляется разные пропорции имиджевой и подробной информации, в зависимости от маркетинговых целей и задач.

Опыт создания и размещения множества видеоматериалов позволил сформировать некие общие правила, которые позволят избежать основных ошибок при создании видео для продвижения гостиницы. Специалисты настоятельно рекомендуют в самом начале ролика постараться увлечь зрителя, чтобы у него возникло желание досмотреть материал до конца. Это могут быть знаковые события в культурной жизни города, какие-то спортивные события, из-за которых приезжают многочисленные туристы, известные на весь мир достопримечательности, или специальное предложение, которое действует ограниченный промежуток времени. В видеоматериал надо обязательно включить и грамотно обыграть ключевые преимущества гостиницы, которые выгодно отличают ее от конкурентов.

В видеороликах не рекомендуется использовать текстовые комментарии. Как показали опросы, их мало читают. Не рекомендуется вставлять в видеоматериал большие фрагменты интервью официальных лиц гостиницы. По результатам опросов видно, что их плохо смотрят, многие воспринимают такую информацию как откровенно рекламную. При создании видеотура по номеру, не стоит специально расставлять цветы, шампанское, конфеты, как-то дополнительно украшать номер. Имеет смысл показывать только то, что получит каждый гость. Или тщательно объяснять, какие условия необходимо соблюсти для получения дополнительных бонусов от гостиницы.

<https://hotelier.pro/news/item/3559-kak-sozdat-gramotnyj-videorolik-dlya-prodvizheniya-gostinitsy>