

«СТРОИМ ОТЕЛЬ»



Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 1002-2019

С 16 по 26 октября 2019 года

1. Безопасность средств размещения

Гильотина гильотиной, но надзор ужесточается

Происшествия в гостиницах, связанные с безопасностью

На трассе М-7 «Волга» во Владимирской области загорелась гостиница

Резня в хостеле в Новой Москве: жители давно боялись чего-либо подобного

2. Государственное регулирование туристско-гостиничной отрасли

Актуальная тема: гостиницы и жилье – прицельный удар по рынку или очередное неряшливое государственное регулирование?

А вдруг в Минэкономразвития неправильно поняли закон Хованской?

Закон Хованской противоречит утвержденному положению о классификации гостиниц

Закон о запрете хостелов в жилых домах- будут ли альтернативой апартаменты?

«Закон о хостелах» ударил по малым средствам размещения в курортных городах

Уход хостелов и мини-гостиниц с рынка поднимет цены на другие средства размещения

3. Актуальные вопросы классификации гостиниц

Гостиницы Челябинска должны доказать свои «звезды». Бизнес и чиновники в замешательстве

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

В центре Москвы планируют открыть гостиницу в здании 1917 года постройки

5. Анализ и события региональных туристско-гостиничных рынков РФ

АФК «Система» откроет первый отель в Санкт-Петербурге

Лучших специалистов в сфере туризма наградили в Подмосковье

Эксперты оценили перспективы Kempinski в Геленджике...который пока так и не нашел покупателя

Власти Крыма решили бороться с нелегальными отелями

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

Фокус – Москва и столичный регион

Эко-отель «Изумрудный лес» получил звание «Эко-отель года»

6. Юридический практикум для специалистов туристского и гостиничного рынка

Запрет посуточной сдачи квартир, гостиниц и хостелов в жилых домах – новый закон.

7. Практика, новинки и события туристско-гостиничного дела за рубежом и в странах СНГ

Турецкий суд вынес решение против Booking

Еще одна страна решила заманить россиян системой «все включено»

Отельеров в Турции обяжут платить новый налог с 2020 года

Хакеры взломали роботов в японской гостинице. Так они могли следить за посетителями

В Испании открыли отель только для женщин

Эпоха Airbnb: как одна компания вырастила новый рынок

8. Интересное для отельеров

Как не стать заложником собственного персонала

Почему могут отказать при заселении в отель

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

Гильотина гильотиной, но надзор ужесточается

Комитет по безопасности и противодействию коррупции рекомендовал принять во втором чтении законопроект «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования деятельности федерального государственного пожарного надзора».

Законопроект предусматривает обязательное участие органов госпожнадзора в экспертизе проектной документации и подготовке заключения о соответствии построенного или реконструированного здания требованиям пожарной безопасности

Законопроект разработан по итогам изучения обстоятельств трагедии, произошедшей в кемеровском торгово-развлекательном центре «Зимняя вишня» и переосмысления положительного опыта прошлого.

Главная идея законопроекта – «обязательное участие органов госпожнадзора в экспертизе проектной документации и подготовке заключения о соответствии построенного или реконструированного здания требованиям пожарной безопасности».

По мнению разработчиков, удалось достичь главного — с одной стороны, обеспечить соблюдение требований пожарной безопасности в местах массового пребывания граждан, а с другой – не допустить давления на бизнес и создания излишних административных барьеров.

Законопроект № 518816-7 О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования деятельности федерального государственного пожарного надзора

Напомним, ранее мы сообщали, что в рамках исполнения плана мероприятий ("дорожной карты") по реализации механизма "регуляторной гильотины", утвержденного Председателем Правительства Российской Федерации Д.А.Медведевым 29 мая 2019 г. № 4714п-ПЗ6 Правительством РФ проведен анализ нормативного правового регулирования в сфере антитеррористической защищенности объектов с целью унификации требований.

Несмотря на то, что в сфере пожарной безопасности предлагается вернуть контрольные функции пожарному надзору, а антитеррористические требования планируют унифицировать эксперты сходятся в одном - отрасли безопасности нужны четкие и вполне реальные требования, исполнение которых вполне по силам, как крупным объектам защиты, так и небольшим. Требования должны быть научно обоснованы и дифференцированы

Об этом же шла речь и на заседании Рабочей группы «Безопасность в сфере туризма» Координационного совета по развитию туризма при Правительстве Российской Федерации. А соответствующие мероприятия включены в План основных мероприятий Рабочей группы «Безопасность в сфере туризма» на 2019-2020 годы.

https://www.tourismsafety.ru/news_one_2848.html?spush=c3Ryb2ltLWhvdGVsMjAwOUB5YW5kZXguU=

Происшествия в гостиницах, связанные с безопасностью

На трассе М-7 «Волга» во Владимирской области загорелась гостиница

Сообщение о возгорании в придорожной гостинице на трассе М-7 в населенном пункте Сенинские Дворики Ковровского района — там, где

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

Фокус – Москва и столичный регион

располагается стационарный пост ГИБДД — поступило к спасателям в 3 часа ночи 23 октября.

Как сообщили Зebra ТВ в ГУ МЧС по Владимирской области, горел гостиничный комплекс «Арсенал». Пожар был ликвидирован на площади в 30 квадратных метров. Частично пострадала отделка одного из номеров гостиницы и кровля здания.

Еще до прибытия пожарных персонал эвакуировал из здания гостиницы 12 человек. К счастью, обошлось без пострадавших. Причина возгорания в гостиничном комплексе будет установлена в ходе дознания.

Как уточнила пресс-служба ГУ МЧС по Владимирской области, по прибытии первого пожарно-спасательного подразделения на вызов из гостинично-ресторанного комплекса «Арсенал» наблюдался дым из-под части кровли, существовала угроза распространения на мансарду и нижние этажи здания.

На момент возгорания в гостиничном комплексе находились 15 человек – 3 сотрудника администрации и 12 постояльцев. До прибытия пожарно-спасательных подразделений все они были эвакуированы силами персонала.

В 3:50 пожар был локализован, в 3:57 ликвидировано открытое горение. В результате пожара сгорела внутренняя отделка одного номера, холла и часть кровли здания на общей площади 40 квадратных метров. Погибших и пострадавших нет.

К тушению пожара привлекалось 23 человека и 9 единиц техники, в том числе от МЧС России 19 человек и 7 единиц техники.

<https://zebra-tv.ru/novosti/ekstcessi/na-trasse-m-7-volga-vo-vladimirskoy-oblasti-zagorelas-gostinitsa/>

Резня в хостеле в Новой Москве: жители давно боялись чего-либо подобного

Новые подробности жестокого убийства двух человек в Новой Москве: следователи установили личность подозреваемого, который накинулся с ножом на беременную женщину и постояльцев мини-гостиницы. Им оказался сотрудник хостела.

Подходы к трехэтажному коттеджу на территории деревни Дудкино в Новой Москве по-прежнему оцеплены. В доме идут следственные действия, эксперты-криминалисты осматривают место происшествия.

На кадрах видно, что в холле и некоторых комнатах дома выполнен ремонт с использованием дорогих материалов. Другая часть помещений оформлена куда проще. Судя по рядам двухъярусных кроватей, здесь работал дешевый хостел.

А вот и само место преступления — на полу капли крови. Именно здесь, по версии следствия, один из сотрудников гостиницы с ножом набросился на постояльцев и коллег. Следователи уже установили личность нападавшего.

"Им является уроженец Курганской области 1993 года рождения. Находясь в состоянии алкогольного опьянения, он беспричинно нанес ножевые ранения беременной супруге своего коллеги, а затем постояльцу хостела", — говорит старший помощник руководителя ГСУ СК России по городу Москве Юлия Иванова.

Беременная женщина и раненый постоялец мини-отеля погибли на месте. Еще четыре человека получили серьезные раны и сейчас находятся в больнице. Подозреваемый, Сергей Сазонов, по некоторым данным, всю ночь употреблял алкоголь. В хостел вернулся под утро и стал просить у постояльцев денег в долг.

Получив отказ, схватился за нож. Удары наносил беспорядочно — просто врвался в комнаты и нападал на случайных людей.

Следователи возбудили уголовное дело по факту двойного убийства. В поселке сейчас тишина, люди стараются не выходить из домов. Говорят, давно боялись чего-то подобного. Мини-гостиницы находятся в каждом втором доме на этой улице.

- Хостелы везде есть. Здесь везде хостелы.

- А почему здесь везде хостелы? Кто здесь живет вообще?

- Председателя надо спросить.

Соседний дом — с виду добротный коттедж, но сквозь приоткрытые шторы на первом этаже тоже видны двухъярусные кровати.

Похоже, силовикам предстоит не только установить обстоятельства двойного убийства, но и разобраться, легально ли работают хостелы на территории московского поселка Дудкино.

<https://www.vesti.ru/doc.html?id=3202174>

2. Государственное регулирование туристско-гостиничной отрасли

Актуальная тема: гостиницы и жилье – прицельный удар по рынку или очередное неряшливое государственное регулирование?

А вдруг в Минэкономразвития неправильно поняли закон Хованской?

Так называемый закон Хованской – №59-ФЗ «О внесении изменений в статью 17 Жилищного кодекса РФ», который вступил в силу 1 октября с.г. и нанес серьезный удар по малым средствам размещения, состоит фактически из двух предложений: «Не допускается размещение в жилых помещениях промышленных производств, гостиниц...» и «Жилое помещение в многоквартирном доме не может использоваться для предоставления гостиничных услуг».

Правовые порталы, представляя закон, делают упор на многоквартирные дома. «Оказание гостиничных услуг в многоквартирных домах запрещено с 1 октября. Правило коснется только жилых помещений. Чтобы вести бизнес, потребуется перевести помещение в нежилое. Это значит, если в доме и будет хостел, то, скорее всего, не выше первого этажа и с отдельным входом (таковы требования к нежилым помещениям)», – поясняет портал «Консультант плюс».

Собственно, как говорили депутаты-инициаторы, закон и появился из-за многочисленных жалоб жителей многоквартирных домов, недовольных соседством с гостиницами в своих подъездах. Так же его поняли и участники рынка. Поэтому в Санкт-Петербурге, где большинство малых средств размещения традиционно располагается в коммуналках многоквартирных домов, ждали от нововведения разрушительных последствий. А в Крыму, где большинство хостелов и гостиниц расположено в отдельно стоящих зданиях, гостевых домах и виллах, на закон отреагировали спокойно.

Более того, когда этот закон был принят, многие вздохнули с облегчением. Ожидали, что он введет запрет на сдачу жилья в любых жилых помещениях, что стало бы мощнейшим ударом по всему малому бизнесу. Но считается, что при работе над законопроектом депутаты все-таки «учли» позицию бизнеса, смягчив наиболее жесткие формулировки.

Как будет исполняться новый закон на практике, пока неясно. Но уже есть неприятные звоночки. Об одном из них в Facebook рассказал владелец гостевого «Дома сказочника» в Калининграде Борис Бартфельд. Несколько дней назад он получил рассылку от Минэкономразвития РФ с требованием прекратить деятельность гостевого дома в связи с поправками, внесенными в Жилищный кодекс.

«Мы внимательно следили за обсуждением этого закона и никакой угрозы нашему бизнесу не видели. Вся работа над законом в Госдуме шла под лозунгом «Убрать хостелы и гостиницы из многоквартирных домов». О гостевых домах в отдельно стоящих зданиях речи не было совсем. И вдруг в конечном документе – некорректный текст, допускающий совсем иную трактовку», – написал Борис Бартфельд.

По его словам, требование Минэкономразвития не соответствует статье 6 Жилищного кодекса «Действие жилищного законодательства во времени». Там указано, что закон не имеет обратной силы, а «Дом сказочника» был много раз сертифицирован, дважды прошел процедуру классификации и получил разрешительные документы, действующие до середины 2021 года.

В разговоре с «РБК Калининград» г-н Бартфельд указал, что он не единственный в регионе, кто попадает под требования законодательства: «Таких
Дайджест ООО «Строим Отель»: актуальные новости для профессионалов.

Фокус – Москва и столичный регион

гостевых домов в области более 60, это примерно 300 рабочих мест плюс семьи предпринимателей ведущих гостиничную деятельность».

Он также рассказал, что, помимо рассылки, не получил от министерства никаких документов, подтверждающих требования. «Я сейчас остановил бронирование, мне нужно разрывать договоры с клиентами. А документа, на основании которого мы срочно прекращаем деятельность, нет», – пояснил г-н Бартфельд.

У предпринимателей возникнут сложности с переводом частных домов в нежилой фонд, как этого требует законодательство. «Это долгая и сложная работа, и не всегда возможная. У меня этих проблем быть не должно, но времени и денег придется потратить много», – пояснил собственник «Дома сказочника».

Считается, что нынешний закон – промежуточное звено в цепочке законодательных инициатив, ведущих к созданию в России института туристического жилья. Но когда он появится, неизвестно. По словам специалистов, даже законопроект на эту тему пока нет. Понятно, что в его отсутствие владельцы закрытых законом Хованской малых средств размещения вряд ли будут сидеть без дела. Например, никто не запрещает им сдавать свое жилое помещение в аренду на любой срок, например, посуточно. Для туристов, возможно, тоже ничто не изменится. Но вот станет ли от этого лучше жильцам многоквартирных домов, ради которых принимался новый закон, сказать трудно.

http://ratanews.ru/news/news_17102019_3.stm

Закон Хованской противоречит утвержденному положению о классификации гостиниц

Как говорили в свое время депутаты-инициаторы, так называемый закон Хованской – №59-ФЗ «О внесении изменений в статью 17 Жилищного кодекса РФ», появился из-за многочисленных жалоб жителей многоквартирных домов, недовольных соседством с гостиницами в своих подъездах. Так же его поняли и участники рынка. Поэтому в Санкт-Петербурге, где большинство малых средств размещения традиционно располагается в коммуналках многоквартирных домов, ждали от нововведения разрушительных последствий. А в Крыму, где большинство хостелов и гостиниц расположено в отдельно стоящих зданиях, гостевых домах и виллах, на закон отреагировали спокойно.

Однако, как мы уже рассказывали, скандальный закон внезапно оказался серьезной угрозой для совсем другого сегмента гостиничного рынка – курортных апартаментов, гостевых домов и мини-отелей курортных регионов России. Владельцы гостевых домов, в частности, в Калининграде стали получать рассылку от Минэкономразвития РФ с требованием прекратить деятельность объекта в связи с поправками, внесенными в Жилищный кодекс. Тему продолжил «Коммерсантъ» с акцентом на Крым.

По оценкам ассоциации «Туристический альянс Крыма», сейчас 70% гостей, приезжающих на полуостров, останавливаются в так называемом частном секторе, небольших отелях, большинство из которых располагаются в жилых домах. А согласно вступившим в силу 1 октября поправкам, расположение гостиниц в таких домах не допускается.

Новая законодательная норма, по сути, оставляет мини-отельерам лишь один способ легализовать свой бизнес – перевести собственный дом в категорию нежилых помещений.

Но даже при наличии формальной возможности эта идея может показаться стоящей минимальному числу собственников: многие из них сами постоянно проживают в домах, где сдают в высокий сезон туристам комнаты. Изменение

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

Фокус – Москва и столичный регион

статуса недвижимости не только заметно увеличит расходы на ее содержание, но и лишит собственников прописки по месту жительства, жить без которой в сегодняшней России непросто.

Релевантной оценки числа пострадавших не существует: официального реестра собственников индивидуальных домов, организовавших на их базе небольшой отель, нет. Но в кулуарных беседах уже понимающие серьезность допущенной ошибки чиновники поясняют, что речь идет о тысячах объектов только в Крыму и Краснодарском крае. Закон о хостелах идет вразрез не только с привычной практикой ведения частного гостиничного бизнеса в Крыму, но и с утвержденным правительством в феврале этого же года положением о классификации гостиниц, где, например, в официальном определении горные приюты, шале и бунгало называются домами с кухонным оборудованием.

Очевидного решения у сложившегося казуса нет: отменять принятые в состоянии острого конфликта поправки к Жилищному кодексу кажется несурзано. Законодатели рассказывают, что решаться проблема, скорее всего, будет через постепенное видоизменение утвержденной классификации гостиниц. Крымчане же возлагают отдельные надежды на разрабатываемый Минэкономки закон о туристическом жилье, который хотя бы официально разрешит им сдавать отдыхающим свое жилье. Региональных властей ситуация, очевидно, поставила в тупик: на местах проблема пока решается с помощью ручного регулирования и политики невмешательства. Если в Москве и Санкт-Петербурге сотрудники Роспотребнадзора уже активно выписывают оказавшимся вне закона средства размещения предписания о прекращении деятельности, в Крыму и Сочи на аналогичные объекты пока просто не обращают никакого внимания.

http://ratanews.ru/news/news_21102019_7.stm

Закон о запрете хостелов в жилых домах- будут ли альтернативой апартаменты?

Обсуждение законопроекта о внесении изменений, касающихся деятельности хостелов, стало болезненным для сотен тысяч предпринимателей, сдающих в аренду недвижимость туристам. Законопроект 876688-6 предусматривает запрет использования жилых помещений для временного размещения людей и оказания гостиничных услуг. Соответствующие изменения предполагается внести в статью 17 ЖК Российской Федерации.

Почему принят закон о запрете хостелов в жилых зданиях?

Законопроект был зарегистрирован в сентябре 2015 года и принят в первом чтении в мае 2016-го. В марте 2019 года Госдума приняла законопроект сразу во втором и третьем чтении, однако Совет Федерации отклонил документ, поскольку его введение в действие, как считают сенаторы, нанесет удар по гостиничному бизнесу.

Федералы предлагали отсрочить утверждение закона до июля 2020 года, чтобы у предпринимателей было время адаптироваться к новым требованиям. Но в результате многочисленных обсуждений срок введения закона в действие перенесли на 1 октября 2019 года, и это решение является окончательным.

Главной причиной инициирования закона о запрете на размещение хостелов в жилых домах явились многочисленные жалобы жильцов, которым приходится соседствовать с туристами. Количество проблемных ситуаций увеличивается в летний период, когда резко возрастает спрос на гостиничные услуги.

Проживание в бюджетных номерах-квартирах, где в каждой комнате размещены от четырех до 20 кроватей, выбирают в основном студенты и путешественники с низким доходом. Жильцы испытывают сильнейший дискомфорт

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

Фокус – Москва и столичный регион

от скопления людей, постоянного шума, бытовых проблем и регулярного нарушения правил общественного проживания (курение возле подъезда, сборы компаний в ночное время, увеселительные мероприятия и т. д.). Это происходит не во всех заведениях и не регулярно, но количество жалоб свидетельствует о массовом недовольстве граждан.

Согласно статье 17.1. ЖК РФ и статье 282 Гражданского кодекса, главным назначением помещений в жилых домах является постоянное проживание граждан. Предоставление же гостиничных услуг должно осуществляться после перевода помещений жилого назначения в нежилые объекты с использованием специальных мер и средств оснащения, к которым относятся:

- дополнительная звукоизоляция;
- средства пожарной защиты;
- охранная сигнализация;
- оборудование для поддержания санитарной гигиены;
- сейфы для хранения ценных вещей постояльцев;
- собственная парковка и придомовая территория.

Если речь идет об отдельной квартире, она не может быть хостелом. Признаком гостиницы является наличие нескольких номеров, соответствующим образом оборудованных. Таким образом, апартаменты в жилом доме закон признает только при выполнении множества условий, начиная от специфики расположения и заканчивая обеспечением безопасности всех, кто проживает в доме (это касается вверенных и постоянных жильцов).

Перевод квартир, переоснащенных в хостел, в статус коммерческих помещений возможен в том случае, если они расположены на первом этаже либо на более высоких этажах, когда под ними находятся нежилые объекты. Однако и этот вопрос, в свете принятия закона о хостелах, является спорным.

Скорее всего, бизнесменам не оставят возможности использовать недвижимость жилого сектора в коммерческих целях, за исключением зданий, где первый этаж выкуплен полностью. К тому же серьезным конкурирующим сектором на строительном рынке являются апартаменты, где предлагаются номера квартир типа, при этом оказывается комплекс гостиничных услуг.

До последнего момента у предпринимателей была так называемая лазейка, позволяющая осуществлять гостиничные услуги в жилом секторе, поскольку ГОСТ Р 55322-2012 («Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам») не запрещает организацию проживания туристов в многоквартирных домах.

Отныне на данный документ ссылаться бесполезно, поскольку новый закон отменяет все положения, на основании которых жилые дома (а чаще — часть дома) переоборудовались под гостиницу. Даже если предприниматель выкупит все квартиры для посуточной сдачи в аренду, его деятельность будет признана незаконной до того момента, пока объект не получит статус коммерческой недвижимости.

Суть «закона о хостелах»

Инициатор нового «закона о хостелах» депутат Г. Хованская считает, что собственники бюджетных гостиниц работают вне правового поля. Прежде всего потому, что платят налоги по ставкам, применяющимся к жилой недвижимости, а это значительно меньше, чем суммы, начисляемые при эксплуатации коммерческих объектов. Московские оценщики подсчитали, что налог на нежилой объект в 13 раз выше налога на квартиру (сравнивается недвижимость сопоставимой кадастровой стоимости).

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

Фокус – Москва и столичный регион

Новый закон, как считает группа депутатов, должен вывести из тени гостиничный бизнес, избавить граждан от необходимости проживать рядом с туристическими группами, упорядочить налогообложение. Однако в большинстве случаев сдача квартир в аренду происходит без уведомления Роспотребнадзора или налоговой службы, поэтому сохраняется риск осуществления незаконной коммерческой деятельности.

Конечно, владельцы недвижимости рано или поздно окажутся в поле зрения контролирующих органов и к ним будут применены соответствующие меры, но бюджет недополучает огромные суммы, пока процветает серый бизнес. Поэтому введение нового закона и внесение поправок в ЖК РФ не пресечет нелегальной коммерции.

Как введение закона о хостелах повлияет на туристический рынок?

В 2017 году в России, по данным Росстата, работало 1406 хостелов, причем большая часть из них расположена в жилых домах. В 2018 году количество мини-отелей, в связи с проведением чемпионата мира по футболу, значительно увеличилось, но точную цифру назвать трудно, поскольку подсчеты по данному направлению не проводились.

Аналитики Минэкономразвития посчитали, что после вступления нового закона в силу закроется порядка 45% бюджетных гостиниц по всей стране, а значит, сократятся поступления в бюджет от туризма. При этом отдельные квартиры будут продолжать сдаваться посуточно без уведомления контролирующих служб и уплаты соответствующих налогов.

Можно ли изменить ситуацию? Да, безусловно, как считают эксперты. Для этого необходимо произвести модернизацию гостиниц, упорядочить цены на услуги, чтобы эти объекты были по-настоящему привлекательны по уровню комфорта и доступны для туристов. Сегодня только 10% номерного фонда в стране соответствует европейским стандартам.

Сложившаяся ситуация отрицательно сказывается на качестве отдыха в крупнейших туристических центрах России, в том числе в Москве и Санкт-Петербурге. Отдыхающие продолжают арендовать квартиры по причине доступной стоимости, а владельцы жилой недвижимости стремятся создать максимально удобные условия, чтобы обеспечить получение дохода и конкурентные преимущества. Для перенаправления ситуации в законодательное русло потребуется 3-5 лет. Успешность развития отельного бизнеса будет зависеть от приемлемости условий, созданных предпринимателям.

Требования к хостелам по новому закону

Как уже говорилось, главное условие для предоставления гостиничных услуг в хостелах — получение статуса коммерческой недвижимости. Все такие объекты, расположенные в жилых зданиях выше первых этажей, будут закрыты, поскольку законом не предусмотрена возможность перевода их в нежилой сектор. Второе требование — отдельный вход в гостиничную зону (причем вход — с улицы!). Далее необходимо выполнить требования пожарной инспекции, экологической и санитарной служб для обеспечения безопасного проживания жильцов и туристов.

Важный момент! До принятия закона стоимость проживания в четырех- или шестиместном номере составляла порядка 600-700 рублей в сутки. Туристам предоставлялась кровать с тумбочкой, белье, возможность пользоваться душевой и санузлом (на этаже — одно или два санитарно-гигиенических помещения), кухней, набором посуды.

После введения закона стоимость проживания неизбежно возрастет, поскольку многократно увеличится финансовая нагрузка на владельцев

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

Фокус – Москва и столичный регион

недвижимости. Платить больше тысячи в сутки за малоудобные условия не захотят даже неприхотливые туристы, поэтому рентабельность заведений такого типа под большим вопросом.

Что теперь будет с мини-отелями в жилых домах?

Мини-отели в жилых домах, скорее всего, будут постепенно закрываться. Только низкие цены служили главным преимуществом заведений такого класса, хотя, надо отдать должное, во многих хостелах были созданы вполне приличные бытовые условия. В современных бюджетных гостиницах предусматривались места для просмотра телевизора, работы с компьютером, семейного отдыха, приготовления еды. Такие хостелы работали в центральных районах столичных городов и пользовались огромным спросом у туристов. Учитывая низкую стоимость сервисных услуг, это был идеальный вариант для тысяч граждан, отправляющихся в отпуск.

По мнению специалистов Минэкономразвития и Министерства Культуры, внесение законодательных изменений в Жилищный кодекс станет причиной сокращения хозяйствующих субъектов, которые предоставляли услуги временного размещения туристов. Второй негативный момент, связанный с принятием закона, — рост теневого бизнеса в секторе гостиничных услуг.

Каков выход для предпринимателей?

Несмотря на многочисленные протесты владельцев хостелов против принятия закона, ситуация в самом деле требовала применения кардинальных мер по урегулированию конфликтного вопроса. Жильцы многоквартирных домов решительным образом не желают соседствовать с временными постояльцами, и этот факт нельзя игнорировать. Закон, защищающий права граждан, уже принят и вскоре вступит в силу.

Выходом станет покупка апартаментов, популярность которых растет год от года. На стадии строительства можно приобрести недвижимость по самой выгодной цене, тем более что новый закон об апартаментах обеспечит тот же уровень защиты дольщиков, что и покупателей квартир в жилом секторе. Это очень важный момент для инвесторов, которые ранее были никак не защищены Минстроем от банкротства застройщиков.

Новости в законе об апартаментах 2019 касаются также возможности перевода коммерческой недвижимости в статус жилого объекта. На сегодняшний день еще не существует до конца проработанного механизма, согласно которому можно изменить статус объекта, а это представляет огромную важность для тех, у кого апартаменты являются единственным видом недвижимости в собственности.

Кроме покупки на стадии застройки, есть и другой вариант вложения капитала — приобретение готовых номеров с интерьерной отделкой в апарт-отелях. Это потребует значительных вложений, но зато инвестор будет получать прибыль сразу после оформления сделки. Кроме того, если дела по управлению гостиницей ведет авторитетная управляющая компания, владелец номеров будет получать гарантированный доход.

<https://vertical-hotel.ru/poleznaya-informatsiya/18156/>

«Закон о хостелах» ударил по малым средствам размещения в курортных городах

Инициаторы этого законопроекта говорили, что он стал ответом на многочисленные жалобы жильцов многоквартирных домов на деятельность мини-отелей и хостелов.

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

Именно так он и был воспринят гостиничным рынком. Предполагалось, что разрушительные последствия законодательной новеллы коснутся только крупных городов и объектов, расположенных в многоквартирных домах.

Тем не менее, поправки, внесенные в Жилищный кодекс, поставили под угрозу бизнес владельцев гостевых домов, мини-отелей на российских курортах. Так СМИ стало известно о фактах получении уведомлений с требованиями о прекращении деятельности владельцами гостевых домов в Калининграде. С такой же проблемой сталкиваются в Крыму. Так ассоциация «Туристический альянс Крыма» сообщает, что около 70% путешественников, приезжающих на полуостров, останавливаются в объектах размещения, расположенных в частных жилых домах. А в соответствии с новым законом, который начал действовать с 1 октября 2019 года это запрещено. Объект размещения должен располагаться исключительно в нежилом помещении. Единственный способ легализации деятельности — перевод частного дома в категорию нежилых помещений. Точной оценки числа мини-гостиниц, которые затронул новый закон не существует. Нет реестра собственников жилых домов, которые открыли в них небольшую гостиницу. С уверенностью можно утверждать одно: проблема носит глобальный характер.

Участники рынка отмечают, что «закон о хостелах» также противоречит положению о классификации гостиниц. Этот документ был утвержден правительством в феврале 2019 года. В частности, там содержится определение шале, горных приютов и бунгало как домов с кухонным оборудованием.

<https://hotelier.pro/hostels/item/zakon-o-khostelakh-udaryl-po-malym-sredstvam-razmeshcheniya-v-kurortnykh-gorodakh/>

Уход хостелов и мини-гостиниц с рынка поднимет цены на другие средства размещения

С 1 октября 2019 года закон запрещает размещать хостелы и мини-гостиницы в жилых помещениях многоквартирных домов. Теперь открыть их можно только после перевода помещения в нежилой фонд. Оно должно быть расположено на первом этаже, иметь отдельный вход, обязательно оборудовано средствами противопожарной безопасности, звукоизоляцией в номерах, сигнализацией и сейфами.

Закон был принят Госдумой в марте нынешнего года. Тогда же его планировали ввести в действие, однако волна возмущения со стороны бизнеса, который в этом случае столкнулся бы с колоссальными убытками накануне сезона, а также негативные последствия для всего внутреннего туризма помогли отодвинуть закон на осень. Хостелеры попытались добиться большей отсрочки, но это им не удалось.

Весной же правительство рассматривало компромиссный вариант решения проблемы хостелов: открывать их в приватизированной квартире многоквартирного дома при согласии на это квалифицированного большинства собрания собственников и отсутствии возражений у соседей. Тем не менее, Госдума проигнорировала предложение правительства и приняла закон без этих поправок.

Эксперты говорят о том, что ограничение хостелов – вынужденная мера, так как, по данным ВЦИОМ, более 70% жителей различных российских городов жалуются на неудобства совместного существования с хостелами и мини-отелями в многоквартирных домах. По статистике, две трети москвичей и петербуржцев поддержали полный запрет хостелов на жилых этажах многоквартирных домов.

Однако для бизнеса это решение стало серьезным ударом – к моменту обсуждения закона количество хостелов и мини-гостиниц быстро росло. По данным 2ГИС, всего их насчитывалось в России 1,78 тыс. Правда, распространение по стране сильно неравномерное: основной объем приходится на Москву (719 объектов),

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

Фокус – Москва и столичный регион

Санкт-Петербург (379), Казань (106). Средняя стоимость аренды места в хостеле в стране, по расчетам «Авито Недвижимости», составляла этой весной 391 рублей за ночь. Компания Phocuswright прогнозировала ежегодный рост рынка по объему доходов на 7–8% до 2020 года.

Как будет развиваться ситуация дальше, сказать трудно. Некоторые эксперты полагают, что тенденция к росту количества хостелов сохраняется. Несмотря на законодательные сложности последнего года, хостельная индустрия – единственный сегмент гостиничного бизнеса, который растет на 26% ежегодно. В Москве его опережает только доставка еды – 36% в год.

Предполагалось, что благодаря отсрочке вступления закона в силу с весны на осень владельцы хостелов и мини-гостиниц смогут подготовиться к нововведению и успеть перевести свои помещения в нежилой фонд. Однако, по словам главы петербургской «Лиги малых отелей, хостелов и туристического жилья» Алены Еновой, 80% малого формата размещения в Петербурге будет все-таки закрыто.

«Не из-за того, что предприниматели не хотели деньги потратить на перевод в нежилой фонд, а потому, что у нас каждый второй дом – архитектурное наследие. Мы этим гордимся, но для бизнеса это пагубная ситуация, из жилого фонда в нежилой не переводится никак, тут ты ничего сделать не сможешь. По данным Комитета по развитию туризма Санкт-Петербурга, всего пять объектов перевелось в прошлом году из жилого в нежилой фонд и всего шесть – в этом году, то есть меньше 1%», – рассказала она.

Руководитель бюро по защите прав предпринимателей и инвесторов московского отделения «Опоры России» Алексей Петропольский полагает, что произошла большая чистка гостиничного рынка, которая приведет к удорожанию легальных гостиниц. «К лету, если серьезно возьмутся, то цены в два раза, точно подскочат. 500 рублей за ночь в центре Москвы мы, конечно, уже не увидим: цена будет от 1000 и выше, – сказал он «Бизнес-ФМ». – Таким образом, мы сравниваемся с европейскими странами, где ночь стоит от €10». Сейчас, по его словам, в Москве 30% хостелов и мини-гостиниц, располагавшихся в жилых помещениях, уже закрыты. Остальные работают на свой страх и риск и будут постепенно закрываться. Всего в нежилых помещениях находилось не больше 20% хостелов.

Глава столичного управления гостиничного хозяйства Алексей Тихненко также сообщил, что со вступлением в силу закона в Москве сразу закроются почти 90 хостелов и мини-отелей, около 60% из них находятся в пределах Садового кольца.

http://ratanews.ru/news/news_2102019_4.stm

(См. также в разделе «Юридический практикум для специалистов туристского и гостиничного рынка»)

3. Актуальные вопросы классификации гостиниц

Гостиницы Челябинска должны доказать свои «звёзды». Бизнес и чиновники в замешательстве

В Челябинской области началась бурная дискуссия владельцев гостиниц, хостелов и баз отдыха с чиновниками и Роспотребнадзором. Дело в том, что с 2019 г. вступил в силу закон, по которому такие «объекты туристской индустрии» должны пройти классификацию и доказать свои «звёзды» или отказаться от них. Дорогие, знаковые южноуральские гостиницы спокойно отреагировали на изменения: «Видгоф», «Аврора», «Маркштадт», «Таганай» и несколько других отелей уже прошли аккредитацию. Но чем бюджетнее объект, тем диалог с его владельцем сложнее. Встречи с десятками предпринимателей начал проводить Центр развития туризма Челябинской области.

«Большинство гостиниц с номерным фондом более 50 уже получили классификацию в оговоренный законом срок, до 1 июля 2019 г. Следующий этап наступает с 1 января 2020 г. — для гостиниц с фондом более 15 номеров. Они должны проходить процедуру классификации сейчас. Но многие по каким-то причинам отказываются это делать, напоминаем им об административной ответственности. Торопитесь!», — отмечает эксперт по классификации гостиниц Центра развития туризма Челябинской области Елена Гусева.

С 2021-го года классификацию должны пройти все остальные объекты: это самая сложная категория — хостелы, небольшие базы отдыха и прочие типы заведений, с критериями которых власти ещё не определились.

Присваивают классификацию специальные аккредитованные частные организации. Стоимость услуги, естественно, разная, но доходит до 160 тыс. руб. Такую сумму придётся заплатить владельцам «пятизвёздочных» гостиниц с номерным фондом выше 800. Минимальная сумма близка к 14 тыс. руб.: её должны будут выделить экспертам те, кому принадлежат «беззвёздные объекты» с фондом до 15 номеров.

Сначала организации, которые занимаются аккредитацией гостиницы, собирают все документы с характеристиками услуг, персонала и номерного фонда. Затем по заявке два эксперта-ревизора приходят в гостиницу и в течение дня тщательно оценивают уровень объекта. Даже для тех, кто хочет иметь статус «без звёзд», необходимы прикроватные тумбочки и светильники.

Если у гостиницы пять звёзд, приходят три эксперта. Оценка занимает пять-шесть часов. Всё зависит от инфраструктуры, количества номеров и других факторов. На следующий день эксперты выдают рекомендации. Можем написать поллиста рекомендаций, можем выдать три листа. Размер не регламентируется. Там же указываем сроки их выполнения, — рассказывает эксперт по классификации гостиниц, доцент кафедры туризма и социально-культурного сервиса ЮУрГУ Екатерина Шандыбина.

Вся процедура может занять месяц, но может и затянуться из-за сложности выполнения рекомендаций. Пока владелец гостиница не сделает того, что требуют эксперты, свидетельство о звёздности не получит. Когда рекомендации будут выполнены, комиссия либо возвращается, либо довольствуется присланными фотографиями «работы над ошибками».

Однако у некоторых предпринимателей новый закон вызывает серьёзные опасения. Они не считают, что малому бизнесу в этой сфере возможно остаться в легальном поле после начала 2021 г.

У меня домики в сосновом лесу с обогревателями, — выступил один из коммерсантов. — Среди деревьев стоят. Красивый пейзаж. Туалет на улице. Прикроватных светильников, конечно, нет. Как мне быть в такой ситуации? Для тех,

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

Фокус – Москва и столичный регион

у кого такой бизнес, как у меня, этот закон интересен только в том смысле, что не хочется попасть под очередной штраф. Так вот, если у меня не будет сертификата даже об уровне «без звёзд», я рискую попасть под штраф?

Недвижимость он сдаёт как физическое лицо, уплачивая 13%-й налог. И утверждает, что сотни баз отдыха у южноуральских озёр работают так же. К возмущению присоединился и его коллега, который настаивает на том, что ему квалификация не нужна: «Это комната с кроватью и санузлом. А ночуют ли в ней гости? Я не знаю».

Точного ответа на эти вопросы ни Центр туризма, ни Роспотребнадзор пока дать не могут. «Мы выдаем рекомендации... Требования к этой категории не такие уж и опасные», — отметила г-жа Гусева. Начальник отдела защиты прав потребителей управления Роспотребнадзора Ольга Лаба попросила владельцев малобюджетных туристских объектов направить в ведомство официальный запрос, но признала, что она «сама в замешательстве». Однако сделала акцент: Роспотребнадзор будет чаще проводить проверки по жалобам потребителя, нелегальные объекты будут найдены на основании рекламы, сообщений в СМИ и на сайтах компаний.

Вы не имеете права предоставлять гостиничные услуги без присвоения категории. Административная ответственность коснётся и тех, кто преувеличивает количество звёзд на рекламных буклетах, например, — пригрозила представитель Роспотребнадзора.

Штраф для нарушивших этот пункт должностных лиц составит от 30 до 50 тыс. руб., а для юрлиц — от 1/40 до 1/25-й совокупного размера годовой выручки организации. «Но не менее 50 тыс. руб. Очень важное «но». Неважно, какой у вас доход, минимальный штраф будет таким», — отметила Ольга Лаба.

<https://chel.dk.ru/news/gostinitsy-chelyabinska-dolzhen-dokazat-svoi-zvyozdy-biznes-i-chinovniki-v-zameshatelstve-237127945>

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

В центре Москвы планируют открыть гостиницу в здании 1917 года постройки

МОСКВА, 23 октября 2019, 11:10 — REGNUM Проектирование гостиницы в постройке 1917 года в центре Москвы начнется в 2020 году. Об этом 23 октября сообщил заместитель мэра столицы по экономической политике и имущественно-земельным отношениям Владимир Ефимов.

Инвестор планирует открыть гостиницу в историческом здании на ул. Бакунинская, д. 49, стр. 6 в районе Басманный. Объект был куплен на торгах за 20 миллионов рублей, что превысило начальную цену в полтора раза.

Победителем стала компания «Институт энергоэффективности», работающая в области энергетики и охраны окружающей среды, связанных с применением современных энергосберегающих технологий на российском рынке. Представители организации отметили, что в здании, площадь которого составляет 350 квадратных метров, может открыться гостиница.

Главный инженер «Института энергоэффективности» Игорь Суворов отметил, что к проектированию гостиницы планируется приступить в январе 2020 года. Это будет двухэтажная гостиница стандартного формата.

Владимир Ефимов заявил, что конкуренция на подобных аукционах довольно высокая — 5–6 участников на лот. Аукционы позволяют сохранять исторический облик города.

<https://regnum.ru/news/economy/2756570.html>

5. Анализ и события региональных туристско-гостиничных рынков РФ

АФК «Система» откроет первый отель в Санкт-Петербурге

АФК «Система» планирует открыть вместо офиса МТС по адресу: Итальянская улица, 8а, 5-звездочный отель. Управлять им будет входящая в корпорацию Cosmos Hotel Group, рассказал «Ведомостям» ее президент Александр Швейн. Представитель МТС эту информацию подтвердил, уточнив, что персонал этого подразделения планируется перевести в другие офисы компании в городе.

Новая гостиница расположится в самом центре Санкт-Петербурга, в 300 м от Невского проспекта и 500 м от Русского музея. По словам Швейна, новая гостиница будет работать под брендом Cosmos Collection. В ней будет 24 номера (2700 кв. м) различной категории, ресторан и конференц-зал. Открытие запланировано на начало 2022 г. Инвестиции в реконструкцию объекта он не раскрыл. Человек, работавший с этим проектом, оценивает затраты на него примерно в 300 млн руб.

<https://www.vedomosti.ru/realty/articles/2019/10/27/814808-afk-sistema>

Лучших специалистов в сфере туризма наградили в Подмосковье

Церемония награждения лауреатов туристических конкурсов прошла в Подмосковье. Награды вручили сотне человек – лучшим специалистам и представителям лучших организаций.

«Мы награждаем одних из самых главных людей в туристской индустрии Подмосковья. Это непосредственно бизнес и участники этого процесса. У нас здесь две номинации: «Лучшая организация туристской индустрии» и «Лучший по профессии», что тоже немаловажно!» - отметила глава областного Комитета по туризму в ранге министра Наталья Галкина.

Так, были определены лучшие экскурсоводы, повара, работники службы приема и размещения гостей, менеджеры внутреннего и въездного туризма, а также лучшие туроператоры, загородные гостиницы, эко-отели.

Ранее сообщалось, что количество туристов в летний период этого года увеличилось на десять процентов по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. Регион посетили более пяти миллионов путешественников.

<https://mosregtoday.ru/culture/luchshih-specialistov-v-sfere-turizma-nagradili-v-podmoskove/>

Эксперты оценили перспективы Kempinski в Геленджике...который пока так и не нашел покупателя

На 24 октября были назначены торги по продаже 100 % акций «ИнвестГрупп», которому принадлежат Kempinski Grand Hotel (379 номеров) и апарт-комплекс «Сады морей» на 262 квартиры в Геленджике. Однако уведомления об этом отсутствуют на сайте Единого федерального реестра сведений о банкротстве.

По словам генерального директора туроператора «Дельфин» Сергея Ромашкина, сервис отеля Kempinski не вызывает нареканий со стороны туристов. Однако средняя стоимость размещения в высокий сезон составляет около 10 тыс. рублей на завтраках, в то время как средний по городу ценник – 2,5–2,6 тыс. рублей с человека.

Ассортимент отелей для российских туристов на популярных курортах Турции, Испании и Греции может пополниться за счет эксклюзивов обанкротившегося туроператора Thomas Cook. Как это отразится на ценах? Как рассказал коммерческий директор Coral Travel Эрджюмент Юналан во время пресс-конференции в рамках церемонии награждения Starway'2019, туроператор взял в

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

Фокус – Москва и столичный регион

управление несколько отелей, ранее принимавших в Турции клиентов британского Thomas Cook.

«Геленджик воспринимается туристами и местными жителями как недорогой семейный курорт. Размещение там отеля 5* – не очень удачное решение. Кроме того, взлетно-посадочная полоса располагается таким образом, что ветра с гор часто делают посадку невозможной. Поэтому здесь мало рейсов и они часто переносятся в соседнюю Анапу, в 2 часах езды от Геленджика. Kempinski Grand Hotel было бы логичнее соседствовать с другими «пятерками», чем с бюджетным фондом Геленджика», – считает Сергей Ромашкин.

По словам осведомленных источников, с тех пор как отель вышел на рынок в 2010 году, туроператоры рекомендовали его управляющей компании снизить цены. Однако в контексте единой ценовой политики сети та считала это невозможным. Не соглашалась и на снижение «звездности», хотя средняя загрузка отеля составляла 60–65 %, а порой опускалась до 50 % – в то время как большинство гостиниц Геленджика грузилось по полной.

Однако, по мнению гендиректора туроператора АЛЕАН Ильи Уманского, представительский класс отеля себя оправдывает и его загрузка находится на хорошем уровне. «Процедура смены собственника не отражается на операционном бизнесе, поэтому отель продолжает работать», – прокомментировал он.

Привлекательной для потенциальных инвесторов могла стать цена продажи отеля до 10 млрд рублей, но с обременением в 27,5 млрд рублей продать его сложно. Как объяснили собеседники портала TourDom.ru, выходом из сложившейся ситуации могло стать, к примеру, получение лицензии на оказание санаторно-курортных услуг, чтобы часть стоимости путевки компенсировали фонды медицинского страхования. Это могло повысить интерес со стороны крупных корпораций. Но, прежде всего, бывшим владельцам стоило отказаться от бренда, чтобы условия сети не ограничивали свободу действий.

<https://www.tourdom.ru/news/eksperty-otsenili-perspektivy-kempinski-v-gelendzhike.html>

Власти Крыма решили бороться с нелегальными отелями

По информации Министерства туризма Крыма на территории республики работают от 2,5 до 4 тысяч нелегальных средств размещения. Примерный оборот этого рынка оценивают в сумму от 15 до 30 миллиардов рублей в год.

Инструментом борьбы с незаконным гостиничным бизнесом выбрано повышение тарифов на коммунальные услуги в два раза. В выявлении нелегального бизнеса властям региона помогут ресурсоснабжающие организации. Будут рассчитаны нормы потребления ресурсов в месяц на человека. Если фактические нормы потребления не сходятся с количеством прописанных в том или ином доме людей, тарифы будут увеличены в 2 раза.

Впрочем, власти Крыма стремятся оказать содействие тем владельцем объектов недвижимости, которые собираются легализовать свой бизнес. Отметим, что в Крыму планируют в 2020 году ввести режим налоговых каникул для владельцев мини-отелей и гостевых домов. В настоящее время проводится вся необходимая работа по внесению поправок в региональное законодательство.

<https://hotelier.pro/news/item/vlasti-kryma-reshili-borotsya-s-nelegalnymi-otelyami/>

Эко-отель «Изумрудный лес» получил звание «Эко-отель года»

Эко-отель «Изумрудный лес», которому в октябре 2019 официально присвоили категорию «Пять звезд» подтвердил свой высокий уровень

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

Фокус – Москва и столичный регион

обслуживания. Отель занял почетное первое место на ежегодном конкурсе «Лучшая организация туристской индустрии в Московской области» в номинации «Эко-отель года». Награждение состоялось 22 октября 2019 года в Зале приёмов в Доме Правительства Московской области.

Компания Cosmos Hotel Group, под управлением которой находится эко-отель «Изумрудный лес» поздравляет и благодарит всех сотрудников отеля за слаженную командную работу, профессионализм и индивидуальный подход к решению любых задач.

Конкурс проводится ежегодно среди организаций туристской индустрии региона в целях повышения качества обслуживания туристов, продвижения регионального туристского продукта и формирования благоприятного имиджа предприятий туристской индустрии Подмосковья.

Эксперты в сфере туризма определяли победителей в 10 номинациях: лучшая загородная гостиница, городская гостиница, мини-отель, эко-отель, SPA-отель, горнолыжный отель, бизнес-отель, пансионат (дом отдыха), лучший туроператор и турагент года.

<https://hotelier.pro/news/item/eko-otel-izumrudnyy-les-poluchil-zvanie-eko-otel-goda/>

6. Юридический практикум для специалистов туристского и гостиничного рынка

Запрет посуточной сдачи квартир, гостиниц и хостелов в жилых домах – новый закон.

Практикум от адвоката Гречанюка Василия Герольдовича

Решил поделиться ответом, поскольку тему считаю актуальной – сдача квартир в аренду посуточно является сейчас популярным направлением, однако принят закон, реализация которого может или затруднить, или сделать невозможной такую практику. Почему «или.., или», сейчас расскажу.

Вот такой был вопрос:

«Как можете прокомментировать новый закон, запрещающий размещение гостиниц в многоквартирных домах в разрезе посуточной сдачи квартир? Попадает ли такая квартира под определение гостиницы или посуточную сдачу закон не коснется?»

Под упомянутым «новым законом» понимался Федеральный закон от 15.04.2019 г. № 59-ФЗ, которым внесены изменения в часть 3 статьи 17 «Назначение жилого помещения и пределы его использования. Пользование жилым помещением» Жилищного кодекса Российской Федерации, вступающий в силу с 1 октября 2019 г.

Теперь ограничения на использование жилых помещений коснулись и гостиниц с гостиничными услугами и сформулированы так:

«3. Не допускается размещение в жилых помещениях промышленных производств, гостиниц, а также осуществление в жилых помещениях миссионерской деятельности, за исключением случаев, предусмотренных статьей 16 Федерального закона от 26 сентября 1997 года № 125-ФЗ «О свободе совести и о религиозных объединениях». Жилое помещение в многоквартирном доме не может использоваться для предоставления гостиничных услуг.»

Для ответа оттолкнулся от понятий, с использованием которых сформулированы ограничения: «гостиницы» и «гостиничные услуги». Соответствующие определения имеются в ряде нормативных актов:

1.

«гостиница» — средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации. К гостиницам не относятся средства размещения, используемые для осуществления основной деятельности организаций отдыха и оздоровления детей, медицинских организаций, организаций социального обслуживания, физкультурно-спортивных организаций, централизованных религиозных организаций;

«гостиничные услуги» — комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Правительством Российской Федерации, которые предоставляются индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами;

«средство размещения» — имущественный комплекс, включающий в себя здание или часть здания, помещения, оборудование и иное имущество и используемый для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц

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

Фокус – Москва и столичный регион

(ст. 1, Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 04.06.2018) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»).

2.

гостиница, отель — средство размещения, представляющее собой имущественный комплекс, включающий в себя здание или часть здания, помещения и иное имущество, в котором предоставляются услуги размещения и, как правило, услуги питания, имеющее службу приема, а также оборудование для оказания дополнительных услуг

(пп. «а», п. 5 Постановления Правительства РФ от 16.02.2019 N 158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»)

3.

«гостиница и иное средство размещения» — имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг (далее — гостиница);

«гостиничные услуги» — комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем

(Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 30.11.2018) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»)

4.

«Размещение»: предоставление минимального набора услуг для ночлега, включая санитарно-гигиеническое оборудование»

(пп. 2.1.1. «ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003). Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения» (утв. и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 03.11.2009 N 496-ст).

Получается, понятие «гостиница» определяется совокупностью приведенных в нормативных актах других понятий: *средство размещения, имущественный комплекс и цель использования* (оказание гостиничных услуг).

Понятие «гостиничные услуги» связано с понятием «гостиница», но имеет и свои признаки, суть в том, что это именно комплекс услуг размещению и обеспечению временного проживания с сопутствующими услугами.

Обычно в гостиницах предоставляются наряду с услугой «по размещению» («местом для ночлега»):

- обслуживание в номере: уборка с определенной периодичностью, может быть стирка, утюжка белья, дополнительно личных вещей, также могут предоставляться такие услуги как:

- беспроводной интернет WiFi с хорошей скоростью;
- вызов экстренных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, комплекта посуды и столовых приборов;

На основе предусмотренных названными выше нормативно-правовыми актами значений понятий «гостиница» и «гостиничные услуги» вводимые названной нормой ограничения можно «расшифровать» так:

1-й запрет: «нельзя» в жилых помещениях: жилых домах, квартирах, комнатах размещать гостиницы – имущественные комплексы, предназначенные для оказания услуг по размещению и обеспечению временного проживания и сопутствующих услуг;

2-й запрет: «нельзя» использовать квартиры и комнаты в квартирах для оказания гостиничных услуг — комплекса услуг по размещению и обеспечению временного проживания с сопутствующими услугами.

Теперь рассмотрим каждый запрет относительно поставленного вопроса.

1. Первый запрет для «посуточной сдачи» квартир не является категоричным, поскольку большинство владельцев квартир, практикующих посуточную сдачу, используют их как отдельные объекты, а не как «имущественные комплексы», подпадающие под определение «гостиница». Большинство, но не все из квартир «для посуточной сдачи» не имеют признаков «гостиницы».

Например, квартира или две и более квартиры, разделенные на отдельные номера с местами для приема посетителей, приема пищи, обслуживания и т.п. вполне попадают под определение понятия «гостиница». На них однозначно распространяется запрет и среди объявлений о продаже недвижимости уже можно встретить такие объекты, «оборудованные под гостиницу, но не переведенные в нежилые». В частности, «хостелы» в жилых помещениях и раньше находились «в зоне риска», а теперь уже конкретно окажутся нарушающими запрет.

2. Второй запрет, на мой взгляд, гораздо точнее, если «посуточная сдача» преподносится именно как комплексная услуга по размещению и обеспечению временного проживания, т.е. имеет признаки «гостиничных услуг».

Например, возьмем объявление о *посуточной сдаче на сайте Airbnb*. Вот такие особенности видим:

первое: по тексту клиент прямо именуется гостем (гостями), далее используется другая традиционная терминология гостиничного бизнеса: заезд, бронирование, заселение, выезд,

второе: расчет платы ведется в зависимости от количества гостей, «как в гостиницах»,

третье: подразумевается предоставление сопутствующих услуг: по возможности использования комплектов белья и принадлежностей с посудой, хотя последнее само по себе, на мой взгляд, не настолько значимо, в отличие от первого и второго.

В результате на «посуточную сдачу» как «гостиничные услуги» второй запрет как раз и распространяется.

Говорят, «суровость законов, компенсируется необязательностью выполнения». Кому-то может оказаться достаточно уповать на «авось», руководствуясь приведенным лозунгом и продолжать вести деятельность, «как раньше».

Тем, кто желает соблюдать закон, считаю, не обязательно «сворачивать деятельность» по «посуточной сдаче квартир», разумнее подготовиться и сместить акценты, ведь неизвестно, как будут применять новые правила, контролировать и наказывать, пусть ловят тех, кто «совсем не спрятался».

Ведь у нас, в отличие, например, от «ряда заграниц», еще не запрещено свободно без специальных посредников и разрешений передавать жилые

помещения за плату во временное владение и пользование, надо этим пользоваться, даже соответствующий вид договора имеется.

Закон предусматривает возможность заключения договора найма жилого помещения:

одна сторона — собственник жилого помещения или управомоченное им лицо (наймодатель) — обязуется предоставить другой стороне (нанимателю) жилое помещение за плату во владение и пользование для проживания в нем.

При этом минимальный срок найма не предусмотрен, есть ограничение только по максимуму – не более пяти лет (ст.ст. 671, 683 ГК РФ).

Вот и получается, что возможно предоставлять помещение по договору найма во временное владение и пользование пусть и с целью проживания, но без акцента на «обеспечение проживания» с сопутствующими услугами, при найме главное – передача прав владения и пользования, а при гостиничных услугах особенность именно в обеспечении проживания и предоставлении комплекса услуг: как услуги по предоставлению помещения, так и сопутствующих, обеспечивающих проживание в помещении.

Тогда запрет не окажется нарушенным, раз гостиничные услуги не оказываются, а просто предоставляется во владение и пользование помещение по прямо предусмотренному законом договору краткосрочного найма жилого помещения.

<https://pravorub.ru/articles/86514.html>

7. Практика, новинки и события туристско-гостиничного дела за рубежом и в странах СНГ

Турецкий суд вынес решение против Booking

Турецкий суд в ходе рассмотрения иска, поданного TURSAB, вынес решения против крупнейшего сайта онлайн-бронирования отелей booking.com, сообщает в информационное агентство Trend со ссылкой на СМИ Турции.

По решению суда Booking.com, который нарушил закон о конкуренции на гостиничном рынке Турции, должен заплатить 500 тысяч лир (более \$86 тыс.) Ассоциации туристических агентств Турции (TURSAB). После этого ресурс сможет возобновит работу в этой стране.

Напомним, что в начале 2017 года суд в Стамбуле постановил заблокировать онлайн-сервис бронирования отелей Booking.com.

Ранее эта система бронирования уже была оштрафована в Турции на 2,5 миллиона турецких лир (более \$431 тыс.) за недобросовестную конкуренцию. Иск также был подан юристами TURSAB.

http://ratanews.ru/news/news_21102019_9.stm

Еще одна страна решила заманить россиян системой «все включено»

Отели популярного среди российских туристов китайского курорта Хайнань решили привлечь туристов системой питания all inclusive («все включено»). Об этом сообщил президент совета директоров международного туристического сервиса города Санья Ван Дунцин. Его слова приводятся на сайте Ассоциации туроператоров России (АТОР).

Чин заявил, что поток российских туристов составляет очень большую долю (30 процентов) от общего потока иностранцев на остров Хайнань. При этом он отметил, что в следующем году Китай планирует увеличить эти показатели в два раза. Для этого в гостиницах острова планируют развивать систему All inclusive, которая будет полностью соответствовать системе, действующей в турецких отелях.

«Специально для этого мы пригласили специалистов из Турции, а также сами ездили в Турцию для того, чтобы досконально изучить все тонкости этой системы», — пояснил Ван Дон Чин.

Он добавил, что сперва all inclusive планируют внедрять в четырех- и пятизвездочных отелях, а затем это коснется и трехзвездочных гостиниц.

Чиновник также отметил, что заметного увеличения стоимости пребывания в отелях из-за введения «все включено» не будет.

В августе вице-президент Федерации рестораторов и отельеров России Вадим Прасов объяснил, что система all inclusive не очень популярна на курортах южных регионов России, поскольку они не рассчитаны на массовый туристический поток и не способны предложить длительный пляжный сезон.

<https://news.mail.ru/society/39196995/?frommail=1>

Отельеров в Турции обяжут платить новый налог с 2020 года

МОСКВА. 25 ОКТЯБРЯ. ИНТЕРФАКС-ТУРИЗМ – Власти Турции планируют с 2020 года обложить средства размещения так называемым "налогом на проживание", сообщает портал Turizm Guncel.

Поправки в законодательство, которые предполагают введение налога, разработало министерство финансов. Ставкой налога определены 2% от стоимости услуг, однако президент имеет право уменьшить или увеличить ее втрое.

Как пишет издание, новый налог будут платить практически все виды средств размещения, включая гостиницы, мотели, апартаменты, гостевые дома и кемпинги.

Согласно проекту, гостиницы будут платить налог как с цены размещения, так и с остальных услуг, в том числе питания, услуг бассейна и спа, развлечений и т.д. От уплаты налога освобождаются только услуги, предоставляемые гостевыми домами, принадлежащими госучреждениям, предоставляемые студентам в общежитиях и лагерях, а также дипломатическими и международными организациями.

Как сообщалось, с наступлением высокого сезона 2019 года цены в турецких гостиницах выросли на 10-15% за счет более активного притока иностранных туристов. По данным ассоциации туроператоров России, турецкие отельеры повысили цены, особенно для зарубежных рынков, чтобы компенсировать потери в кризисные годы. На данный момент цены в турецких гостиницах все еще отстают от цен 2014-2015 годов.

<https://tourism.interfax.ru/ru/news/articles/63578>

Хакеры взломали роботов в японской гостинице. Так они могли следить за посетителями

Японская гостиничная сеть HIS Group извинилась перед посетителями за то, что сотрудники игнорировали предупреждения о возможностях взлома их роботов-помощников. Уязвимость позволила хакерам просматривать видео из практически любого номера отеля, сообщает Хайтек.

В 2015 году в японском городе Сасебо открылась гостиница Henn, где постояльцев обслуживали роботы. Они находились на стойке регистрации, входе, а также передвигались по отелю для уборки или разноса еды. Сейчас в Японии пять таких отелей.

К примеру, робот с функцией распознавания лиц позволял клиентам войти в комнату, а затем прикроватный робот мог помочь с другими просьбами.

Однако исследователь кибербезопасности Лэнс Винк сообщил в Twitter о легкодоступности взлома роботов. Он показал, что используя NFC-метку, можно разрешить любому приложению автозапуск на роботах.

Не получив ответа от компании, исследователь опубликовал информацию. Он подробно описал уязвимость, которая позволяет гостям получить доступ к камерам и микрофонам робота удаленно, чтобы в будущем они могли просматривать и прослушивать комнату.

Как сообщили в компании, сотрудники решили, что риски несанкционированного доступа невелики. В настоящее время роботы обновлены.

<https://knews.kg/2019/10/24/hakery-vzломali-robotov-v-yaponskoj-gostinitse-tak-oni-mogli-sledit-za-posetitelyami/>

В Испании открыли отель только для женщин

В испанском городе Порто-Кристо открылся «антистрессовый» отель для женщин. Мужчин на территорию The Som Dona Hotel не пускают, пребывание женщин в гостинице разрешено с 14 лет. В отеле есть около 40 номеров, а также бассейн, спа-центр, открытая крыша и ресторан. Стоимость ночи в женском раю стартует от 6 000 рублей.

Правда, окончательно скрыться от мужчин у постоялиц всё равно не получится. Согласно испанским законам о недопустимости дискриминации по половому признаку, в отеле должен присутствовать мужской персонал.

<https://kudago.com/all/news/v-ispanii-otkryili/>

Эпоха Airbnb: как одна компания вырастила новый рынок

Намеченное на 2020 год IPO компании Airbnb подогревает интерес инвесторов к рынку краткосрочной аренды жилья. В сегменте работает уже с полдюжины амбициозных стартапов, менее чем за два года привлечших около \$600 млн инвестиций. В чем уникальность бизнес-модели сервисов из «вселенной Airbnb»?

В 2020 году один из флагманов экономики совместного потребления — американский сервис краткосрочной аренды жилья Airbnb — готовится провести IPO. Перед выходом на биржу компания интенсивно расширяет базу доступных пользователям объектов, в том числе в люксовом сегменте. Рост спроса со стороны Airbnb уже не только развивает малые бизнесы обычных владельцев жилья, но и дает новый импульс крупным профессиональным проектам на рынке недвижимости. Молодые стартапы, сотрудничающие или конкурирующие с компанией из Сан-Франциско, предлагают аудитории варианты в диапазоне от дома в Денвере, где все вещи выставлены на продажу, до башен-кондоминиумов в Майами и Остине, построенных специально для сдачи в аренду.

Проекты вроде Sonder, Stay Alfred или Lyric, поддерживаемого Airbnb, агрессивно борются за долю на рынке. Все эти стартапы с щедрым финансированием предпочитают арбитражные сделки: они массово снимают пустые квартиры по рыночным ценам и сдают объекты посуточно — в идеале дороже, чем платят сами.

С января 2018 года полдюжины сервисов, работающих по подобной модели, привлекли около \$600 млн от венчурных инвесторов. Среди этих инвесторов — крупнейшие игроки американского рынка недвижимости, такие как Tishman Speyer, и гиганты Кремниевой долины вроде группы фондов Greylock Partners. Их подопечные «арбитражеры» управляют более чем 8500 объектов в десятках городов США. К концу 2020 года эти стартапы рассчитывают выйти на показатель более чем в 20 000 объектов. Большинство утверждает, что их показатели заполняемости такие же или выше, чем у местных гостиниц.

В недавнем отчете Cushman & Wakefield утверждается, что объекты краткосрочной аренды в США могут стать новым излюбленным направлением инвесторов, как уже случилось с другими нишевыми активами — домами для престарелых и дата-центрами. Причем застройщики, которые обычно медленно осваивают новые технологии, на этот раз практически не отстают от конкурентов-стартапов. Эксперты также отметили, что присутствие объектов для краткосрочной аренды в жилом комплексе позволяет разнообразить клиентскую базу здания, сокращает число пустых помещений и способно стать ценным дополнением для постоянных жильцов.

Гендиректор и сооснователь Lyric Эндрю Китчелл сам начинал со сдачи жилья на Airbnb. Первым объектом, который предприниматель зарегистрировал на сайте, была его спальня в нежно-голубом таунхаусе в районе Мишен-Дистрикт в Сан-Франциско. На дворе был 2009 год, и Китчелл брал с гостей \$86 за ночь. Он публиковал самоучители языка для путешественников и принимал у себя до шести человек, среди которых часто оказывались другие стартаперы, мечтавшие покорить Долину. Когда у него были постояльцы, Китчелл спал на кушетке или в гостях у своей девушки. Однажды у него остановился сооснователь Airbnb Брайан Чески. Репортеры ABC News даже сняли сюжет, как Китчелл готовит яичницу именитому гостю.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Десять лет спустя Китчелл выставляет 500 квартир на Airbnb, собственном сайте и других площадках для краткосрочной аренды жилья. Его стартап взимает в среднем \$250 за ночь в восьми городах, включая Филадельфию, Чикаго, а с недавних пор и Нью-Йорк. В апреле Airbnb возглавил раунд финансирования Lyric на \$160 млн, в рамках которого сервис был оценен в \$240 млн, что позволяет считать его одним из лидеров новой генерации профессиональных отельеров.

Китчелл основал Lyric в 2014 году совместно с Джо Фрейманом, который проработал семь лет в хедж-фонде Bridgewater Associates, а в 2012-м создал платформу для поиска дизайнеров интерьеров, что и привело его на рынок недвижимости. Партнеры познакомились, когда Китчелл, управлявший на тот момент сервисом для сравнения стоимости аренды, обратился к компании Фреймана для обустройства квартир клиентов. Оба предпринимателя быстро поняли, что смогут добиться большего в тандеме.

«Люди воспринимали экосистему [рынка краткосрочной аренды] иначе, чем сегодня, — говорит Фрейман, ныне президент Lyric. — Ее считали этакой нишей для бедных путешественников и мальчишников. Мы же оба верили, что в будущем именно так будет жить и путешествовать основная масса людей».

Фрейман и Китчелл считают, что заполняют важную нишу между аутентичностью частных квартир и предсказуемостью гостиниц. Целевая аудитория Lyric — бизнесмены и другие состоятельные путешественники. Они находят помещения в роскошных жилых башнях и наполняют их местным кофе ручной работы, постельным бельем Frette и интерьерами, подходящими для эпохи Instagram. Для управления развитием бренда Lyric нанял Рэви Хэмпоула, экс-директора по дизайну бренда в Starwood Hotels and Resorts.

«Клиенты больше не считают, что отель с кроватью и телевизором представляет интерес, — говорит Китчелл. — Это кажется скучным и, как мы полагаем, негостеприимным».

В случае с деловыми поездками Lyric осваивает востребованное направление и лишь борется за статус крупнейшего игрока в сегменте. А титул этот принадлежит еще одной компании из Сан-Франциско — Sonder, которая управляет 3500 объектов. Ее основатель и гендиректор Фрэнсис Дэвидсон запустил бизнес в 2012 году, когда сдавал в аренду квартиры однокурсников возле университета Макгилла путешественникам, приезжавшим в Монреаль во время летних каникул. В 2014-м предприниматель понял, что прямой контакт с владельцами зданий упростит выход на новые рынки и позволит выполнять требования местного законодательства. Sonder активно привлекает инвесторов и недавно стал первым «единорогом» среди «гибридных» отелей с оценкой \$1,1 млрд.

Старейший игрок рынка — Stay Alfred. Компания, основанная военным ветераном в 2011 году в Спокене, штат Вашингтон, управляет 2800 объектов в 33 городах. Другой полюс — это дерзкие новички Mint House и WhyHotel, который предлагает отели рор-уп в новых жилых зданиях в окрестностях Вашингтона. Отели рор-уп существуют до тех пор, пока не наберется достаточное число долгосрочных жильцов, которые обеспечат застройщику постоянное финансирование. «Можно повысить стоимость недвижимости, используя ее более эффективно», — говорит Джейсон Фердин, основатель WhyHotel и экс-руководитель инновационного подразделения крупного застройщика Vornado.

«Мы перейдем к гибкому использованию активов, — добавляет Фердин. — Тот факт, что здания строят с одной целью на ближайшие 70 лет без возможности выбрать какой-либо другой уровень сервиса, не соответствует требованиям потребителей — особенно временных арендаторов и гостей».

Арбитражная модель сделок на рынке недвижимости недавно привлекла пристальное внимание, когда WeWork, работающий схожим образом в сегменте

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

Фокус – Москва и столичный регион

коворкингов, был вынужден сократить оценку, отложить выход на биржу и сменить гендиректора. Сооснователь Лугус Китчелл говорит, что его сервис, дабы избежать ошибок WeWork, планирует перейти к модели менеджмента, схожей с гостиничными операторами, которые взимают процент от прибыли с владельцев зданий, где расположены. Дэвидсон из Sonder говорит, что его компания окупает расходы на расширение базы в течение года, в то время как у WeWork аналогичный показатель составляет шесть лет.

«Никто не хочет, чтобы здания оставались пустыми в первые год-полтора после открытия, поэтому чем быстрее мы сможем сделать проекты успешными, тем быстрее застройщики смогут перейти к следующим», — заключает Дэвидсон.

<https://www.forbes.ru/tehnologii/384545-epoha-airbnb-kak-odna-kompaniya-vyrastila-novyy-rynok>

8. Интересное для отельеров

Как не стать заложником собственного персонала

Когда открывается новый отель, как правило, у сотрудников горят глаза, они ощущают себя причастными к созданию чего-то большого, нового, свежего. Они мотивированы на хорошую работу, с ними проводятся тренинги, дающие установку на высокий уровень сервиса, удовлетворение потребностей гостей, создание атмосферы гостеприимства, радушия и уюта.

Но проходит время, и заряд бодрости иссякает, кто-то уходит, кто-то устаёт, кому-то всё приедается, и уровень сервиса начинает потихоньку снижаться. Часть команды меняется, приходят люди, для которых этот отель – всего лишь очередное место работы, у них нет ощущения романтики открытия, нет чувства сплочённости, нет командного духа.

С течением времени появляется особая категория сотрудников-старожилов, которые работают уже много лет, которые видели неоднократную смену руководства, которые привыкли, что их никогда не затрагивает смена власти, и которые потихоньку начинают считать себя незаменимыми и уникальными.

Вот с этими-то сотрудниками и возникают самые большие проблемы. Они привыкают работать в своём ритме, к гостям и их просьбам относятся без энтузиазма, без желания помочь. Они просто отрабатывают свои часы и идут домой. Возникает «болото» - тёплое, уютное, привычное.

Именно эти сотрудники противятся любым переменам в привычном им укладе. Они потихоньку саботируют указания руководства, мотивируя это тем, что «всегда так делали, и ничего...», «а здесь так принято» и самое неприятное – «вы (руководители) приходите и уходите, а мы как работали, так и работаем».

Именно эти сотрудники создают нездоровую атмосферу в коллективе (о команде речь уже давно не идёт), делают так, что вновь приходящие коллеги, у которых горят глаза и которые хотят качественно работать, либо принимают правила игры и так же индифферентно работают, либо увольняются, не желая работать в таком климате.

А ещё эти «болотные» долгожители начинают противодействовать любым улучшениям путём постоянных жалоб на своё руководство в отдел персонала или генеральному менеджеру. Жалуются на всё: и на то, что их обижают, и на то, что их оскорбляют (зачастую это оказывается наговором), и на то, что их заставляют работать в более быстром темпе, а также на то, что к ним начинают применять меры дисциплинарного взыскания при нарушении ими правил внутреннего трудового распорядка, должностных инструкций, правил поведения, кодекса этики и так далее.

В ход идут слёзы, истерики, угрозы уволиться («и посмотрю я, как вы тут без меня справитесь!»), откровенное враньё, искажение фактов и прочие грязные методы.

И самое печальное заключается в том, что находятся такие руководители, которые идут на поводу у этих сотрудников, верят им на слово, не проверяют информацию и начинают махать пашкой. Мне доводилось сталкиваться со случаями, когда на основании анонимных кляуз увольняли хороших, деятельных и профессиональных руководителей, которые действительно знали, что и как нужно делать, и добивались отличных результатов в короткие сроки. Обоснование увольнения всегда было одно – «для нас сотрудники – это всё, и мы верим им безоговорочно!». То есть, на основании всего лишь жалоб от сотрудников на то, что руководитель их «обижает», руководителя (не дав ему представить свою версию событий) выкидывают на улицу.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Это называется, извините за мой французский, – «психи захватили управление больницей».

Причём такая политика «преклонения перед кадрами» наблюдается даже в очень крупных и высококлассных отелях, в которых сервис на проверку оказывается крайне слабым. Причина очевидна – персонал подчинил себе руководство. Доходит до того, что руководитель боится сделать замечание своему подчинённому, так как тот (или та) тут же может побежать жаловаться и руководителя накажут, что называется «без суда и следствия».

Может показаться, что я преувеличиваю, однако, в самом центре нашей столицы гордо высятся такие отели, в которых в служебных помещениях установлены компьютеры (с прямой связью со штаб-квартирой сети отелей, расположенной в другой стране и на другом континенте), посредством которых любой сотрудник (даже аутсорсинговой компании) может написать жалобу на любого руководителя, при этом не приведя никаких доказательств (читай – голословно), и из штаб-квартиры незамедлительно поступит сигнал в отдел персонала с требованием наказать руководителя, на которого поступила жалоба. Обращаю внимание: «не разобратся и принять меры», а именно НАКАЗАТЬ! То есть, крупные гостиничные сети позволяют себе практиковать презумпцию виновности руководителей при одновременном слепом и безоговорочном доверии к словам линейных сотрудников!

Что и говорить, при таком подходе руководители зачастую предпочитают предоставить персонал самому себе и не требовать ничего.

Результатом становится полная неуправляемость персонала и отвратительный сервис. В своё время мне довелось наблюдать ситуацию, в которой официанты, стоя за спиной у сидящего за столом гостя, громко обсуждали его «дешёвые часы и лоховской прикид» (это цитата), причём гость был русскоговорящим и неоднократно возмущённо на них оглядывался, однако, ничего не менялось. И это происходило в одном из самых дорогих и престижных отелей Москвы!

Но что же делать в таких случаях? Как не позволить персоналу вить верёвки из своих руководителей? Как бороться с наглостью, хамством и саботажем? Ведь даже Трудовой кодекс не поможет работодателю, так как уволить нерадивого сотрудника по всем правилам не так-то просто. Из мести скандальный сотрудник запросто пойдёт жаловаться в Трудовую инспекцию, и если придёт проверка, то, как показывает практика, без штрафа не уйдёт никогда.

Решение есть.

Ответ прост, банален и очевиден до безобразия – создать такую систему рабочих отношений, в которой все без исключения соблюдают все стандарты, положения и требования, имеющиеся в Компании. Такая система должна быть справедливой и уважать права всех сотрудников, независимо от их положения в иерархии организации.

Главные сложности в реализации этого простейшего решения и способы их решения представлены ниже:

- Отсутствие стандартов сервиса, поведения, внешнего вида в отеле.

Решается созданием стандартов и их внедрением. Процесс долгий, непростой, но необходимый. К сожалению, сам по себе сервис не появится.

- Отсутствие разработанных Стандартных Операционных Процедур (СОП).

Решается в процессе работы путём создания процедур, основанных на особенностях бизнес- и сервис-процессов в конкретном отеле. Процедуры должны

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

Фокус – Москва и столичный регион

быть краткими, понятными и полными, без воды, лишней бюрократической писанины и прочего текстового «мусора».

- Отсутствие работающей системы тренингов.

Можно решить без привлечения внешних консультантов, поручив обучение сотрудников наставникам и тренерам их числа наиболее опытных и квалифицированных сотрудников.

- Политика сострадания и жалости к сотрудникам («ну как я его отругаю/уволю – он же такой хороший человек, он расстроится... А куда он пойдёт, ведь такого никто, кроме нас, не возьмёт? А я не умею требовать, я не умею увольнять, мне страшно, я потом ночами спать не буду...»).

Такая политика – прямое следствие некомпетентности руководства. Самым правильным решением будет разгон подобных «добрых людей» и наём профессионалов, которые приходят на работу именно работать и зарабатывать деньги, а не заниматься соцзащитой.

- Наличие любимчиков и протезе в коллективе – большая проблема для создания команды. Обычно таким персонажам можно всё – не соблюдать никакие стандарты, нарушать правила делового этикета, приходить и уходить с работы, когда заблагорассудится, а главное – ни за что не отвечать и никогда не получать нагоняй.

Решается трудно, но жёстко. Необходимо искоренять подобные явления, но для этого нужна жёсткая позиция топ-менеджеров, и особенно – генерального менеджера. Если этого нет и не будет – пиши пропало, любые попытки создать что-то хорошее разобьются о «блатных» сотрудников.

- Закоснелость «старых» сотрудников, которые не хотят принимать ничего нового и не хотят быть гостеприимными.

Решается профилактическими беседами, наставничеством, коучингом, а также (на первых порах, чтобы привлечь внимание коллектива к смене приоритетов) депремированием, дисциплинарными взысканиями и, в крайнем случае, увольнением. В этом деле нельзя дать слабину, иначе «болото» устоит и победит.

Залогом успеха жёсткой, быстрой и эффективной перестройки работы коллектива является профессионализм руководителя, проводящего эту перестройку. В индустрии гостеприимства плох тот руководитель, который не знает досконально все участки работы своих подчинённых (это однозначно касается руководителей подразделений, к генеральным менеджерам такое требование предъявлять излишне – невозможно досконально знать работу каждого сотрудника отеля), и который, в случае форс-мажора не сможет занять место отсутствующей боевой единицы.

Если руководитель «всемогущ», то у его подчинённых пропадает главный террористический аргумент – они не смогут никого напугать перспективой своего увольнения или саботажем, так как их места будут надёжно прикрыты и рабочие процессы, а самое главное – гости, не пострадают.

А за умным, профессиональным и знающим руководителем сотрудники будут только рады пойти к профессиональным вершинам!

<https://hotelier.pro/personal/item/kak-ne-stat-zalozhnikom-sobstvennogo-personala/>

Почему могут отказать при заселении в отель

Даже, если вы заплатили за номер, нет никаких гарантий, что вам не откажут при заселении. Есть несколько причин, почему на ресепшене вас могут "развернуть". "Рамблер" рассказывает о причинах отказа и том, как их избежать.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Опоздание

В некоторых отелях въезд и выезд происходит до и после определенного времени. Это связано с работой уборщиц и подготовкой номера к заселению — сначала постояльцы выселяются, потом идет уборка, а затем заселяют других. Однако во многих отелях заселение происходит в назначенный час. Чаще всего такое случается в небольших гостиницах, где не хватает рук на ресепшене. Иногда администраторы занимаются несколькими делами и не успевают принять всех постояльцев. К тому же так удобнее для туристов, которые жалуются на очереди при заселении. Чтобы не попасть в такую ситуацию, всегда уточняйте время заселения. В случае, если вы задерживаетесь лучше позвонить и предупредить администрацию отеля.

Проблемы с документами

В разных странах разные законы. В большинстве не принимают документы, у которых закончился срок действия или те, которые испорчены. В России, например, граждане могут заселяться только по общегражданскому паспорту, а по военному билету или "заграну" нельзя. Туристам же нужно предоставлять визу и миграционную карту. Кроме того, данные о постояльцах администрация передает базе МВД.

Нарушение правил отеля

Например, если вы приедете с животным в отель, где нет условий для его расположения, вам откажут. Тщательно проверяйте правила заселения в гостиницу. Там должно быть указано, разрешается ли заселение в отель с животными или нет. Кроме того, некоторые администраторы указывают тип и размеры домашнего питомца. Гостиницы также вправе отказать неадекватному гостю или тому, кто находится в состоянии алкогольного опьянения. Поэтому, если вы хотите расслабиться с помощью выпивки, лучше сделать это после регистрации в отеле.

Овербукинг

Такое практикуют не только авиакомпании, но и отели. Они продают больше номеров, чем имеют. Здесь действует правило "кто первый, того и тапки". Поэтому, если у вас есть возможность, заселяйтесь как можно раньше. Однако, если в гостинице случается овербукинг, они обязаны предоставить вам жилье того же класса и звездности, которое вы оплатили. Некоторые недобросовестные отели могут заселить постояльцев в свою же сеть, но в гостиницу с условиями похуже. В таком случае надо требовать либо возврат денег, либо соответствующих условий. Бывают и хорошие ситуации, когда туристов из-за нехватки мест в сезон селят и в номера получше.

https://travel.rambler.ru/news/43032447/?utm_content=rtravel&utm_medium=read_more&utm_source=copylink