



Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 1003-2018

С 25 по 31 октября 2018 года

1. Безопасность средств размещения

В гостинице Новосокольников видеонаблюдение и сигнализация появились по требованию прокурора

Данные клиентов Radisson были скомпрометированы

Силовики обезвредили условных террористов в благовещенской гостинице

Происшествия в гостиницах, связанные с безопасностью

В Башкирии в гостинице произошел пожар

Полыхало на весь город: в Приморье едва не сгорела гостиница

СК установит причины пожара в гостинице "Останкино" в Москве

65 человек эвакуировали из загоревшейся гостиницы в Ставрополе

Информация о заложенной в гостинице «Космос» бомбе не подтвердилась

Террорист, «заминировавший» гостиницу в Петербурге, позаботился о безопасности «нормальных людей»

Около 300 человек эвакуировали из тайской гостиницы из-за пожара

2. Государственное регулирование и поддержка развития туризма и гостиничной отрасли

Смольный ополчился на апартаменты

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

Москомархитектура одобрила проект гостиницы с «зеленой кровлей» на Ленинградском шоссе

Плавучие отели на водохранилищах Москвы

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

Хостелы Казани не заработали во время ЧМ-2018

В Петербурге объект культурного наследия использовали под хостел

AZIMUT Hotels сменила гендиректора

Сервис на 5 звезд, итоги

5. Интересное для отельеров

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

Фокус – Москва и столичный регион

Эксперты объяснили желание туристов селиться в гостиницах вместо апартаментов

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

По требованию прокурора в гостинице Новосокольников появились видеонаблюдение и сигнализация

После вмешательства прокуратуры в гостинице города Новосокольники устранены нарушения законодательства о противодействии терроризму.

Как сообщили Псковскому агентству информации в прокуратуре Новосокольнического района, нарушения были выявлены в деятельности муниципального унитарного предприятия жилищно-коммунального хозяйства. Установлено, что гостиница в городе Новосокольники, расположенная по улице Ленинской, 33, является структурным подразделением предприятия, и необходимо ее категорирование, которое не было проведено. Перечень мероприятий по обеспечению антитеррористической защищенности гостиницы с учетом степени потенциальной опасности и угрозы совершения террористического акта также не был разработан. Кроме того, гостиница не была оборудована системой видеонаблюдения и средствами тревожной сигнализации (кнопкой экстренного вызова наряда полиции).

В целях устранения выявленных нарушений директору МУП ЖКХ было внесено представление, которое удовлетворено. Виновное лицо привлечено к дисциплинарной ответственности, нарушения закона устранены: в настоящее время гостиница в городе Новосокольники оборудована системой видеонаблюдения и средствами тревожной сигнализации, 7 сентября осуществлено категорирование, разработан перечень мероприятий по обеспечению ее антитеррористической защищенности.

https://informpskov.ru/news/284697.html?utm_source=yxnews&utm_medium=desktop

Данные клиентов Radisson были скомпрометированы

Radisson Hotel Group, одна из крупнейших гостиничных компаний, сообщила о киберинциденте, в ходе которого утекли данные участников программы лояльности компании.

Представители заявили, что утечка была обнаружена 1 октября, однако произошла она, судя по всему, 11 сентября. В разосланных пострадавшим электронных письмах говорится следующее: «В ходе этого киберинцидента не были скомпрометированы данные кредитных карт и пароли. Наше продолжающееся расследование показало, что к утекшей информации относятся: имена участников программы лояльности, их адреса (включая страну проживания), адреса электронной почты, а также имена компаний и номера телефонов».

Согласно разосланной информации, утечка затронула лишь малый процент пользователей, однако никаких конкретных цифр названо не было. В компании заявили, что после обнаружения утечки команда безопасности сразу же ограничила доступ третьих лиц. «В отношении всех затронутых аккаунтов были приняты меры безопасности».

Продолжается мониторинг любой подозрительной активности. Мы также призываем вас наблюдать за любым подозрительным поведением своих учетных записей».

<https://www.anti-malware.ru/news/2018-11-01-1447/27923>

Силовики обезвредили условных террористов в благовещенской гостинице

Амурские силовики отработали действия по обезвреживанию террористов. В Благовещенске организовали учения, по легенде которых вооружённое нападение произошло на крупную гостиницу. Условные преступники захватили 20 заложников.

Плановую тренировку провело региональное подразделение Национального антитеррористического комитета - оперативный штаб в Амурской области. Привлекли военных, представителей ФСБ, МВД, МЧС, Росгвардии, а также регионального правительства и администрации Благовещенска - всего около 400 человек. Задействовали 80 единиц техники. Выполнены задачи по блокировке объекта теракта, эвакуации из условно опасной зоны людей, оказанию медицинской помощи пострадавшим, ликвидации очага возгорания и обезвреживанию самодельного взрывного устройства.

«Особенностью прошедших учений явилось то, что указанный объект находится в непосредственной близости от государственной границы. По результатам учений следует отметить, что все поставленные цели достигнуты, а задачи, стоявшие перед личным составом, выполнены в полном объёме. В настоящее время оперативный штаб Амурской области осуществляет свою деятельность в повседневном режиме», - сообщил руководитель аппарата оперативного штаба в Амурской области Андрей Полтаробатько.

<http://gtrkamur.ru/news/2018/11/02/27887>

Происшествия в гостиницах, связанные с безопасностью

В Башкирии в гостинице произошел пожар

В городе Нефтекамске в трехкомнатной квартире гостиничного типа в 6:13 утра произошло возгорание. Как сообщает пресс-служба МЧС РБ, в комнате размером 3х4 загорелся диван на площади 1 кв м. Спасатели справились с огнем менее чем за 10 минут. Погибших и пострадавших нет.

- На месте привлекались силы и средства МЧС: 4 единицы техники, 7 человек, - отметили в региональном отделении МЧС.

Причина возгорания на данный момент не выявлена, подробности выясняются.

<https://gorobzor.ru/novosti/proisshestviya/17671-v-bashkirii-v-gostinice-proizoshel-pozhar>

Полыхало на весь город: в Приморье едва не сгорела гостиница

В Уссурийске в среду, 31 октября, произошло возгорание в административном здании на улице Краснознамённая. Спасателям менее чем за 20 минут удалось ликвидировать пожар в гостинице. Об этом сообщает РИА «Восток-Медиа».

По информации пресс-службы главного управления МЧС России по Приморскому краю, в среду, 31 октября, в 15:02 в пожарно-спасательную службу

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

Фокус – Москва и столичный регион

Уссурийска поступило сообщение о пожаре. Уже через три минуты спасатели оказались на месте происшествия.

После проведения разведки выяснилось, что в здании никого нет. Наблюдалось открытое горение битума на крыше строения.

Пожар был полностью ликвидирован менее, чем за 20 минут. Перехода огня на помещения здания допущено не было. Общая площадь возгорания составила 50 квадратных метров. В пресс-службе МЧС уточнили, что в результате происшествия никто не пострадал. Для ликвидации пожара было задействовано 18 человек личного состава и четыре единицы техники.

<https://vostokmedia.com/news/incident/31-10-2018/polyhalo-na-ves-gorod-v-primorie-edva-ne-sgorela-gostinitsa>

СК установит причины пожара в гостинице "Останкино" в Москве

МОСКВА, 30 октября. /ТАСС/. Следователи СК начали доследственную проверку по факту пожара в номере гостиницы "Останкино" на северо-востоке Москвы. Об этом ТАСС сообщила старший помощник руководителя Главного следственного управления СК по Москве Юлия Иванова.

"Проводятся все необходимые проверочные мероприятия, направленные на установление всех обстоятельств произошедшего. Назначена пожарно-техническая экспертиза для установления точной причины возгорания", - сообщила Иванова.

По результатам проверки будет принято процессуальное решение.

При пожаре пострадали четыре человека, они доставлены в медицинские учреждения, где им оказывается вся необходимая помощь.

Возгорание личных вещей и мебели произошло на площади 15 кв. метров в пятиэтажном здании гостиницы по адресу: Ботаническая улица, дом 29, строение 2. Пожар уже потушен. Из гостиницы были эвакуированы 260 постояльцев, еще 42 человека спасены.

<https://tass.ru/proisshestviya/5737913>

65 человек эвакуировали из загоревшейся гостиницы в Ставрополе

5 ноября в Ставрополе на улице Советская загорелась кровля ресторана «Ти – Бон», примыкающего к гостинице «Евроотель»

На место происшествия около 12.45 прибыли несколько пожарных расчетов. Посетителей общепита и постояльцев гостиницы эвакуировали на безопасное расстояние. Брандмейстеры убедившись, что огонь не будет распространяться на соседние постройки и, что нет угрозы обрушения крыши, приступили к тушению на площади около 150 квадратных метров. Полностью справиться с крупным пожаром удалось примерно в 14.20, уточнили в пресс-службе краевого МЧС. По предварительным данным, спровоцировать инцидент могла неисправная проводка. Следователи устанавливают точную причину ЧП, подсчитывается материальный ущерб.

<https://revizor26.ru/a7538/>

Информация о заложенной в гостинице «Космос» бомбе не подтвердилась

Полиция опровергла информацию от анонимного источника, заявившего об угрозе взрыва здания гостиницы «Космос» (северо-восточная часть Москвы), комментируя ситуацию «ВМ».

Ранее в СМИ сообщалось о том, что в правоохранительные органы поступил звонок. Неизвестный якобы рассказал, что на проспекте Мира, дом 150, заложена бомба.

<https://vm.ru/news/552598.html>

Террорист, «заминировавший» гостиницу в Петербурге, позаботился о безопасности «нормальных людей»

Инцидент произошел 25 октября в гостинице «Москва» в Петербурге. Неизвестный по телефону сообщил о заложенной в гостинице «Москва» бомбе.

Стали известны подробности происшествия. Звонок в службу «112» поступил в 19:37. Аноним заявил, что взрывные устройства заложены на 4-м, 5-м и 6-м этажах. При этом, по информации АН «Оперативное прикрытие», аноним проявил «заботу» и попросил провести эвакуацию, «чтобы никто из нормальных людей не пострадал».

К гостинице выехали службы экстренного реагирования и машины разминирования. Поиск бомбы занял почти два часа. Опасных предметов обнаружено не было.

Теперь полиция ищет телефонного террориста.

<https://topspb.tv/news/2018/10/26/terrorist-zaminirovavshij-gostinicu-v-peterburge-pozabotilsya-o-bezopasnosti-normalnyh-lyudej/>

Около 300 человек эвакуировали из тайской гостиницы из-за пожара

Гостиница Grand Jomtien Palace в Паттайе загорелась в ночь со вторника на среду, 31 октября, сообщило издание Bangkok Post. В отеле часто останавливаются российские туристы.

Огонь вспыхнул на 13-м этаже гостиницы, в щитовой. Пламя охватило электрический распределительный щит, а потом быстро распространилось и на 12-й этаж здания.

Из гостиницы по пожарным лестницам самостоятельно выбрались порядка 300 постояльцев. Среди туристов серьезных травм никто не получил. Некоторые клиенты отеля, жившие на верхних этажах, жаловались на симптомы легкого отравления дымом. Медики зафиксировали у них кашель, слезливость, оказали необходимую помощь.

Справиться с огнем пожарные сумели в течение часа.

По информации консульского отдела посольства РФ в Бангкоке и почетного консульства России по провинциям Чонбури и Районг Паттайи, на которую ссылается РИА «Новости», обращений от граждан РФ в связи с пожаром дипломаты не получали. Ведется следствие.

<https://360tv.ru/news/mir/okolo-300-chelovek-evakuirovali-iz-tajskoj-gostinitsy-iz-za-pozhara/>

2. Государственное регулирование и поддержка развития туризма и гостиничной отрасли

Смольный ополчился на апарт-отели

Апарт-отели, которые после строительства оказываются жилыми домами, надоели Смольному. Псевдогостиницы возводятся без социальной инфраструктуры и вызывают протесты у горожан. Как оказалось, городские власти готовы лишить апарт-отели льгот, лишь бы не множить их в Петербурге.

Этот вопрос обсудили на заседании правительства, на котором Комитет по финансам предложил ввести налоговые льготы для инвесторов, которые построят в городе отели на 150 номеров категории 3 или 4 звезды. Их освободят от налога на имущество сроком на пять лет.

В спорах не раз всплывала тема Васильевского острова и планах ООО "Новые территории девелопмент" по возведению там гостиниц. Два апарт-отеля - камень преткновения в споре активистов со Смольным. Они через суд требуют отменить выданное разрешение на строительство гостиниц и разбить на этом участке парк. Проект предполагает строительство двух трехзвездочных гостиниц по 950 номеров каждая. Застройщика связывают с "Плаза Лота Групп" братьев Зингаревичей.

Шум, поднятый сторонниками создания парка на Смоленке, уже дал результаты. Комитет имущественных отношений расторг договор аренды с ООО "Театр песни", а участок под театр стал участком под создание парка. Но теперь активисты хотят больше территории для зеленой зоны и проводят митинги.

Первым в свете обсуждения льгот для отельеров проект на Смоленке вспомнил главный архитектор Петербурга Владимир Григорьев. По его словам, в КГА уже раскусили фокусы некоторых инвесторов с документацией.

"Нередки случаи, когда под видом гостиниц предполагают строить жилые дома. Они называются апартаментами, а по факту это дома для постоянного проживания. Мы в правилах землепользования и застройки попытались ограничить подобную деятельность, введя требование о том, что если в гостинице больше 10 процентов номеров с кухнями, то нужно применять требования как к размещению жилого дома: зеленые насаждения, социальная инфраструктура и т.д. Но та легкость, с которой инвесторы убирают кухни из проектов при согласовании в КГА, говорит о том, что они планируют этот вопрос как-то решать. Можно, конечно, стимулировать и отменять налоги для гостиниц, но при этом надо четко выстроить систему. Чтобы отслеживать, что действительно будет строиться гостиница, а не замаскированные жилые дома. По крайней мере по Васильевскому острову "Новые территории девелопмент" согласовывали в КГА гостиницы без кухонь - они были убраны по требованию комитета. А потом на сайте они уже продают с кухнями", - рассказал Владимир Григорьев.

Глава комитета по финансам Алексей Корабельников считает, что замаскированные жилые дома под льготы не попадут, так как одно из требований - 3 или 4 звезды у отеля. Проверка при проведении классификации выявит, гостиница на самом деле построена или апартаменты, уверен он.

"У нас строится на Васильевском острове, против чего жители, называется гостиница, а на деле - апарт-отели. Мы с вами на заседании правительства недавно спортивный комплекс отложили, потому что это не спортивный комплекс, а практически апарт-отель. Мы сейчас дадим им льготы, и у нас в городе начнется массовая застройка", - тоже вспомнил ситуацию на намыве врио губернатор Александр Беглов.

Он предложил и вовсе исключить апарт-отели из списка претендентов на налоговые льготы, опасаясь, что они могут получить и 3, и 4 звезды, а потом еще и послабления от Смольного.

Вообще идея освободить отельеров от уплаты налогов на имущество на 5 лет вызвала бурные споры в правительстве. Например, глава Комитета по инвестициям Ирина Бабюк заявила, что проект закона с ее ведомством и вовсе не согласовывался.

"Закон касается развития инвестиционной привлекательности и работы с инвесторами. Почему в Комитет по инвестициям он не поступил? У нас есть предложение относительно того, что данная льгота не должна распространяться на инвесторов, которые получают статус стратегического инвестиционного проекта, потому что они имеют возможность получить практически бесплатно земельный участок. Этих льгот достаточно много. Где же в этом будет бюджетная эффективность? Нам странно, что этот закон не поступил в ключевой комитет. Мы хотели бы его рассмотреть и вынести свои предложения", - отметила Ирина Бабюк.

Еще одна претензия властей - требование о том, что льготы получают только отели свыше 150 номеров, не даст развиваться гостиничному бизнесу в центре города, где в исторических зданиях физически невозможно открыть отель с таким номерным фондом.

<https://moika78.ru/news/2018-10-31/50504-smolny-opolchilsya-na-apart-oteli>

Москомархитектура одобрила проект гостиницы с «зеленой кровлей» на Ленинградском шоссе

Гостиница с «зеленой кровлей» по проекту «Архитектурного бюро Асадова» будет построена на Ленинградском шоссе. Об этом сообщили в пресс-службе Москомархитектуры со ссылкой на главного архитектора Москвы Сергея Кузнецова.

«Гостиница по проекту «Архитектурного бюро Асадова» появится на Ленинградском шоссе. Фасады комплекса украсят ромбовидные алюминиевые кассеты с перфорацией, а над стилобатом появится «зеленая кровля», - приводят в пресс-службе слова С.Кузнецова.

Как пояснили в Москомархитектуре, гостиница будет располагаться по адресу: Ленинградское шоссе, вл. 61. Она будет состоять из двух корпусов на едином стилобате, а общая площадь комплекса составит порядка 22 тыс. кв. м.

«Проектировщики попытались придать зданию характер парковой архитектуры, сделать его цельным, легким и ненавязчивым. Фасады комплекса украсят ромбовидные алюминиевые кассеты с перфорацией, напоминающие чешую. В ночное время территория гостиничного комплекса будет подсвечиваться», - рассказал С.Кузнецов.

В пресс-службе добавили, что самая высокая часть будет иметь 14 надземных этажей, в стилобатной части планируется разместить фитнес с бассейном, ресторан на 120 мест, комнаты для переговоров и конференц-залы. Открытая парковка гостиницы будет рассчитана на 18 машиномест, а подземный паркинг - на 86 машино-мест.

«Это участок с большим количеством зеленых насаждений, поэтому было решено максимально «растворить» фасады здания в зелени, сделав сложную структуру. Объемы, обращенные внутрь, будут иметь витражное структурное остекление. Внутренние фасады корпусов будут представлять собой гладкие витражные поверхности, отражающие пейзаж», - поясняется в сообщении.

<https://www.mskagency.ru/materials/2831666>

Плавучие отели на водохранилищах Москвы

Российско-датская компания «Houseboat» активно продвигает инициативу по созданию плавучих гостиниц и баз отдыха в акватории Пестовского, Клязьминского и Химкинского водохранилищ. Также в планах создание нескольких плавучих поселков. Для реализации проектов выбраны несколько интересных мест на водохранилищах Москвы. Компания «Houseboat» решила адаптировать европейский опыт на российском рынке.

В администрации Москвы к идее относятся в целом положительно. Представитель пресс-службы ФГБУ «Канал имени Москвы» сообщил, что европейский формат домов на воде сможет создать на реках, каналах и водохранилищах Москвы развитую туристическую инфраструктуру.

В компании «Houseboat» сообщают, что базой для новых гостиниц станут специальные плавучие дома. Площадь каждого из них варьируется от 100 до 160 квадратных метров. Такой плавучий дом оснащен всей необходимой инфраструктурой и коммуникации для комфортабельного проживания. В рамках одной гостиницы планируют размещать от 15 до 30 плавучих домов. В компании

сообщают, что в производстве таких домов будут использоваться до 70% отечественных комплектующих, что существенно понизит стоимость их изготовления.

Европейский рынок плавучих отелей сильно развит, но особой популярностью этот виде размещения пользуются в Амстердаме. Возможность жить в историческом центре города в необычных и весьма комфортабельных условиях привлекает туристов. На портале Booking.com можно найти множество предложений от таких гостиниц. В большинстве случаев, отзывы путешественников о плавучих отелях очень благожелательные.

<https://hotelier.pro/news/item/3593-plavuchie-oteli-na-vodokhranilishchakh-moskvu>

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

Хостелы Казани не заработали во время ЧМ-2018

Хостелы и мини-гостиницы не смогли заработать во время ЧМ-2018, сообщили в Ассоциации отелей города. Президент гильдии риэлторов РТ Андрей Савельев отметил, что сейчас эти объекты начали активно продавать.

«Люди не умеют управлять этим бизнесом. Им нужно заниматься. А многие думали, что достаточно открыть хостел, и сразу появится толпа гостей. В результате, сейчас такие заведения сидят в убытках», — цитирует РБК Савельева.

Руководитель Ассоциации отелей Казани и РТ Гульнара Сафина заявила, что хостелам во время футбольного чемпионата не удалось заработать. Одной из причин стало постановление правительства о регулировании цен. Для Казани максимальную стоимость проживания в номерах объектов размещения «без звезд» установили на уровне 3,4 тыс. рублей.

Казань во время ЧМ-2018 посетили 300 тыс. туристов из 36 стран. Средний чек каждого болельщика оценили в 37 тыс. рублей.

http://tatcenter.ru/news/hostely-kazani-ne-zarabotali-vo-vremya-chm-2018/?utm_source=yxnews&utm_medium=desktop

В Петербурге объект культурного наследия использовали под хостел

Прокуратура Выборгского района Санкт-Петербурга провела проверку исполнения требований жилищного законодательства на территории комплекса жилых домов для служащих завода Л. Нобеля на Лесном проспекте. Об этом «ПД» рассказали в пресс-службе ведомства.

Уточняется, что комплекс относится к объектам культурного наследия региона, но собственник решил использовать помещение в коммерческих целях и разместил в одном из домов хостел, «гости которого оказывают негативное воздействие на историческое здание, портя фасады объекта и его внутреннюю отделку, загрязняя территорию».

Подобная деятельность нарушает законные интересы жителей дома и потребителей, которым оказываются услуги гостиницы. Это также влечет негативное воздействие на объект культурного наследия. «С целью обеспечения физической сохранности и сохранения историко-культурной ценности объекта культурного наследия, а также защиты прав неопределенного круга лиц, прокуратура района предъявила в суд исковое заявление об обязанности собственников и коммерческой организации прекратить деятельность по оказанию услуг хостела в одном из домов», - добавили в прокуратуре.

<https://spbdnevnik.ru/news/2018-10-30/v-peterburge-obekt-kulturnogo-naslediya-ispolzovali-pod-hostel>

AZIMUT Hotels сменила гендиректора

Международная сеть отелей AZIMUT Hotels объявляет о кадровых перестановках. Генеральным директором сети отелей AZIMUT Hotels станет Максим Бродовский, который с ноября 2017 года занимает должность операционного директора AZIMUT Hotels, сообщает пресс-служба компании.

Вальтер Нойманн, работавший генеральным директором сети с 2013 года, остается в совете директоров AZIMUT Hotels, а также будет развивать свой собственный проект по продвижению курортных отелей и управлению ими.

Максим Бродовский в гостиничном бизнесе более 20 лет. С отличием окончил Национальный Исследовательский Университет «Высшая школа экономики», с 2007 года занимал позицию регионального финансового контролера шести гостиниц в Москве под управлением компании Interstate. При его непосредственном участии открылась первая в России гостиница под брендом Hilton - Hilton Moscow Leningradskaya.

С 2012 по 2016 год в роли генерального менеджера Максим Бродовский успешно возглавлял гостиницы Holiday Inn Moscow Lesnaya и Holiday Inn Moscow Sushevsky.

С 2016 года Максим руководил гостиницей Marriott Moscow Grand, после чего в 2017 год продолжил карьеру в AZIMUT Hotels на позиции операционного директора. За то время, что Максим Бродовский занимал пост операционного директора AZIMUT Hotels, номерной фонд сети вырос более чем на 1500 номеров, расширилась география присутствия. Были подписаны договора на управление гостиницами в Кемерово, Суздале, Небуге, Мирном, Пензе. Недавно открылся и встретил первых гостей один из крупнейших гостиничных комплексов на Золотом Кольце – AZIMUT Отель Переславль.

AZIMUT Hotels – международная гостиничная сеть, созданная в 2004 году. На сегодняшний день включает 36 отелей в 28 городах России, Германии и Австрии.

<https://cre.ru/news/72923>

Сервис на 5 звезд, итоги

19 октября, компания Best Event Group в отеле "Введенский" провела конференцию "Сервис на 5*". На ней обсуждался весь спектр вопросов, связанных с обеспечением высококлассного сервиса в отеле. Плотная лекционная программа была дополнена 4 тематическими тренингами от известных отельеров и ведущих бизнес-тренеров отрасли.

Надо сказать, что удалось собрать внушительную аудиторию – более 100 отельеров. Это говорит о серьезном интересе к заявленной теме со стороны владельцев, управляющих и руководителей различных департаментов гостиничных проектов. Обратила на себя «география» мероприятия. В нем приняли участие представители независимых и сетевых отелей не только из Петербурга, но их коллеги из Москвы и Подмосковья, Мурманска, Новгорода, Перми, Краснодара, Ростова-на-Дону, Нижнего Новгорода и даже из Ташкента.

По мнению самих участников, на конференции выступила очень сильная команда экспертов, также представлявшая разные города России.

В ходе конференции эксперты говорили о таких аспектах, как эффективность работы персонала, а также о поколениях X, Y, Z в индустрии гостеприимства. Об этом рассказала кластер-директор по персоналу отелей Park INN Пулковская, Park INN Аэропорт Кира Песелева.

В свою очередь, Елена Марченко, руководитель проекта в компании Libra Hospitality дала практические рекомендации по повышению лояльности гостей разных поколений, а Ольга Федорова, руководитель службы гостевого сервиса AZIMUT Hotel Saint-Petersburg поделилась опытом по подбору лучших сотрудников и внедрению стандартов обслуживания.

Выступление Ваге Матевосяна, главного консьержа LOTTE HOTEL ST. PETERSBURG было посвящено практическим аспектам работы консьерж-службы

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

Фокус – Москва и столичный регион

отеля 5*, а Дмитрий Евсеев, представитель компании BNOVO рассказал, как и зачем измерять лояльность гостей, какую пользу из этой работы может извлечь отельер.

Однако качественный сервис, это не только профессиональный персонал. Его символом может и должен стать сам отель, в котором все продумано до мелочей: от лобби (о чем рассказал Андрей Волохов, управляющий партнер компании VAP Consulting) до аромамаркетинга (это убедительно доказала в своем выступлении Наталия Белякова, директор по маркетингу DOMINA, Russia).

И, конечно же, важная составляющая сервиса на 5 звезд – эффективно работающая ресторанная служба, в частности, обеспечивающая room service. Как сделать данную услугу привлекательной для гостя, и каких ошибок стоит избежать, говорила Екатерина Петрухина, руководитель F&B-службы отеля «Новый Петергоф».

Не менее значимая роль у конференц-департамента отеля, отвечающего за проведение деловых мероприятий. Что нужно для общего успеха, рассказала Елена Львова, директор по маркетингу отеля Grand Hotel Emerald.

Завершила «лекционную» часть программы конференции открытая дискуссия на тему клиентоориентированный сервис. Она получилась весьма жаркой и эмоциональной. Удалось услышать и обсудить различные точки зрения, поскольку в аудитории были представители различных сегментов отельного бизнеса и индустрии гостеприимства.

В итоге, пришли к выводу, что хороший отель тот, где гостю обеспечен комфортный отдых, вкусный завтрак и теплый прием. Улыбка по-прежнему остается главным признаком высококлассного обслуживания. аносами.

20 октября, небольшая группа участников отправилась в бизнес-тур по пятизвездочным отелям Петербурга – «Коринтия Санкт-Петербург», Four Seasons, So Sofitel и Domina St. Petersburg, где состоялся обед и доверительная профессиональная беседа на тему организации работы F&B службы отеля. Вел дискуссию Олег Боличок, менеджер ресторанной службы отеля Domina St. Petersburg.

Подводя итоги, можно сказать, что отельный тур, как часть программы Конференции «Сервис на 5 звезд», стал приятным и полезным ее дополнением. В декабре 2018 года Best Event Group проведет еще один бизнес-тур по отелям Петербурга, уже как самостоятельный проект.

<https://hotelier.pro/news/item/3590-servis-na-5-zvezd-itogi>

5. Интересное для отельеров

Эксперты объяснили желание туристов селиться в гостиницах вместо апартаментов

Большинство туристов из России предпочитают останавливаться в гостиницах, а не апартаментах. Из участников опроса 73% выбирают этот тип размещения, чтобы не заниматься приготовлением пищи на отдыхе.

Женщины и мужчины в своем нежелании готовить на отдыхе оказались солидарны. Среди представительниц прекрасного пола этот фактор стал решающим для 76%, а среди мужчин такого мнения придерживаются 58%.

Другим важным фактором, с которым сталкиваются отдыхающие, стали трудности при общении с владельцами апартаментов. Далеко не все путешественники готовы выделить время на встречу с хозяевами, чтобы получить ключей, пишет Ostrovok.ru. По этой причине 6% туристов выбирают отдых в гостинице, где подобных сложностей нет. Отмечается, что мужчины-участники опроса выбирали этот ответ чаще (12% опрошенных), чем женщины (5% опрошенных).

Еще 6% туристов рассказали, что чувствуют себя в отеле в большей безопасности, чем в апартаментах. За такой ответ проголосовали 8% опрошенных мужчины, среди женщин – 6%.

Уборка в квартире стала решающим фактором для 4% опрошенных путешественников – 7% участников опроса выбрали этот ответ и 3% участниц опроса.

Около 2% туристов выбирают размещение в гостинице, чтобы была возможность заниматься фитнесом, спортом, плавать в бассейне.

1% отдыхающих отметили, что ближе к дате отпуска им легче найти подходящую гостиницу, чем свободную квартиру.

Как сообщал ранее портал «ЯСНО», названы города, куда полететь на самолете дешевле, чем ехать на поезде.

<https://yasnonews.ru/~JmqTt>