



## Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 1102-2021

С 13 по 26 ноября 2021 года

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

Кабмин увеличил финансирование корпорации "Туризм.РФ" на 2021 год. Новый документ меняет размер взноса, увеличивая его почти втрое

С крымских гостиниц могут посыпаться звезды

Интервью министра курортов Республики Крым Вадим Волченко. Выпуск от 26.11.21 (выдержки)

Ростуризм начал подготовку к запуску программы туристического кешбэка на 2022 год

### **2. Гостиничный бизнес в Москве и регионе**

Rosewood Hotels & Resorts станет оператором отеля рядом с Кремлем

Спрос на туры в Москву упал на 40%

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

**РФ**

#### ***Реанимация туризма.***

Можно ли строить прогнозы на 2022 год?

Как появляются «мертвые души» в отельном бизнесе

В Санкт-Петербурге в отели начнут заселять только с QR-кодами с 27 декабря

Radisson Hotel Group расширяет присутствие в России до 43 отелей

### **4. Юридический практикум для работников гостиничного бизнеса и происшествий в гостиницах**

Туроператоры попросили Ростуризм разъяснить правила заселения иностранцев в отели РФ

Ассоциация "Безопасность туризма" просит Правительство РФ напомнить Ростуризму о необходимости возобновления работы по корректировкам требований по антитеррору к гостиницам

Зачем малым отелям издержки на дублирование сигнала о пожаре в пожарную охрану?

Новое в законодательстве: дублирование сигнала о пожаре и компенсация иностранцам, пострадавшим в результате ЧС

Мини-отель оказался опасным

Три человека пострадали в результате пожара в хостеле в Москве

## **5. Гостиничный бизнес за рубежом: новости, тренды**

Турецкие отели нашли рациональный способ сэкономить на туристах

## **6. Интересное для отельеров**

Изучение потребительского спроса и стратегий ценообразования отельеров в России и соседних странах

Эргономика в дизайне номера отеля. Требования и комфорт.

Аннуляция для групп в период неопределенности

Как отелю работать с негарантированными бронированиями

Как бронировать отели без наценки: памятка для туристов

Как выстроить систему обучения сотрудников в отеле «на результат»

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

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

**Кабмин увеличил финансирование корпорации "Туризм.РФ" на 2021 год. Новый документ меняет размер взноса, увеличивая его почти втрое**

МОСКВА, 16 ноября. /ТАСС/. Правительство РФ увеличило госфинансирование корпорации "Туризм.РФ" до почти 17,9 млрд рублей в 2021 году. Соответствующее распоряжение, подписанное премьер-министром Михаилом Мишустиним, опубликовано во вторник на официальном портале правовой информации.

Этот документ вносит изменения в распоряжение кабмина от 15 мая 2021 года. В нем постановлялось "предоставить в 2021 году из федерального бюджета бюджетные инвестиции акционерному обществу "Корпорация Туризм.РФ" в виде взноса РФ в уставный капитал акционерного общества в размере 6 300 000 тыс. рублей (6,3 млрд рублей - прим. ТАСС)".

Новый документ меняет размер взноса, увеличивая его почти втрое - до 17 880 211,1 тыс. рублей (или около 17,9 млрд рублей).

Изменения вносятся и в другие пункты майского распоряжения. Так, раньше за счет указанных средств нужно было в том числе реализовать в 2021 году не менее 10 инвестиционных проектов в сфере туризма. Теперь целевой показатель увеличен до 50 проектов.

Максимально на эту цель может быть направлено до 16,3 млрд рублей бюджетных инвестиций, тогда как ранее - около 4,8 млрд рублей.

В пресс-службе "Туризм.РФ" пояснили, что увеличение финансирования позволит завершить формирование инвестпрограммы и начать процесс заключения соглашений о софинансировании 50 первых проектов по строительству гостиниц и курортов. Часть из этих средств - 6,3 млрд рублей - уже поступила. Дополнительные 11,58 млрд рублей позволяют увеличить объем обязательств корпорации по поддержке инвесторов в 2022-2023 годах и снизить инвестиционную и кредитную нагрузку на проекты, реализуемые в сфере туризма. Указанные средства также будут направлены на финансирование разработки мастер-планов туристических территорий.

<https://tass.ru/ekonomika/12940517>

### **С крымских гостиниц могут посыпаться звезды**

Неустрашимые недостатки могут лишить средства размещения в Крыму заявленной «звёздности», а недобросовестные классификаторы — остаться без аккредитации. Об этом ForPost сообщил председатель общественной организации «Курортный Крым», аккредитованной по классификации гостиниц, Александр Бурдонов.

После шквала жалоб туристов в Крыму началась масштабная проверка соответствия звёздности отелей. На рейд вышли представители Министерства курортов и туризма РК, Федерального агентства по туризму и Роспотребнадзора. Комиссии предстоит серьезная работа: в Крыму аккредитовано 894 объекта, которые оказывают услуги размещения, сообщила пресс-служба Минкурортов.

На сегодняшний день в регионе всего десять пятизвёздочных отелей, 52 средства размещения имеют четыре звезды, 218 гостиниц получили три звезды, у 154 отелей две звезды и 31 объект довольствуется одной звездой. Остальные 429 объектов предпочли остаться без звёзд.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Работа комиссии только началась, но уже выяснилось, что несколько трёхзвёздочных отелей не соответствуют заявленной категории. По словам Бурдонова, в Крыму очень много гостиниц, которые не соответствуют полученным звёздам.

«Полное соответствие звёздам есть только у 10% крымских объектов. При этом ещё у 10% есть конструктивные недостатки по площади, которые требуют однозначного снижения категории. У остальных объектов, вероятнее всего, могут быть легкоустраняемые и незначительные недостатки», — рассказал эксперт.

<https://sevastopol.su/news/s-krymskih-gostinic-mogut-posypatsya-zvezdy>

### **Интервью министра курортов Республики Крым Вадим Волченко. Выпуск от 26.11.21 (выдержки)**

В интервью телеканалу Крым 24» Вадим Волченко, в частности, сказал:

«В течение курортного сезона мы получили жалобы на некоторые средства размещения. Достаточно сложная процедура выяснения – кто и как их классифицировал, ведь требуется процедура рассмотрения 30 дней, 90 дней, чтобы на жалобы ответили, - заставила нас, фактически, вызвать «на себя» наших коллег из Ростуризма, для того, чтобы на самом деле определить, соответствуют, или не соответствуют звездности те или иные объекты.

Стыдная для нас, в некоторых случаях, получилась история, потому что некоторые наши «горе-классификаторы», считающие себя жуткими экспертами, уж не знаю, «сколько стоит так ослепнуть», присудили категорию «Три звезды» целому ряду средств размещения, которые, наверное, не должны были получить ни «одной», а многие из них просто не имеют права работать. Потому что, по уровню благоустройства номеров, территорий, ну это ... в общем все жалобы были более, чем обоснованными.

Поэтому сейчас готовится целый ряд административных мер реагирования. А затем, поскольку там просматриваются и признаки мошеннических действий, то, наверное, будет обращение и в правоохранительные органы. И это – только начало. Такие случаи происходят не только в Крыму, но и в соседнем Краснодарском крае.

В принципе сложное, и с большим количеством нестыковок законодательство по классификации. Очень легко стать «горе классификатором», этим люди пользуются. Мы сейчас вместе с Федеральным агентством будем продумывать новую систему, вплоть до «черных списков» экспертов, которые полностью не соответствуют.

В качестве примера, - есть «классификаторы», которые в течение одного короткого срока классифицируют объекты, причем одно находится на Камчатке, другое – в Крыму. Они просто не были нигде... Делают «звезды» по фотографиям, с людей содрали деньги, и зачастую собственники отелей не понимают, в какую ситуацию этот «горе классификатор» их может поставить».

Полностью интервью доступно по ссылке:  
<https://rutube.ru/video/119b0feaf0007e94a400e61c806da08ac/>

### **Ростуризм начал подготовку к запуску программы туристического кешбэка на 2022 год**

Федеральное агентство по туризму (Ростуризм) начинает техническую подготовку к запуску Программы стимулирования доступных внутренних туристских поездок в 2022 году.

В письме отмечается, что благодаря предыдущим этапам программы более двух миллионов россиян смогли в качестве туристов поехать по своей стране,

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

укрепить здоровье в санаториях и на курортах, открыть для себя новые виды отдыха и путешествий, которые ранее были недоступны в первую очередь из-за своей стоимости.

Кроме того, как следует из письма, благодаря финансовой поддержке граждан, Программа повысила интерес туристов к путешествиям в даты, традиционно считающиеся «низким сезоном» (весна и осень) и оценить возможности, которые дает отдых в это время года внутри страны. Туристы стали планировать свои путешествия с учетом последовательного и ответственного выбора времени и места для путешествий по стране.

В сообщении подчеркивается, что реализованная в 2020-2021 годах программа туристического кешбэка была высоко оценена туристами, встретила активную поддержку со стороны субъектов отрасли, получила положительную оценку Правительства Российской Федерации и была включена в национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства».

К участию в программе приглашаются:

- туроператоры, зарегистрированные в Едином Федеральном Реестре Туроператоров (ЕФРТ);
- гостиницы всех типов, включая санаторно-курортные предприятия, прошедшие классификацию;
- электронные системы агрегаторов туристских услуг.

<https://lenta.ru/news/2021/11/26/cashbacktourism/>

## **2. Гостиничный бизнес в Москве и регионе**

### **Rosewood Hotels & Resorts станет оператором отеля рядом с Кремлем**

Rosewood Hotels & Resorts станет оператором отеля, который построят у Московского Кремля в рамках редевелопмента и реставрации бывшей территории академии РВСН им. Петра Великого и Императорского воспитательного дома, сообщил в кулуарах форума «Наследие» замгендиректора ООО «Бецкой» Кирилл Ильичев. Начать строить объект планируется начать весной 2022 года, добавил он.

В 2017 году власти Москвы продали комплекс зданий на аукционе за 10 миллиардов рублей структуре «Горкапстрой» – «ГКС-гарант» (позже переименована в «Бецкой»). В 2018 году около 70% долей в «Бецком» приобрела Vanke. Комплекс состоит из 33 строений, девять из которых являются памятниками культуры. Среди них – Московский императорский воспитательный дом, основанный в 1764 году. Воспитательный дом, крупнейшее здание Москвы дореволюционного периода, планировалось превратить в гостиницу, а часть строений – использовать под размещение апартаментов.

Rosewood Hotels & Resorts управляет премиальными отелями в 16 странах мира. Компания была создана в 1979 году в США. В 2011 году Rosewood Hotels & Resorts была приобретена структурой гонконгского холдинга Chow Tai Fook Enterprises.

<https://hoteliernews.ru/rosewood-hotels-resorts-stanet-operatorom-otelya-ryadom-s-kremlem>

### **Спрос на туры в Москву упал на 40%**

Спрос на туры в Москву упал из-за требования о QR-кодах и ПЦР-тестах при посещении общественных мест и туристических объектов, сообщила пресс-секретарь Российского союза туриндустрии (РСТ) Ирина Тюрина. "По оценкам туркомпаний, спрос на туры в Москву снизился на 40%. Это видно и по количеству туристических автобусов, и самих туристов во многих знаковых местах города, например, на Красной площади. Спрос на Новый год также слабый. Туристы в регионах не готовы вакцинироваться, а в Москву без QR-кода ехать сейчас нет смысла. Можно делать ПЦР-тест, но он действует всего три дня, соответственно многим приходится его здесь повторять. А это лишние деньги", – рассказала она.

По словам эксперта, туристов пугают не только действующие ограничения, но и перспектива дальнейшего ужесточения правил пребывания в столице, которые могут быть введены в любой момент. Тюрина подчеркнула, что спрос низкий, несмотря на очень привлекательные цены и наличие свободных мест в отелях. "Люди боятся потерять уплаченные за тур деньги. Поэтому бронирования идут, в основном, с частичной предоплатой. По отзывам туркомпаний, даже в прошлом году ситуация была лучше. В то же время, часть туристов, которая хочет путешествовать, делает прививки, в основном, это семьи с детьми, молодежь, пенсионеры. За счет этого спрос сохраняется, хотя и не такой, как хотелось бы туроператорам. Часть востребованных отелей распродали номера на пиковые даты", – сказала она.

В Москве с 8 ноября в музеи и театры города можно пройти только по QR-коду. Заполняемость помещений при этом увеличена до 70%. С 8 ноября также введено обязательное использование QR-кодов и масок на концертных, развлекательных, культурных, зрелищных, спортивных и других мероприятиях с одновременным присутствием более 500 человек.

<https://tourism.interfax.ru/ru/news/articles/83532/>

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

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

#### **Реанимация туризма.**

##### **Можно ли строить прогнозы на 2022 год?**

*В России форсируют введение в обращение принудительного применения QR-кодов*

Правительство РФ внесло в Государственную думу законопроекты об использовании QR-кодов в общественных местах и на некоторых видах транспорта. Вице-премьер Татьяна Голикова продвигает постулат, что для россиян сертификат о вакцинации должен стать таким же важным документом, как паспорт - см. <http://www.worldtravelbiz.ru/News/В-России-форсируют-введение-в-обращение-не-имеющих-правового-статуса-куар-кодов>

Пассажиропоток на внутренних авиалиниях России может рухнуть на 50% из-за введения QR-кодов для пассажиров – говорят в крупнейшей частной авиакомпании России S7.

Внутренний туризм – на который только и остается молиться отельерам в России - в 2022 году ждет обвал. По прогнозам гендиректора туроператора «Алеан» Ильи Уманского, спрос на поездки по стране в 2022 году может упасть на 30%. При этом, падение будет неравномерным – больше всего пострадают те регионы, куда (или откуда) нельзя добраться на личном автотранспорте. В частности, Калининград, морские и горнолыжные курорты России – см. <http://www.worldtravelbiz.ru/News/Внутренний-туризм-в-2022-году-ждет-обвал>

На иностранных гостей надежда вообще очень слабая. При этом Россия не запустит систему выдачи электронных виз иностранным туристам ни полностью, ни частично - пока не решится вся ситуация с пандемией. Такое заявление сделал сотрудник МИД РФ в ходе организованного Ростуризмом и Комитетом по развитию туризма Санкт-Петербурга форума Travel.HUB (см. <http://www.worldtravelbiz.ru/News/Е-виза-в-Россию--нет> ).

Но прогнозы нужно делать. Без прогнозов бизнес не бизнес. Как инвесторам, акционерам, владельцам объектов недвижимости ориентироваться в траекториях, эффективности и перспективах использования их ресурсов? Указанные стороны (инвесторы, акционеры, владельцы объектов) ждут от отельеров оценки отдачи от гостиничного бизнеса в следующем году.

В начале ноября генеральные директора таких глобальных компаний, как IHG Hotels & Resorts, Accor, Marriott International, BWH Hotel Group и Hilton собрались на Международной инвестиционной конференции индустрии гостеприимства Нью-Йоркского университета на панельную дискуссию, посвященную состоянию гостиничной индустрии. Большая часть обсуждения была сосредоточена на восстановлении, тенденциях развития и проблемах, связанных с кризисом нехватки рабочей силы.

*Вот некоторые высказывания топ-менеджеров с конференции:*

«Мы зависимы от показателей вакцинации и государственных чиновников. Я ненавижу такое положение дел», - заявил Себастьян Базен, генеральный директор Accor

«Я совершенно уверен, что к концу следующего года мы вернемся к уровню 2019 года», - сказал Дэвид Конг, генеральный директор BWH Hotel Group.

«В третьем квартале 2022 года в глобальном масштабе мы превзойдем пик 2019 года», - заявил Кристофер Нассетта, генеральный директор Hilton.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Между тем, мрачный прогноз сектору туризма Европы дает Европейская комиссия по туризму (ЕТС). Вакцинация, проводимая по всему миру, по оценкам экспертов, не сильно сдвинет сроки восстановления сферы туризма (см. <http://www.worldtravelbiz.ru/News/Европа-не-увидит-нормального-въездного-туризм-до-2024-года> ).

*Это «у них». А что у нас?*

«Рассчитываем в следующем году процентов пятнадцать прибавить к операционной доходности по сравнению с 2021 годом», - сообщает Андрей Ткачев, генеральный директор отеля «Введенский» (Санкт-Петербург).

«Плановый бюджет - наше всё и обязательный документ, - говорит Алексей Мусакин, управляющий партнер Cronwell Hospitality Group. - Прогноз по городским отелям - выход на 85-90% показателей 2019 года. По загородным - не менее факта 2021 года, 9 месяцев которого - самые доходные за последние годы».

Сдержанно оценивает следующий год Екатерина Проценко, исполнительный директор компании Synergy Glamping: «Как и в прошлом году загрузка в отелях распределится между городскими и загородными. Загородный и рекреационный отдых будет пользоваться спросом по-прежнему, россияне продолжат путешествовать по родной стране. Загрузка в городских отелях пока сложно предсказуема. На мой взгляд, она будет невысокой - на уровне 40-60%. Как я и говорила в самом начале пандемии, гостиничному бизнесу нужно не меньше 3 лет для восстановления».

«Мы сейчас инвестируем в строительство загородного отеля модульного типа в Подмосковье. Ожидаем от 10% доходности. Если говорить о действующих объектах в целом - ориентируемся по-прежнему на внутренний туризм», - кратко представляет следующий год Юлия Цепилова из управляющей компании Putnik Management.

«Ещё полгода назад прогноз у меня был оптимистичней. Но вводимые властями меры тащат весь бизнес на дно - от малого до большого, - говорит Марина Савельева, управляющая и владелица отеля «Ирис» в городе Александров. - Многие зависят от ценовой политики отеля. В 2022 году будет третий год, как я не поднимаю цены, понимая сложившуюся ситуацию. Ужимаюсь в другом. Но и гостей прибавилось на 20%. Следующий год опустит долю прибыли. Туристам становится все сложнее попасть в музеи и на объекты показа. Зачем им ездить в культурно-познавательные туры?»

Резюмируя, можно сказать – гостиничный бизнес в России собирается выживать. Но городские отели, как и в 2020 году, как и в 2021-м, вновь окажутся в проигрышном положении. На какие траектории при расчете бизнес-показателей им ориентироваться?

Материал Павла Баскакова

<https://hotelier.pro/news/item/kak-mozhno-delat-prognozy-na-2022/>

### **Как появляются «мертвые души» в отельном бизнесе**

Сейчас и власти, и бизнес много говорят о важности развития внутреннего туризма, но это невозможно без роста инфраструктуры, в частности, отельной базы. Конечно, ее расширение стоит в планах по развитию практически у всех регионов, этот вопрос прописан в нацпроекте, государство субсидирует процентные ставки на строительство, дает льготные кредиты, но история это долгая, на перспективу. А пока (во многом благодаря пандемии) растет турпоток, проблема нехватки отельной базы в сезон встает все острее. Как рассказал Profi.Travel гендиректор туроператора «АЛЕАН» Илья Уманский, она только усугубляется благодаря тому, что номера в

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

отелях и санаториях, в том числе и на первой береговой линии самых популярных наших курортов, распродают под апартаменты сотням владельцев, которые начинают сдавать их не только туристам или живут там сами. Таким образом этот фонд практически выбывает с туристического рынка.

Схема не нова, однако сегодня она угрожает развитию отрасли. «За последние годы несколько тысяч номеров выбыли из гостиничной эксплуатации. И проблема не в том, что они становятся апартаментами, которыми управляет одна компания, а именно в том, что номерной фонд дробится и распределяется. В Сочи этот вопрос стоит наиболее остро, так как сейчас там действует мораторий на строительство многоквартирных жилых домов. Самое страшное, что эта история происходит на самых ликвидных курортных землях, зачастую на первых береговых линиях. Сейчас мы навсегда теряем гостиницы и санатории, которые были построены еще в советское время на лучших территориях», — поделился эксперт. В качестве примера он привел санатории «Фрегат», «СССР» и «Весна», отель «Нева».

Надо сказать, что такая бизнес-модель существует давно, но под воздействием текущей ситуации, когда рентабельность отельного бизнеса оказывается под вопросом из-за ограничений, которые могут ввести в самый неподходящий момент, постоянно растущих тарифов на коммунальные услуги и т.д., бизнесменам приходится искать пути заработка и один из них — это распродавать номера.

«Большое количество отелей, санаториев в Сочи, действительно, распродается на апарты: частично они остаются в отельном бизнесе, частично — нет. Связано это исключительно с экономической целесообразностью ведения бизнеса. Дело в том, что сезонность никто не отменял: высокий спрос на прибрежные отели при хорошей погоде и тёплом море — с мая по сентябрь, плюс праздники, то есть это три-пять месяца активной работы, а в оставшиеся месяцы года содержать все хозяйство и персонал — весьма затратно и хлопотно. Этот бизнес ресурсозатратный и человекоёмкий даже при низкой загрузке. А когда гостей нет — приходится зарабатывать иными путями. Никто не будет продавать курицу, несущую золотые яйца», — констатировала руководитель туроператора «Аэлита» и отельер Александра Сердюченко.

Таким образом, чтобы избежать выбывания номерного фонда, нужно расширять рамки сезонов, делать курорты круглогодичными, создавать комфортный инвестиционный климат, чтобы на рынок приходили новые игроки. Ведь на сегодняшний день время окупаемости в отельном бизнесе может превышать 10-15 лет.

[https://profi.travel/news/53476/details?utm\\_source=profi\\_travel&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=dailynewsletter\\_19193\\_241121](https://profi.travel/news/53476/details?utm_source=profi_travel&utm_medium=email&utm_campaign=dailynewsletter_19193_241121)

## **В Санкт-Петербурге в отели начнут заселять только с QR-кодами с 27 декабря**

"С 27 декабря в гостиницы смогут заселяться исключительно граждане, завершившие вакцинацию, перенесшие заболевание либо имеющие отрицательный ПЦР-тест, сданный не ранее чем за 72 часа до заселения", — говорится в сообщении пресс-службе администрации губернатора.

При этом гражданам, заселившимся на основании отрицательного ПЦР-теста, необходимо будет каждые 72 часа после заселения предъявлять новый отрицательный ПЦР-тест, уточнили в городской администрации.

С 27 декабря граждане, проживающие в гостиницах, не переболевшие или не прошедшие вакцинацию, смогут питаться в ресторанах при гостиницах. Как сообщалось, с 27 декабря власти города введут также QR-коды для посещения

заведений общепита и розничной торговли. Ранее планировалось, что данная мера начнет действовать с 1 декабря.

В городской администрации сообщили, что исполнительным органам поручено подготовить предложения по введению с 27 декабря по 9 января дополнительных запретов и ограничений, в том числе связанных с деятельностью объектов, предназначенных для развлечения и досуга, объектов общественного питания, розничной торговли, театров, цирков, концертных залов, кинотеатров, музеев и выставок, пишет "Интерфакс-Туризм".

<https://welcometimes.ru/news/v-sankt-peterburge-v-oteli-nachnut-zaselyat-tolkos-gr-kodami-s-27-dekabrya>

### **Radisson Hotel Group расширяет присутствие в России до 43 отелей**

Radisson Hotel Group и АО «ТК Горизонт» объявляют об открытии нового отеля Radisson Hotel Gorizont Rostov—on—Don на 169 номеров. Открытие этого отеля укрепляет позиции Radisson Hotel Group, одной из лидирующих на российском рынке международных гостиничных сетей, портфолио которой насчитывает 43 действующих и готовящихся к открытию отеля с 10 917 номерами.

Номерной фонд отеля Radisson Hotel Gorizont Rostov-on-Don составляет 169 номеров разных категорий — от стандартных до двухкомнатных сьютов, расположенных на верхних этажах с прекрасным видом на город. Все номера оборудованы рабочими пространствами, бесплатным высокоскоростным Wi-Fi, а также укомплектованы всем необходимым, что делает пребывание в отеле максимально комфортным. В отеле есть номера для маломобильных групп населения.

Отель Radisson Hotel Gorizont Rostov-on-Don оформлен в скандинавском стиле. В дизайне использованы естественные природные цвета и натуральные материалы, такие как дерево и камень, дополненные приемами зонирования пространства с помощью света и эксклюзивной мебели. Команда дизайнеров воплотила стандарты бренда Radisson и гармонично соединила отель с торговым комплексом «Горизонт».

В ресторане на втором этаже отеля гостям подают завтрак с множеством местных и сезонных продуктов. В обеденное и вечернее время гости могут насладиться изысканной европейской и местной кухней. Шеф-повар с командой взаимодействует с гостями в зале и готовят блюда перед ними.

В Radisson Hotel Gorizont Rostov-on-Don есть многофункциональный трансформируемый конференц-зал вместимостью до 250 человек и пять комнат для переговоров вместимостью от 10 до 20 гостей. Залы оснащены аудиовизуальным оборудованием, чтобы провести мероприятие любого формата — от крупной конференции или форума до камерных переговоров с индивидуальным ресторанным обслуживанием. Через переходную галерею из отеля можно попасть в торгово-развлекательный комплекс «Горизонт» и 13-зальный мультиплекс Горизонт CINEMA&EMOTION, где гости могут воспользоваться инфраструктурой торгового комплекса и кинотеатра, не покидая здание.

В отеле предусмотрено все для максимального комфорта гостей, которые смогут поработать в бизнес-зоне в лобби отеля или провести тренировку в тренажерном зале. Благодаря расположению и интеграции с торговым центром «Горизонт», кинотеатром CINEMA&EMOTION и аквапарком H2O Radisson Hotel Gorizont Rostov-on-Don предлагает гостям уникальное сочетание возможностей для работы и отдыха, не покидая территорию комплекса.

Radisson Hotel Gorizont Rostov-on-Don расположен недалеко от исторического центра города. Гости отеля смогут легко добраться до основных

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

достопримечательностей Ростова-на-Дону: Большой Садовой улицы, Особняка Черновой, складов Парамонова, Областного музея изобразительных искусств, Центрального парка имени Горького.

Дэвид Дженкинс, вице-президент по развитию бизнеса Radisson Hotel Group, рассказывает: «Мы рады дополнить наше портфолио вторым отелем в Ростове-на-Дону, который за несколько лет стал одним из самых популярных направлений для отдыха в России. Radisson Hotel Gorizont Rostov—on—Don стал нашим третьим отелем в России под брендом высококлассной категории Radisson и выполнен в соответствии со всеми стандартами».

Дан Полонский, генеральный директор АО «ТК Горизонт: «Отель стал частью большой рекреационной и торговой инфраструктуры, куда уже входят ТРК “Горизонт”, мультиплекс Горизонт CINEMA&EMOTION и аквапарк H2O. Благодаря этому гостям отеля доступны все 350 магазинов для шопинга, рестораны, развлечения, начиная с кинотеатра и аквапарка, заканчивая всеми развлекательными центрами внутри торгового комплекса. Корпоративные клиенты и партнеры отеля получили широкие возможности для проведения мероприятий любых форматов и масштабов, им доступны не только конференц-зал и комнаты переговоров Radisson Hotel Gorizont Rostov-on-Don, но 13 залов мультиплекса Горизонт CINEMA&EMOTION, оснащенных современным мультимедийным оборудованием».

Наталья Евграфова, генеральный менеджер Radisson Hotel Gorizont Rostov—on—Don, рассказывает: «В нашем отеле сочетаются скандинавский стиль, дружелюбие и гостеприимство, столь свойственные югу России. Наша опытная команда готова принять гостей и обеспечить им чувство уюта, комфорта и безопасности на всей территории не только благодаря дизайну, но и трепетному отношению к каждому клиенту».

Одним из главных приоритетов Radisson Hotel Group являются здоровье и безопасность гостей, сотрудников и деловых партнеров. В Radisson Hotel Gorizont Rostov-on-Don внедрили новый подробный протокол уборки и дезинфекции Radisson Hotels Safety Protocol, созданный совместно с SGS и призванный обеспечить безопасность и спокойствие гостей с момента регистрации до выезда из отеля.

<https://hoteliernews.ru/radisson-hotel-group-rasshiryayet-prisutstvie-v-rossii-do-43-oteley>

### **3. Юридический практикум для работников гостиничного бизнеса и происшествия в гостиницах**

#### **Туроператоры попросили Ростуризм разъяснить правила заселения иностранцев в отели РФ**

МОСКВА. 12 НОЯБРЯ. ИНТЕРФАКС-ТУРИЗМ – Туроператоры направили главе Ростуризма Зарине Догузовой письмо, в котором просят разъяснить правила заселения иностранных туристов в отели, а также требования при посещении ими ресторанов, музеев и других объектов показа на территории России, сообщила portalу «Интерфакс-Туризм» в пятницу пресс-секретарь Российского союза туриндустрии (РСТ) Ирина Тюрина.

По ее словам, письмо на имя главы ведомства Зарины Догузовой подписали председатель комиссии РСПП по туризму Сергей Шпилько, вице-президент Российского союза туриндустрии Леонид Флит и руководители 34 туроператоров, принимающие иностранных туристов.

«В письме говорится, что с апреля 2021 года наблюдается заметный рост интереса к поездкам по России со стороны иностранных туристов. Для этого есть объективные предпосылки, так как границы РФ со многими странами открыты, визы выдаются, количество рейсов увеличивается с каждым днем. Отели, объекты показа, рестораны, транспортные компании, принимающие туроператоры – все участники сервисной цепочки соблюдают антикоронавирусные ограничения и их персонал привит», – рассказала Тюрина.

Она подчеркнула, что турбизнес поддерживает введение в Москве, Петербурге и других регионах дополнительных антиковидных мер, но его беспокоит отсутствие в соответствующих постановлениях четкого протокола действий по отношению к иностранным туристам, которые прошли вакцинацию от коронавирусной инфекции в своих странах и имеют подтверждающие сертификаты

«Такой протокол действий нужен для того, чтобы сейчас, в период формирования продукта на зиму 2021-2022 и на следующий летний сезон, зарубежные партнеры имели информацию о требованиях, которую они могли бы транслировать своим клиентам. Подобные инструкции есть во всех странах, которые открыли свои границы для международного туризма. Актуальность протокола по въезду в Россию очень важна, и сейчас тот самый момент, когда его нужно подтвердить», – говорится в письме.

По словам Тюриной, речь идет, в первую очередь, о туристах из тех стран, откуда разрешен въезд с туристическими целями, на сегодня их около 50. В основном, сейчас приезжают туристы из Индии, ОАЭ, Турции, Мексики, Испании, Франции, Германии.

Она напомнила, что в России не действует QR-код, полученный за иностранную прививку, поэтому зарубежным туристам недоступны многие музеи, театры. И с момента введения последнего локдауна, когда обозначилась эта проблема, ничего не изменилось. «Туроператоры не понимают, как поступать с туристами в этой ситуации. Остается один вариант: делать ПЦР-тест и вносить его в ЕМИАС. Но результат действует всего 72 часа, тест надо постоянно обновлять, что требует дополнительных денег и времени. К тому же в разных регионах выдвигаются разные требования. Отсутствие четких правил приводит к отказам от поездок в Россию», – подчеркнула представитель РСТ.

Как сообщалось, МИД РФ с конца августа по конец октября выдал гражданам стран, откуда разрешен въезд в Россию, почти 50 тыс. туристических виз, в том числе около 4 тыс. многократных.

<https://tourism.interfax.ru/ru/news/articles/83258/>

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

## **Ассоциация "Безопасность туризма" просит Правительство РФ напомнить Ростуризму о необходимости возобновления работы по корректировкам требований по антитеррору к гостиницам**

Несмотря на четырехлетний опыт исполнения Требований к АТЗ и неоднократные обращения в соответствующие федеральные органы исполнительной власти в них сохраняется ряд недостатков, которые, с одной стороны, становятся обременением для гостиничного бизнеса, а с другой - не решают задач по антитеррористической защищенности объектов.

Ранее мы сообщали, что в результате неоднократных инициатив Ассоциации "Безопасность туризма" Ростуризм запланировал мероприятие с целью устранения противоречий, гармонизации и оптимизации требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения. Однако эта работа так и не состоялась. Заседание не было организовано ведомством. Причем все заинтересованные стороны были готовы к этой работе, в том числе Росгвардия, сотрудники которой неоднократно заявляли об этом.

Учитывая сложившееся положение дел Ассоциация обратилась к Заместителю председателя Правительства Российской Федерации, Председателю Правительственной комиссии по развитию туризма в Российской Федерации Д.Н. Чернышенко с просьбой вмешаться в ситуацию и дать соответствующие поручения Ростуризму по подготовке изменений и дополнений в Требования к АТЗ с целью их гармонизации, оптимизации, устранения противоречий и ошибок.

### **СУТЬ ВОПРОСА**

Наибольший негатив у владельцев гостиниц и иных средств размещения вызывает пункт 18 д) Требований к АТЗ, согласно которому все гостиницы, независимо от звёздности, вместимости и категории опасности должны быть оборудованы средствами тревожной сигнализации (кнопкой экстренного вызова наряда полиции). При этом в нормативных правовых актах понятие такой «кнопки» отсутствует. По сложившейся на местах практике данная формулировка, вопреки статье 421 ГК РФ, как правило, толкуется преимущественно в пользу понуждения гостиниц и иных средств размещения к заключению ими возмездного договора с подразделениями вневедомственной охраны и (или) ФГУП «Охрана» Росгвардии с целью подключения к пульта централизованной охраны. Хотя имеется множество альтернативных вариантов экстренной передачи сообщений об угрозе или о совершении террористического акта, которые регламентированы Правительством Российской Федерации (к примеру, как в требованиях, утвержденных постановлением Правительства России от 02 августа 2019 года №1006 для объектов просвещения).

Предложения Ассоциации «Безопасность туризма» и необходимость корректировки данного необоснованного требования Росгвардией конструктивно неоднократно поддерживалось, и она готова к совместной доработке Требований к АТЗ. Более того, ранее был даже подготовлен соответствующий проект Постановления Правительства Российской Федерации, который получил положительную оценку регулирующего воздействия от Минэкономразвития России (скачать >). Однако, несмотря на это, до настоящего времени работа над проектом не возобновлена по непонятным причинам.

[https://www.tourismsafety.ru/news\\_one\\_5995.html](https://www.tourismsafety.ru/news_one_5995.html)

## **Зачем малым отелям издержки на дублирование сигнала о пожаре в пожарную охрану?**

В Государственной Думе Российской Федерации в первом чтении одобрены изменения в ряд нормативно-правовых актов, разработанных МЧС России. В том числе в законопроект «О внесении изменений в Федеральный закон «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» (ФЗ-123), которым кроме прочего, конкретизируется порядок дублирования сигнала о пожаре для социально-значимых объектов в подразделения пожарной охраны в автоматическом режиме, без участия работников организаций.

Эти изменения имеют прямое отношение к объектам туристской инфраструктуры класса функциональной пожарной опасности Ф1.2 (а это гостиницы, общежития, спальные корпуса санаториев и домов отдыха общего типа, кемпинги, мотели и пансионаты).

Однако, класс функциональной пожарной опасности Ф1.2 обуславливается лишь функциональным назначением объекта (фактом оказания гостиничных услуг). При этом не учитывается количество находящихся на нем людей и, соответственно, уровень рисков, что противоречит парадигме риск-ориентированного подхода к объектам защиты (ст. 1 Федерального закона от 3 августа 2018 г. N 316-ФЗ, Постановление Правительства РФ от 9 октября 2019 г. N 1303).

В итоге получается, что формулировка, вводимая законопроектом в Федеральный закон от 22.07.2008 N 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности" (пункт 7) не учитывает - в гостинице всего три номера или тысяча. Это приводит к неминуемым издержкам владельцев малых средств размещения.

### **ЧТО ДЕЛАТЬ?**

По мнению экспертов, в качестве ориентира по применению требования о дублировании сигнала о пожаре в пожарную охрану применительно к так называемым «малым» средствам размещения должен быть не только класс пожарной опасности (Ф 1.2), но еще и параметры таких зданий, главный из них - количество мест. В качестве ориентира количество мест должно быть до 50 постояльцев одновременно. Именно этот параметр использован в сфере антитерроризма. Объекты (территории), на которых при определенных условиях может одновременно находиться менее пятидесяти человек не относятся к месту массового пребывания людей (п.6 ст.3 Федерального закона от 06.03.2006 N 35-ФЗ "О противодействии терроризму").

Та же норма применяется при категорировании гостиниц по степени опасности: это соответствует самой низкой - 4-ой категории опасности гостиниц, к ним предъявляются «облегченные» требования (п.12), утвержденные постановлением Правительства РФ N 447 от 14 апреля 2017 года. То есть, если гостиница («малое» средство размещения) имеет в своем составе до 50 мест, то и о применении выше указанного пункта 7 статьи 83 ФЗ-123 речи идти не должно. При этом в малых средствах размещения на первый план выходят требования Правил противопожарного режима в части обеспечения в них круглосуточного дежурства персонала, его подготовки и отработки действий в случае возникновения пожара, в том числе по вызову пожарной охраны. Это уже чисто режимные и организационные вопросы, которые не приведут к издержкам владельцев малых средств размещения, которых в курортных регионах нашей страны большинство.

А еще, зачастую, гостиницы и иные средства размещения размещены на значительном расстоянии (удалении) от пожарно-спасательных формирований. При этом время прибытия этих формирований к указанным гостиницам и иным

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

средствам размещения значительно превышает нормативное, что ставит под сомнение целесообразность вывода сигнала о пожаре в эти подразделения.

Вывод: требования пожарной безопасности, в части дублирования передачи сигнала о пожаре в пожарную охрану должны быть дифференцированы и поставлены в зависимость не просто от вида деятельности (оказание гостиничных услуг), а от реальной пожарной опасности, в частности от количества одновременно находящихся в них людей (50 человек). Также в требованиях необходимо учитывать удалённость объектов защиты (средств размещения) от пожарно-спасательных формирований.

Данные предложения Ассоциацией "Безопасность туризма" направлены Заместителю председателя Правительства Российской Федерации, Председателю Правительственной комиссии по развитию туризма в Российской Федерации Д.Н. Чернышенко.

<https://www.tourismsafety.ru/>

### **Новое в законодательстве: дублирование сигнала о пожаре и компенсация иностранцам, пострадавшим в результате ЧС**

В Государственной Думе Российской Федерации в первом чтении одобрены изменения в ряд нормативно-правовых актов, разработанных МЧС России. Изменения касаются законов в области требований пожарной безопасности, государственной противопожарной службы, совершенствования деятельности подразделений пожарной охраны, а также защиты населения и территорий от ЧС природного и техногенного характера.

Но нам интересны только некоторые из них. Какие?

Так, законопроект «О внесении изменений в Федеральный закон «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» конкретизирует порядок дублирования сигнала о пожаре для социально-значимых объектов в подразделения пожарной охраны в автоматическом режиме, без участия работников организаций.

*В новой редакции закона указано*

*«7. Системы пожарной сигнализации должны обеспечивать подачу светового и звукового сигналов о возникновении пожара на прибор приемно-контрольный пожарный, устанавливаемый в помещении дежурного персонала, или на специальные выносные устройства оповещения, а в зданиях классов функциональной пожарной опасности Ф1.1, Ф1.2, Ф4.1, Ф4.2 - с автоматическим дублированием этих сигналов в подразделения пожарной охраны с использованием системы передачи извещений о пожаре».*

*История этой формулировки очень интересная*

Эксперты Ассоциации "Безопасность туризма" неоднократно защищали интересы владельцев объектов туристической индустрии, пытаясь минимизировать их издержки. Почему спросите вы?

Потому, что вопрос дублирования передачи сигналов о пожаре в подразделения пожарной охраны имеет прямое отношение к объектам туристской инфраструктуры класса функциональной пожарной опасности Ф1.2 (а это гостиницы, общежития, спальные корпуса санаториев и домов отдыха общего типа, кемпинги, мотели и пансионаты).

В этой связи Ассоциация неоднократно ставила вопрос о необходимости дифференцированного подхода к оснащению объектов системами передачи извещений (СПИ) о пожаре (проводные / беспроводные), с целью уменьшения

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

нагрузки на бизнес без снижения уязвимости объектов. В итоге данный подход был одобрен, что и подтвердили в МЧС России указав на то, что не способ передачи стоит во главе, а его эффективность.

"Данное положение закреплено в законопроекте и направлено исключительно на повышение оперативности процесса информирования диспетчера подразделения пожарной охраны о возникновении пожара, а также исключения из данного процесса действия (бездействия) человека. Дублирование сигнала о пожаре в пожарно-спасательные подразделения осуществляется в интересах собственников объектов защиты, которые вправе выбирать сертифицированное оборудование и способ дублирования сигнала о пожаре", - подчеркнули в МЧС России. "Основным критерием функционирования оборудования СПИ является эффективность трансляции сигнала о пожаре в пожарно-спасательные подразделения, а не его способ", - заключили в ведомстве.

А если совсем коротко, то суть формулировки следующая: теперь собственники объектов вправе самостоятельно выбирать оборудование и способ дублирования сигнала о пожаре.

*Но есть нюанс...*

Эксперты Ассоциации также считают, что в качестве ориентира по применению требования о дублировании сигнала о пожаре в пожарную охрану применительно к так называемым «малым» средствам размещения должен быть не только класс пожарной опасности (Ф 1.2), но еще и параметры таких зданий, главный из них- количество мест. В качестве ориентира количество мест должно быть до 50 постояльцев одновременно. Именно этот параметр использован в сфере антитерроризма. Объекты (территории), на которых при определенных условиях может одновременно находиться менее пятидесяти человек не относятся к месту массового пребывания людей (п.6 ст.3 Федерального закона от 06.03.2006 N 35-ФЗ "О противодействии терроризму").

Та же норма применяется при категорировании гостиниц по степени опасности: это соответствует самой низкой- 4-ой - категории опасности гостиниц, к ним предъявляются «облегченные» требования (п.12), утвержденные постановлением Правительства РФ №447 от 14 апреля 2017 года. То есть, если гостиница («малое» средство размещения) не дотягивает до 50 мест, то и о применении выше указанного пункта 7 статьи 83 ФЗ-123 речи идти не должно. При этом в малых средствах размещения на первый план выходят требования Правил противопожарного режима в части обеспечения в них круглосуточного дежурства персонала, его подготовки и отработки действий в случае возникновения пожара, в том числе и по вызову пожарной помощи. А это уже чисто режимные и организационные вопросы!

Поэтому требования пожарной безопасности, в том числе и по дублированию передачи сигнала о пожаре в пожарную охрану должны быть дифференцированы и поставлены в зависимость не просто от вида деятельности (оказание гостиничных услуг), а еще и от реальной пожарной опасности, в частности от количество одновременно находящихся в них людей - к примеру 50 человек.

Еще один законопроект касается определения особенностей осуществления выплат иностранным гражданам и лицам без гражданства, пострадавшим в результате ЧС на территории Российской Федерации».

С этой целью разработаны изменения в Федеральный закон «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера». При решении вопроса об особенностях осуществления выплат иностранным гражданам представляется целесообразным руководствоваться

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

принципами паритета и защиты прав российских граждан, проживающих за рубежом.

*Ты мне, я – тебе.*

Это могут быть специально заключаемые международные соглашения по вопросам социального обеспечения граждан, пострадавших в чрезвычайной ситуации, а также уже действующие международные договоры, приравнивающие правовое положение иностранных граждан к правовому положению российских граждан. Например, Договор между Российской Федерацией и Республикой Армения о правовом статусе граждан Российской Федерации, постоянно проживающих на территории Республики Армения, и граждан Республики Армения, постоянно проживающих на территории Российской Федерации (от 29 августа 1997 г.). При этом за иностранными гражданами сохраняется право на оказание им медицинской помощи порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья.

[https://www.tourismsafety.ru/news\\_one\\_5969.html](https://www.tourismsafety.ru/news_one_5969.html)

### **Мини-отель оказался опасным**

Технических специалистов осудили за гибель людей в «Карамели»

Индустриальный суд Перми вынес приговор трем должностным лицам, причастным к гибели людей в мини-отеле «Карамель» в январе 2020 года. Сотрудник ООО «ПСК» Сергей Агеев и бывший главный инженер ООО «УК "Профи-Дом"» Вячеслав Хильков осуждены на два года колонии-поселения каждый. Третий подсудимый – сотрудник ГУ МЧС по Пермскому краю Разиф Исмакаев – оправдан в связи с отсутствием в его действиях состава преступления. Ранее к пяти годам колонии был приговорен управляющий отелем Сергей Щербаков.

Трагедия в мини-отеле «Карамель» произошла в ночь с 19 на 20 января 2020 года. Из-за прорыва трубы помещение затопило кипятком. Пять постояльцев погибли.

В феврале 2021 года Индустриальный суд Перми приговорил к пяти годам лишения свободы бывшего управляющего «Карамели» Сергея Щербакова, признав его виновным в оказании услуг, не соответствующих требованиям безопасности, повлекшем смерть двух и более лиц. Сам он вину не признал и утверждал, что причиной трагедии стала плохая работа управляющей компании сетевой организации, обслуживавшей дом, в подвале которого размещался мини-отель «Карамель». Позже к выводу о виновности должностных лиц пришли сотрудники Ростехнадзора и Следственного комитета России.

В апреле 2021 года начался новый процесс по делу – подсудимыми стали сотрудники МЧС, управляющей и сетевой компаний, которые либо обслуживали мини-отель, либо надзирали за соблюдением правил безопасности: сотрудник ООО «Пермская сетевая компания» Сергей Агеев, бывший главный инженер ООО «УК "Профи-Дом"» Вячеслав Хильков и инспектор пожарной безопасности ГУ МЧС по Пермскому краю Разиф Исмакаев.

Господин Агеев обвинялся в нарушении правил промышленной безопасности на опасном производственном объекте, повлекшем гибель людей и причинение тяжкого вреда здоровью. По версии следствия, из-за его преступного бездействия произошел прорыв трубы, через которую шла горячая вода.

Вячеславу Хилькову инкриминировалось причинение смерти по неосторожности двум и более лицам. По версии следствия, Хильков знал, что в 2013–2014 годах была проведена незаконная перепланировка подвального помещения дома на ул. Советской Армии, 21, после которой там появилась

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

гостиница «Карамель». Также он знал, что вводы сетей в указанные помещения не загерметизированы, а сам подвал неоднократно затопливался. Несмотря на это, Вячеслав Хильков не предпринял действий по их герметизации, а также не сообщил в контрольные органы о несанкционированной перепланировке подвала.

Инспектор МЧС Разиф Исмакаев обвинялся в халатности, повлекшей смерть двух и более лиц. Как посчитали в СКР, обнаружив нарушения норм безопасности в отеле, он не обратился в суд с требованием о приостановлении его деятельности.

Все трое своей вины не признавали. Приговор в законную силу не вступил и может быть обжалован в течение десяти суток.

<https://www.kommersant.ru/doc/5065908>

### **Три человека пострадали в результате пожара в хостеле в Москве**

Москва. 22 ноября. INTERFAX.RU - Здание хостела загорелось на Волгоградском проспекте в Москве, площадь пожара 300 кв. метров, на месте пожара раздаются хлопки, сообщили в пресс-службы главка МЧС Москвы.

Пожар произошел в здании по адресу Волгоградский проспект, д. 32, к. 8 на первом этаже трехэтажного административного здания. Согласно информации из открытых источников, по этому адресу расположен хостел. По информации источника "Интерфакса", причиной пожара в хостеле в Москве могло стать нарушение требований безопасности.

"В хостеле проживали иногородние и иностранные рабочие. Предварительно, жильцы грубо нарушили технику пожарной безопасности. Это не первый случай. Однако ранее пожара удавалось избежать. Между тем, предстоит проверить и устройство проводки и пожарной сигнализации", - сказал собеседник агентства.

Пожарные вывели из горящего здания 80 человек, спасены еще 16. Сех спасенных передали медикам для осмотра.

Лефортовская межрайонная прокуратура проводит проверку исполнения ответственными лицами требований федерального законодательства, в том числе о пожарной безопасности, а также безопасности оказываемых услуг для жизни и здоровья потребителей", — сказала Нефедова. Надзорное ведомство начало проверку по факту пожара.

<https://www.interfax.ru/russia/804909>

#### **4. Гостиничный бизнес за рубежом: новости, тренды**

##### **Турецкие отели нашли рациональный способ сэкономить на туристах**

Ограничения, вызванные пандемией, позволили сократить пищевые отходы на 40 процентов.

Одним из самых популярных направлений для российского туриста является Турция. Однако теперь любители изобилия на шведском столе подумают дважды, прежде чем лететь загорать на турецкие пляжи. Из-за ковидных ограничений отели стали отказываться от опции «всё включено». Однако мы предлагаем взглянуть на эту новость с положительной стороны. Это уменьшило количество пищевых отходов на 40%, что в свою очередь, позволило им значительно сократить эту статью расходов.

Гости по-прежнему могут подходить за новыми блюдами неограниченное число раз. Но из-за того, что раздачей блюд теперь начал заниматься персонал отеля, уменьшилось не только количество тарелок на столах, но и размеры порций.

«Отдыхающие берут только то, что действительно хотят съесть, – такое потребление значительно сокращает пищевые отходы, а следовательно, мы покупаем меньше еды», – рассказали специалисты.

<https://profile.ru/news/lifestyle/travels/tureckie-oteli-nauchilis-ekonomit-na-turistah-961412/>

## 5. Интересное для отельеров

### Изучение потребительского спроса и стратегий ценообразования отельеров в России и соседних странах

Перспективы восстановления российской экономики после пандемии стали более туманными. Количество заболевших Covid-19 достигло максимума за весь период пандемии, и только 34% населения прошли полную вакцинацию. Тем не менее, можно отметить некоторые признаки того, что туризм в России идет на подъем. На это указывают приведенные ниже результаты изучения спроса и цен на размещение по 5 направлениям в регионе.

#### Повышение спроса в Сочи во время нерабочей недели

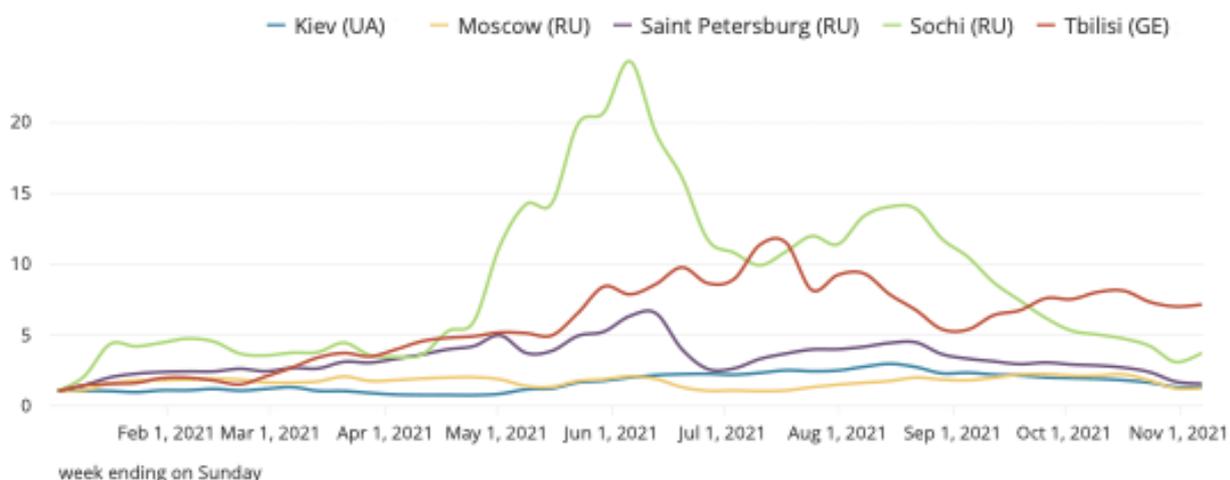
20 октября президент Владимир Путин объявил нерабочую неделю с сохранением заработной платы с 30 октября по 7 ноября в попытке сдержать новую волну Covid-19, которая принесла рост числа заражений и смертей по всей стране. Несмотря на то, что большинство компаний прекратили работу в этот период, перед нерабочей неделей россияне начали массово бронировать путешествия внутри страны и за границу.

Изменения данных OTA/метаданных Market Insight с начала года до 7 ноября показывают, что число поисковых запросов, связанных с гостиничным проживанием в Сочи (популярном курортном городе на черноморском побережье), выросло в 24 раза или на 2400% в период с начала года по 4 июня. После этого произошло снижение и повторный рост в августе, за которым последовал резкий спад, связанный с окончанием летних месяцев. Этот спад продолжался до 31 октября (начала нерабочей недели), после чего было отмечено небольшое увеличение спроса на проживание в гостиницах. Это изменение совпало с заявлением мэра Сочи Алексея Копайгородского о том, что в течение нерабочей недели город рассчитывает принять около 100 000 туристов.

Данные Global Market Insight свидетельствуют о том, что 95% всех поисковых запросов об отелях в Сочи поступают из России. Сочи стал явным исключением, поскольку большинство других направлений практически не показали изменений в течение нерабочей недели. Возможно, это связано с предупреждениями о возможных рисках в путешествиях и распространением вируса.

#### OTA / Meta Hotel Search Evolution Index

The Search Evolution Index shows the rate of change for searches to a particular destination over time relative to the first displayed date.

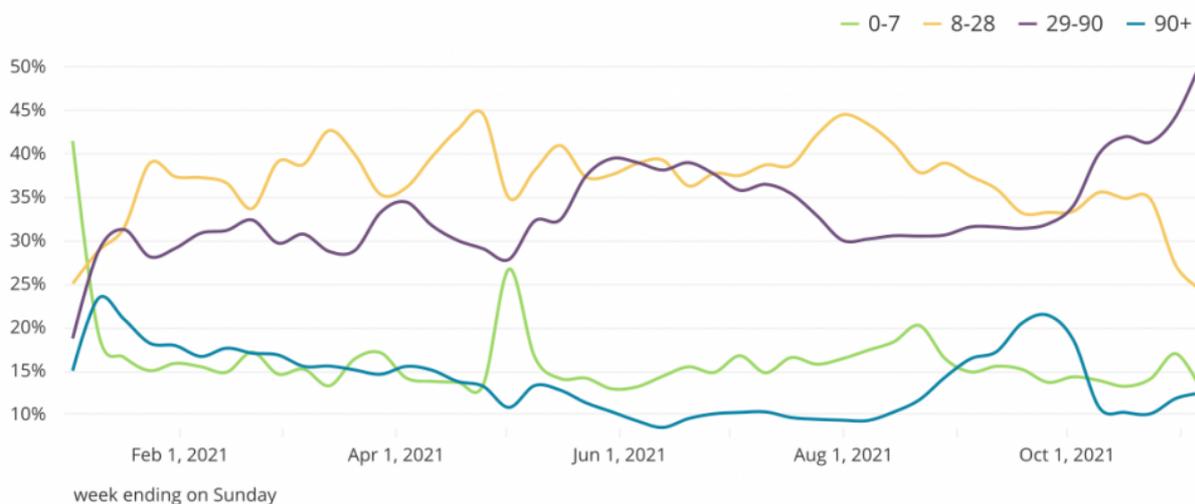


## Фокус на столице

Изменения данных Market Insight о периоде времени между поиском рейсов и бронированием авиабилетов в Москву свидетельствуют о том, что путешественники все увереннее планируют поездки в крупнейший город России. В начале года 18,6% всех поисковых запросов составляли запросы с периодом 29–90 дней между поиском и покупкой билетов, в то время как 7 ноября они составили более 50% всех поисковых запросов, превысив число запросов с периодом 8-28 дней, которые являлись самой популярной категорией поисковых запросов в течение большей части года. Теперь же их доля сократилась до 24,3% всех поисковых запросов. Эта тенденция указывает на то, что путешественники стали меньше опасаться отмены поездок и введения новых ограничений на перелеты и готовы планировать поездки в Москву заранее. Это подкрепляется максимальным снижением доли запросов с периодом 0–7 дней, которое было отмечено 7 ноября — всего 12,6% всех поисковых запросов.

Обратим внимание на данные Global Market Insight, которые показывают, где были сделаны эти запросы. Самая популярная категория — внутренние перелеты. 27% поисковых запросов были сделаны в России. 9% запросов приходится на Великобританию, а третье место занимает Германия с 8% запросов. Это указывает на перспективы привлечения зарубежных путешественников.

Destination Moscow (RU): Flight Search Lead Time Evolution



Используются ли стратегии предоставления скидок для привлечения посетителей в течение этого периода?

Потенциальным сигналом роста уверенности отельеров является то, что отели по всему региону все реже предлагают скидки в зависимости от продолжительности пребывания (LOS). На первом графике выше можно рассмотреть данные для одних и тех же городов, извлеченные с помощью функции «Стратегия тарифов» в Rate Insight. Здесь мы видим, что показатели LOS2 и LOS3 практически не изменились на всех рынках, и очень небольшое количество отелей предлагает скидки на основе продолжительности пребывания до 8 ноября.

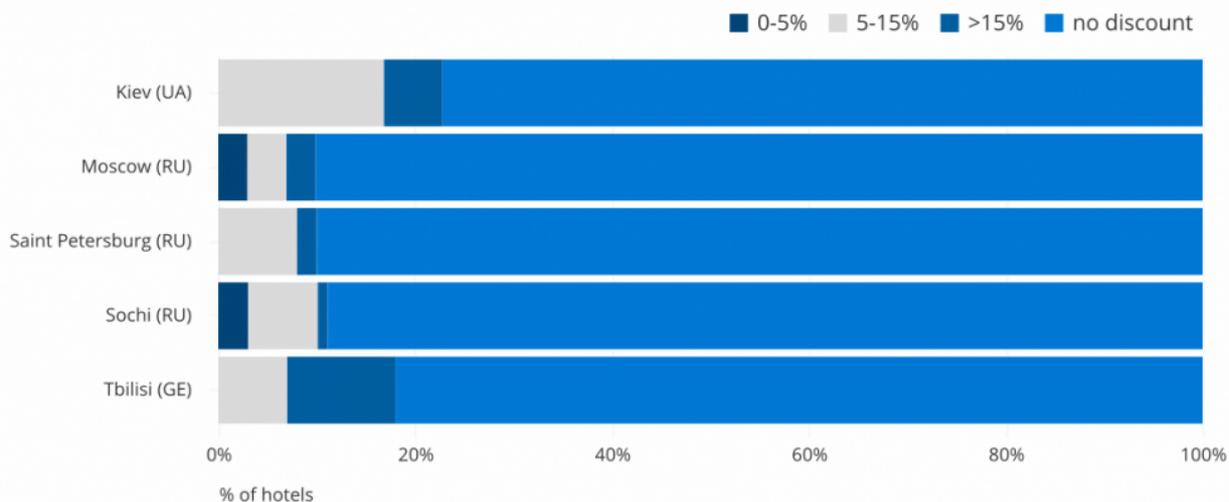
Самый низкий процент отелей, не предлагающих скидки на основе LOS, наблюдается в Киеве: 89% для LOS2 и 78% для LOS3. Во всех остальных городах на графике LOS2 доля отелей, не предлагающих скидку, составляет 92%–94%. Для LOS3 Киев демонстрирует исключительные показатели. Относительно сходный процент зафиксирован в Тбилиси (82% отелей не предлагают скидки), а в оставшихся трех направлениях их доля составляет 88% и выше.

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

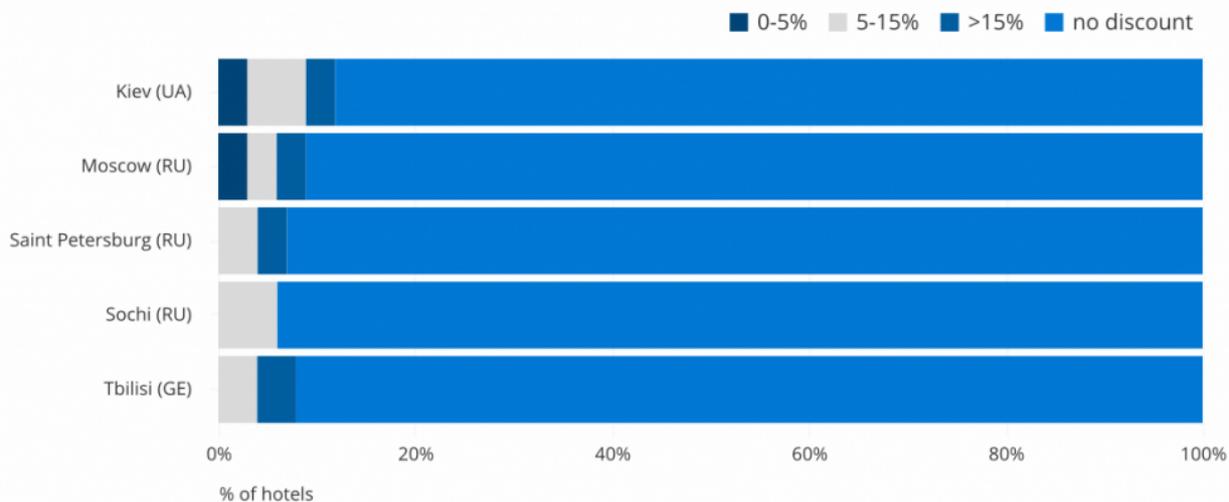
*Фокус – Москва и столичный регион*

Скидки на основе продолжительности пребывания, как правило, применяются только в том случае, когда наблюдается достаточно низкий спрос. Существует вероятность того, что в некоторых гостиницах спрос превышал пороговое значение в течение всего периода, однако на первом графике мы видим, что спрос не находился на этом уровне во всех рассматриваемых направлениях, за исключением Тбилиси. На этом основании можно предположить, что для увеличения заполняемости в течение этого периода некоторые отели в этих направлениях могли выбрать другие методы, например прямой маркетинг, продажу имущества оптовикам, полу гибкие тарифы, мобильные скидки и увеличение количества дней для отмены до прибытия.

LOS 3 discounts (colours is the discount % that is offered)



LOS 2 discounts (colours is the discount % that is offered)



Прежде чем принимать решения о ценообразовании, скидках и промо-акциях, менеджерам по доходам крайне важно видеть всю картину. Спрос и предложение играют важную роль, как и цены конкурентов, которые в значительной степени коррелируют со спросом. Получив возможность изучить стратегии ценообразования и специальных предложений ваших конкурентов, вы сможете сравнить и выбрать подходящие стратегии при разных уровнях спроса.

<https://hotelier.pro/management/item/izuchenie-potrebitelskogo-sprosa-i-strategiy-tsenoobrazovaniya-otelerov-v-rossii-i-sosednikh-stranakh/>

## **Эргономика в дизайне номера отеля. Требования и комфорт.**

*Что такое эргономика и как она может помочь вашему отелю*

Эргономика — это наука о взаимодействии человека с окружающей средой, о комфорте и удобстве в использовании, а также об особенностях восприятия человеком различных предметов.

Очень важно обращать внимание на эргономику при планировке или реновации отеля, хостела или апартаментов, от этого во многом зависит то, как будет чувствовать себя гость, и соответственно вернётся ли он к вам вновь.

И речь идёт не только об эстетической составляющей дизайна, но и функциональной. Стоит понимать, что эргономичность — это не только про освещение и расстановку мебели. Эргономичность проявляется во всем: в планировке отеля, в удобстве расположения каждого номера, в каждом отдельном его элементе. Для того чтобы гости получили максимальное удовольствие от пребывания у вас, стоит уделять внимание каждой, даже самой маленькой, детали.

*Эргономика в дизайне номера отеля. Требования и комфорт.*

Интерьер с его декором и предметами мебели должен не только радовать глаз, но и быть функциональным. Оснащение номера удобной мебелью, её эргономичное расположение, расположение розеток и выключателей имеют очень большое значение. Мебель, ее цвет и фактура должны соответствовать той обстановке, где они будут находиться. Расстановка предметов интерьера также очень важна: гость должен иметь удобный доступ ко всем элементам номера, ничего не должно ему мешать, в номере не должно быть ничего лишнего.

Важно также учитывать, что дизайн интерьера отеля — это не что иное, как стиль жизни людей, которые там останавливаются во время путешествий. В современном мире люди очень ценят удобство. Поэтому создавая для них среду, которая удовлетворяет не только их эстетическим потребностям, но и функциональным, вы сподвигнете их возвращаться к вам вновь и вновь. В наше время в условиях конкуренции очень важно сделать номер удобным и уютным. В нем должно быть комфортно не только спать, но и отдыхать. Ведь каждый из нас привык к своему дому и в номере отеля хочет чувствовать тот же уровень комфорта.

Эргономичный подход к дизайну номера отеля позволяет не только увеличить привлекательность номера для гостей, но и сэкономить на обслуживании номерного фонда, облегчить работу обслуживающего персонала.

*Как можно улучшить эргономику вашего средства размещения?*

Например, замена ванной на душевую кабину позволит уменьшить пространство для уборки. К тому же, душевые кабины более удобны в обслуживании и гораздо экологичнее. Отказ от коврового покрытия также позволит сэкономить время и деньги на уборке помещений. Сейчас на рынке представлено огромное количество твёрдых напольных покрытий под любые нужды и бюджеты. Такие покрытия более долговечны, а обслуживать их намного проще. Между тем, ковры требуют большего ухода и трудозатрат, привлекают пыль и даже могут быть опасны в условиях нынешней пандемии.

*Эргономика в дизайне номера отеля. Требования и комфорт.*

Замена традиционных осветительных приборов на светодиодное освещение — тоже важный эргономичный шаг для современного отеля. На рынке сейчас представлены светодиоды самых разных конструкций и на сегодняшний день светодиодное освещение является не только самым экологичным, но и наиболее экономичным вариантом. Также следует рассмотреть возможность установки

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

датчиков присутствия для определенных областей, поскольку это поможет минимизировать затраты и стать экологичнее.

Примечательно, что в наше время эргономика часто тесно переплетена с экологией. Большое количество современных решений для бизнеса принимают во внимание экологическую повестку. Такие решения не только более экономичные, но также они привлекают к себе внимание большого количества людей которых беспокоят эти вопросы. Поэтому внедрение таких решений в ваш отель обязательно привлечет к вам новых гостей.

В условиях нынешней конкуренции важно следить за мировыми трендами в сфере гостеприимства, чтобы всегда предлагать своим гостям лучший сервис. Важно проводить тренинги с персоналом, чтобы работники создавали приятную располагающую атмосферу в вашем отеле. Изучать и внедрять современные технологии. Например, в отелях Hilton появилось приложение, позволяющее использовать для входа в номер смартфон вместо ключа-карты. Интеграция номера отеля со смартфоном — это будущее сферы гостеприимства. Простым первым шагом на пути к современным технологиям может стать оптимизация управления отелем: важно минимизировать затраты и сделать взаимодействие между отелем и гостями удобнее для всех сторон. Для этих целей подойдет, например, система управления отелем Bnovo. Эргономика — это также один из трендов за которыми обязательно стоит следить для успеха вашего отеля в современном мире.

Материал Виктории Кириной

[https://bnovo.ru/blog/ergonomics-in-the-design/?utm\\_source=email\\_rassilka&utm\\_campaign=article](https://bnovo.ru/blog/ergonomics-in-the-design/?utm_source=email_rassilka&utm_campaign=article)

### **Аннуляция для групп в период неопределенности**

Какими бы темпами ни шла вакцинация, недавние события показали, что пандемия продолжает угрожать гостиничному бизнесу, правила размещения гостей в отелях меняются за секунды, и никто не застрахован от очередных локдаунов и отмен мероприятий.

Отдельная тема для отелей- групп. Если с индивидуальными бронированиями все более-менее понятно, остается вопрос, как работать с группами в условиях неопределенности. Даже если отель пропишет строгие условия аннуляции, группа может отмениться, если в регионе начнут действовать строгие правила проживания в отеле или снова будет введен локдаун. Можно прописать в договоре на группу штрафные санкции, но никто не гарантирует их получение в случае форс-мажора. Скорее всего, в случае отмены мероприятий и введения ограничений придется сесть за стол переговоров и договариваться с турфирмой о переносе бронирования без штрафа.

Но главное, у отеля останется непроданным блок номеров, который ещё надо будет как-то реализовать за довольно короткий срок. И это гораздо более серьезная проблема, так как в условиях пониженного спроса это будет сделать непросто. Чтобы минимизировать возможные потери, лучше делать упор не на штрафы в случае аннуляций, а на контроль над загрузкой, чтобы своевременно отреагировать на любые изменения.

Я предлагаю использовать ступенчатую отмену, особенно если блок занимает большую часть номерного фонда. В этом случае отель договаривается с турфирмой о том, что блок будет регулярно пересматриваться на предмет реализации номеров. Конечно, важно поговорить с партнерами и узнать, как можно больше об этой группе, с какой целью собирается, как будет формироваться, какие условия оплаты и аннуляции предлагает сама турфирма туристам. От этого будет во многом зависеть даты пересмотра блока и то количество номеров, которое может быть отдано из

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

блока в продажу индивидуалам. Ранее, до кризиса, мы использовали этот подход при работе с группами, в которых гости платят сами за себя. Обычно это происходило с какими-то мероприятиями, когда агентство договаривалось о специальных комиссионных тарифах на блок номеров, но гости бронировали номера самостоятельно. При этом, разумеется, бронирования происходили в разное время, и для этих целей на сайте отеля создавался специальный блок номеров и заводились тарифы со специальными ценами, доступ к которым гости могли получать с помощью введения промокода.

В таких группах компания не несла ответственность за аннуляции бронирования, так как они совершались индивидуально, в разное время и иногда с разной продолжительностью проживания. Именно поэтому работа с такими группами строилась по принципу своевременной отмены незабронированных номеров.

Отель определял опцию 1 для всей группы. К этой дате компания должна была определить примерное количество участников и сообщить, какое итоговое количество номеров должно остаться в блоке.

Отель назначал Опцию 2, то есть дату, когда велся учет количества реально забронированных номеров в блоке. Если к этой дате не все номера из блока были выбраны участниками мероприятия, отель определял, какой процент номерного фонда от блока готов держать дальше, принимая во внимание риск непроданных номеров.

Наконец, отель назначал опцию 3- дату, после которой все незабронированные к этому моменту номера из блока выставлялись на продажу индивидуальным гостям. Если кто-то из участников мероприятия не успел забронировать себе номер до этой даты, то он лишался права на специальный тариф и мог совершить бронирование по открытому тарифу. Если, конечно, номера еще оставались в наличии.

Ровно по такой же схеме можно попробовать действовать с блоками от турфирм в период неопределенности:

*За 30 дней договориться пересмотреть блок номеров совместно с турфирмой. Если, к примеру, из 50 заявленных номеров в блоке подтверждено (внесло предоплату турфирме) только 10 номеров, отель может оставить в блоке только 30 номеров, остальные начать продавать индивидуалам.- За 21 день снова посмотреть, и если из 30 номеров внесена предоплата только за 15, оставить в блоке 20, остальные начать продавать.*

Соотношение нужно искать индивидуально, в зависимости от размера блока, а также от информации турфирмы.

Так отель сможет регулировать загрузку и не останется в случае чего с необходимостью срочно продавать 50 номеров за 10 дней до предполагаемого заезда аннулированной группы.

<https://hotelier.pro/revenue/item/annulyatsii-dlya-grupp-v-epokhu-neopredelennosti/>

### **Как отелю работать с негарантированными бронированиями**

Негарантированный способ бронирования — это оплата номера непосредственно при заезде и отсутствие штрафных санкций за отмену брони. Его выбирают до 60 % постояльцев. Эксперт сервиса Контур.Отель Ксения Богоявленская рассказала, как повысить шансы на заезд при бронировании «без обязательств».

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

## *Почему гостиницы не отказываются от негарантированных бронирований*

Для отеля такие заявки невыгодны. Каждый пятый запрос из числа всех негарантированных бронирований, которые поступили в отель, в итоге не заканчивается заселением. Даже если гость дал реквизиты банковской карты, иногда сложно списать с нее штраф. Карта может быть пустой, и в чеке отеля будет ошибка «недостаточно средств». Все это ведет к ежедневным затратам и снижению доходов.

Однако отели дают гостям возможность бронирования без предоплаты, так как оно необходимо в ряде ситуаций:

Отель, который не предлагает опции негарантированного бронирования, хуже показывается в поиске на онлайн-площадках и теряет заявки. Фильтр с такой услугой есть почти на всех площадках наряду с фильтрами по цене за ночь, оснащенности, оценке по отзывам и т. д. Гости часто задают критерий «Бесплатная отмена бронирования» и выбирают только среди тех гостиниц, которые им показал поиск.

Определенные категории гостей ищут именно бронирование без гарантии. Например, путешественники, которые сами планируют свои туры и рассчитывают, что успеют заехать в тот или иной отель до отмены брони, а также гости, которые мониторят другие варианты и заселяются в итоге в самый выгодный.

Иногда бронирование без гарантии помогает отелю повысить загрузку номерного фонда. Например, нецелесообразно требовать предоплату за бронирования на выходные, если в объекте размещения останавливаются в основном командированные и на уикенд бронирования обычно неинтенсивные. Отель может использовать заявки «без обязательств» и в периоды низкого спроса, когда глубина бронирований и количество гостей ниже прогнозируемых.

Учитывая непростую эпидемиологическую обстановку, гости боятся строить планы, поэтому охотнее выберут гостиницу, где есть возможность без убытков отменить или перенести поездку в связи с непредвиденными обстоятельствами.

### *Как обработать заявку*

Разберем поэтапный алгоритм, как перевести негарантированное бронирование в реальное заселение и снизить количество незаездов:

#### 1. Будьте готовы к использованию негарантированного бронирования

Составьте годовой прогноз на спрос номеров и разработайте для периодов низкой загрузки тарифы с возможностью бронирования без предоплаты. В непопулярные даты изменяйте условия тарифов.

#### 2. Получите максимум информации от потенциального гостя при приеме заявки

Для этого внедрите стандарты телефонных разговоров. Администратор должен выяснить, кроме даты заезда и выезда, количества заезжающих, категории выбранного номера, еще и контактное лицо, его номер телефона, время заселения. Информацию надо внести в карточку бронирования. Если сотрудники пользуются системой управления отелем, данные будут всегда доступны и не потеряются, например при пересменке.

#### 3. В свою очередь подробно расскажите гостям о тарифе: условия и точное время, после которого отель отдаст номер в свободную продажу

Компетентный администратор здесь может объяснить плюсы бронирования с предоплатой и убедить выбрать этот вариант. Тогда же необходимо предложить гостю получить подтверждение брони на электронную почту. В нем будет вся информация, которую администратор рассказал по телефону, а также другие

нужные условия. Это удобно обеим сторонам: гость будет уверен, что получит необходимые услуги, а гостиница — что гость знает об условиях бронирования. Если заявка оформляется онлайн, условия должны быть указаны на сайте отеля/площадки и не расходиться с теми, которые озвучиваются при звонке.

#### 4. Напомните о себе в день заезда или накануне

Это можно внести в чек-лист администратора. Во время звонка нужно уточнить актуальность бронирования, время заезда и предложить гостю заранее заказать что-то дополнительно, например такси в отель. В итоге вы будете почти наверняка уверены в заезде гостя и получите дополнительный доход.

Если при разговоре администратор заметит сомнения гостя, он сможет выгодно представить уникальные торговые предложения и показать, что ваш отель идеально отвечает запросам гостя. Если же от брони откажутся, вы сможете раньше пустить номер в продажу, уменьшите риск простоя, скорректируете планы по подготовке номера и питанию.

Вывод: негарантированное бронирование требует индивидуальной работы с гостями. Надо предлагать постояльцам то, что они хотят, и, возможно, что-то большее. Так вы переведете бронь в реальный заезд и увеличите количество постоянных гостей.

<https://welcometimes.ru/opinions/kak-otelyu-rabotat-s-negarantirovannyimi-bronirovaniyami>

### **Как бронировать отели без наценки: памятка для туристов**

Россиянин, имеющий 15-летний опыт работы индивидуальным турагентом, раскрыл способ сэкономить при бронировании отелей. Своими рекомендациями он поделился в личном блоге на платформе «Яндекс.Дзен».

По его словам, большинство онлайн-сервисов делают «приличную» розничную наценку к реальной стоимости размещения. Поэтому он призвал не выбирать отели самостоятельно, а обращаться к туроператорам, у которых есть доступ к агентским тарифам по себестоимости и B2B-системам бронирования.

Для примера он рассмотрел несколько вариантов размещения с заездом 1 декабря и сравнил цены при разных форматах бронирования. Таким образом, сутки в InterContinental Moscow Tverskaya в Москве на Booking.com стоят 12,4 тысячи рублей. Однако по агентскому тарифу цена равна 9,3 тысячи рублей.

В отеле Radisson Blu Hotel в Дубае экономия составила 3,8 тысячи рублей (13,6 тысячи рублей на онлайн-сервисе против 9,8 тысячи у турагента). В гостинице Riu Palace Maldivas на Мальдивах — 6,9 тысячи рублей (39,8 тысячи рублей против 32,9 тысячи).

<https://welcometimes.ru/opinions/kak-bronirovat-oteli-bez-nacenk-pamyatka-dlya-turistov>

### **Как выстроить систему обучения сотрудников в отеле «на результат»**

Известно, что 80% времени сотрудника отеля занимает общение — общение с гостями, коллегами, руководителям, добавьте к этому ненормированный рабочий день, стрессы, невысокую зарплату. Возникают вопросы: как уменьшить риск конфликтных ситуаций с гостями и коллегами, как не потерять, а постоянно повышать прибыль, как снизить текучесть кадров, как постоянно предоставлять гостям высокое качество сервиса.

В форварде системы обучения всегда будет стоять руководящий состав отеля. Давайте пройдем по шагам и разберемся, что нужно сделать, чтобы выстроить систему обучения у себя в отеле.

### **Шаг первый:**

Необходимо определить видение, стратегические цели отеля, миссию и корпоративные ценности.

Идеологическая часть должна быть четкой и понятной для руководящего и линейного состава. Например, видение «Быть лучшим местом отдыха для гостей и для работы сотрудников в городе (регионе)» и т.п.

Миссия: «Мы, каждый день обслуживаем гостей с улыбкой и доброжелательно, выполняя стандарты сервиса».

Ценности: «Мы проявляем заботу и внимание о каждом госте. Мы уважаем культурные различия гостей и сотрудников. Мы практикуем индивидуальный подход к каждому гостю».

### **Шаг второй:**

Определяем тактические цели и задачи бизнеса, корпоративные компетенции, требования к подготовке сотрудников.

*Например, это может быть:*

- Наличие сертификатов, лицензий, разрешений.
- Профессиональные знания, умения, навыки.
- Система адаптации сотрудников.
- Наличие кадрового резерва.

### **Шаг третий:**

Необходимо разработать модель корпоративных компетенций для достижения целей и задач отеля.

*Это модель компетенций для руководящего состава:*

- Умение делегировать.
- Навыки эффективного планирования, управления, организации, контроля.
- Умения обучать и развивать своих подчиненных.
- Развитый эмоциональный интеллект.
- Понимание бизнеса.
- Позитивный настрой и другие.

*Далее пример модели компетенций линейных сотрудников:*

- Стремление к профессиональному и личностному развитию.
- Навыки эффективной коммуникации.
- Умение решать конфликтные ситуации.
- Умение продавать и повышать продажи.
- Ориентация на результат.
- Стрессоустойчивость, и другие.

### **Шаг четвертый:**

Построение системы обучения, которая включает в себя 5 частей:

#### **Часть 1: Анализ потребностей обучения сотрудников**

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Мы анализируем внутренние и внешние факторы компании, для того, чтобы понять, чему и как обучать своих сотрудников.

### Часть 2: Разработка и актуализация стандартов сервиса и регламентов

С одной стороны, стандарты – это четкое определение всех этапов работы сотрудника, определенный алгоритм действий, доведенный до автоматизма. С другой стороны, постоянное следование стандартам – это непрерывный процесс обучения, повторения, практики и отработки на рабочих местах.

### Часть 3: Развитие системы адаптации вновь принятых сотрудников.

От того как налажена система адаптации зависит качество обслуживания гостей, а также отсутствие перегрузок у сотрудников.

*Вводный курс для новичков может включать в себя:*

- Знакомство с компанией, миссией, ценностями.
- Введение сотрудника в должность: знакомство должностной инструкцией и трудовым договором.
- Изучение правил внутреннего распорядка отеля, правил корпоративной культуры.
- Формирование базовых умений и навыков.

Важную роль в система адаптации играет наставник. Сейчас наставничество активно возрождается и многие компании берут этот метод на вооружение. Наставник может получать 10% от своего оклада за успешную адаптацию новичка.

### Часть 4: Проведение тренингов для сотрудников отеля

Основная задача на этом этапе – обучение и развитие сотрудников, развитие компетенций по целевым группам.

*В фокусе внимания четвертой части могут находиться следующие темы тренингов:*

- Профессиональные умения и навыки по службам отеля.
- Управление конфликтными ситуациями.
- Управление стрессом.
- Эффективная коммуникация.
- Эффективный менеджер отеля.
- Продажи/ Повышение продаж, и другие.

Список программ может расширяться в соответствии с потребностями организации.

### Часть 5: Построение системы контроля

Картина будет не полной, если мы не обсудим систему контроля. Любое обучение становится эффективным тогда, когда есть обратная связь на всех шагах и уровнях взаимодействия сотрудников, есть постоянный контроль. Контролировать могут менеджеры, наставники, сами линейные сотрудники.

*Процесс контроля включает следующие шаги:*

- Оценку финансовых показателей.
- Оценку уровня компетенций.
- Оценку знаний и умений сотрудников.

- Оценку качества сервиса.

*Для этого мы можем использовать разные инструменты и методы. Это:*

- Оценка качества сервиса по методу «тайный гость».
- Внутренний аудит на основе стандартов сервиса.
- Наблюдение за работой персонала «в полях».
- Отзывы гостей.
- Анкеты и отзывы сотрудников.
- Результаты тестирования сотрудников по итогам пройденного обучения.

Безусловно, большую роль во внедрении Системы обучения играют личные качества сотрудников предприятия. Но в любом случае, служба персонала и руководители служб несут основную ответственность за формирование позитивного настроения сотрудников и продуктивное применение знаний и умений на практике в отеле.

И еще важно отметить, что по каждому шагу системы обучения мы проходим по цепочке «составляющих системы обучения» это:

- оценка и анализ ситуации;
- адаптация целей, задач, информации к текущей ситуации в отеле;
- мотивация тех участников процесса, которые в нем задействованы;
- обучение и развитие новых умений и навыков;
- контроль результатов;
- развитие и дальнейшее планирование.

Для того, чтобы профессионально построить систему обучения сотрудников, не теряя времени, нервов и своих ресурсов, вы можете пройти обучение на онлайн курсе в «Школе бизнес-тренеров в HoReCa. Построение системы обучения сотрудников в отеле».

<https://hotel-press.ru/kak-vyistroit-sistemu-obucheniya-sotrudnikov-v-otele.html>