



Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 1202 2023

С 04 по 14 декабря 2023 года

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

В Госдуме рассказали о работе над новым законом о туризме

2. Гостиничный рынок Москвы и региона

Гостиничный комплекс на 195 номеров построят в Москве

В Москве началась реконструкция здания под размещение гостиницы

Люксовые отели Москвы фиксируют рост иностранных клиентов

Количество предложений в сфере глэмпинга выросло на 80% в Подмосковье

В Москве подвели итоги премии Правительства Москвы в области туризма и гостеприимства «Путеводная звезда — 2023»

3. Анализ и события региональных туристско-гостиничных рынков РФ

Россияне стали больше тратить на проживание в поездках

Спрос иностранных туристов на поездки в Россию вырос в разы

Роман Еремян о «буме внутреннего туризма»

Петербургские отельеры самостоятельно заместили международных операторов

В Петербурге около половины потока туристов прошло мимо гостиниц

Туроператор обещал прекратить работу с отелями с множеством негативных отзывов

4. Юридический практикум для отельеров и вопросы безопасности

Федеральный закон от 12.12.2023 № 589-ФЗ от 12 декабря 2023

Работников АО "Газпром газораспределение" осудили по делу о взрыве газа в гостинице Геленджике

Осуждена собственница базы отдыха, где от удара током погиб ребенок

В Сочи полицейские выявили хостелы, где жили иностранные граждане без регистрации

В Российском союзе туриндустрии предупредили о мошенниках, предлагающих бронирование отелей

"Парижский городской": В отеле "Ritz" пропало кольцо с бриллиантами за 74 млн.р. Его нашли «совершенно случайно».

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

Фокус – Москва и столичный регион

"Меня в других гостиницах без паспорта заселяют!" - никогда эта фраза не звучала столь правдоподобно.

5. Гостиничный бизнес за рубежом

All inclusive поставят на паузу

6. Полезное и интересное для отельера

Гостиничный сегмент, часть I: плюс, на поверку оказывающийся минусом

Три прибыльнее пяти: в каких случаях люксовый отель проигрывает трехзвездному, и почему

«Революция в отельном бизнесе»? Группа ArreionSpace первой в России внедряет Искусственный Интеллект в отели сети

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

В Госдуме рассказали о работе над новым законом о туризме

Работа над новым законом о туризме будет завершена до мая 2024 года

МОСКВА, 4 дек – РИА Новости. Работа над проектом нового базового закона о туризме будет завершена до мая 2024 года, заявил глава комитета Госдумы по туризму Сангаджи Тарбаев.

"Основной закон, который мы готовим сегодня, имеет пока еще формат концепции, наполняется, к маю месяцу мы будем заканчивать", – сказал Тарбаев на круглом столе об актуальных проблемах правового регулирования сферы туризма в России.

Депутат также отметил, что закон имеет рамочную форму, закрепляет понятийный аппарат, описывает роль государства и понятие услуги, а также впервые вводит понятия субъекта и объекта туризма.

Ранее в конце ноября Тарбаев отмечал, что пункты о безопасности туристов и туристических объектов появятся в новом законопроекте. Также он сообщил, что новый федеральный закон о туризме оптимально внести в весеннюю сессию 2024 года, до этого будут предложены поправки к действующему ФЗ о туризме от 1996 года, которые помогут плавно перейти на новые правила.

<https://ria.ru/20231204/zakon-1913688688.html>

2. Гостиничный рынок Москвы и региона

Гостиничный комплекс на 195 номеров построят в Москве

Гостиничный комплекс со встроенно-пристроенными помещениями общественного назначения в центре столицы введут в эксплуатацию в начале 2025 года, сообщил руководитель Департамента градостроительной политики Москвы Сергей Лёвкин.

Десятиэтажное здание площадью 12 тыс. кв. м строится в районе Красносельский по адресу: 1-й Красносельский переулок, вл. 15/17. Комплекс рассчитан на 195 гостиничных номеров, которые займут этажи со второго по десятый. Для постояльцев предусмотрен подземный паркинг на 30 машин.

«На первом этаже разместится просторный вестибюль с кафе, магазинами, помещениями фитнес-центра для проведения групповых и индивидуальных занятий по разным направлениям: пилатес, йога, танцы», – добавил Лёвкин.

<https://hoteliernews.ru/gostinichnyy-kompleks-na-195-nomerov-postroyat-v-moskve>

В Москве началась реконструкция здания под размещение гостиницы

В центре столицы приступили к реконструкции здания, наделенного статусом объекта историко-градостроительной среды. В настоящий момент застройщик подал извещение о начале строительно-монтажных работ, которые будут вестись в Пресненском районе по адресу: Никитский бульвар, дом 10.

«Здесь появится гостиница международного класса на 100 номеров. Основной объем работ запланировано выполнить до конца 2024 года», – сообщил руководитель Департамента градостроительной политики города Москвы Сергей Лёвкин.

Номерной фонд гостиницы включает шесть номеров, приспособленных для маломобильных граждан. Их доступ на этажи будет осуществляться с помощью лифта, оснащенного панелью, световой и звуковой информирующей сигнализацией, а также двусторонней связью с диспетчером. Помимо этого, запроектированы нескользящие покрытия и уклоны пешеходных дорожек.

<https://hoteliernews.ru/v-moskve-nachalas-rekonstruktsiya-zdaniya-pod-razmeschenie-gostinitsy>

Люксовые отели Москвы фиксируют рост иностранных клиентов

Иностранцы возвращаются в отели класса люкс в Москве, об этом рассказали топ-менеджеры отелей The Carlton, Moscow, «Балчуг Кемпински Москва» и Metropol Hotel Moscow, сообщает «Коммерсантъ».

Это связано с визитами людей из Китая, арабских стран, приезжают в Россию и граждане европейских государств.

«Уже больше 50%, ближе к 60%» гостей отеля – это иностранные гости. Мы крайне счастливы по этому поводу. У нас чуть больше китайцев. Наверное, потому что поехали группы. В меню добавлены халяльные блюда, потому что большое количество с Ближнего Востока. Но десятки стран по-прежнему присутствуют: Германия, Италия, Франция. И это не может не радовать. Они ушли, но не ушли. Вложены большие деньги», – отметила генеральный менеджер «Балчуг Кемпински Москва» Лада Самодумская.

<https://hoteliernews.ru/lyuksovye-oteli-moskvy-fiksiryuyut-rost-inostrannyh-klientov>

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

Количество предложений в сфере глэмпинга выросло на 80% в Подмосковье

МОСКВА, 29 ноя - РИА Новости. В Московской области в сфере глэмпинга количество предложений увеличилось на 80% за год, сейчас в регионе такие услуги предлагают 74 объекта, сообщает пресс-служба министерства инвестиций, промышленности и науки региона.

Рабочее совещание на тему "Глэмпинг" прошло в региональном ведомстве. Участники встречи обсудили перспективы этого направления туризма в регионе и наметили цели в работе по развитию. Поучаствовали в совещании представители регионального Мининвеста, инвесторы, представители компаний-операторов глэмпингов и производственных предприятий, нацеленных на этот сектор.

Зампред правительства – министр инвестиций, промышленности и науки Подмосковья Екатерина Зиновьева отметила, что регион является лидером в стране по количеству предложений в сфере глэмпинга. На сегодня в Московской области доступно 74 объекта, работающих в этом формате – количество предложений по сравнению с прошлым годом выросло на 80%.

"19 производственных предприятий выпускают модульные объекты по уникальным технологиям. Мы видим интерес бизнеса к дальнейшему развитию глэмпинга в регионе и готовы активно содействовать этим инициативам", – сказала Зиновьева, которую цитирует пресс-служба.

Она добавила, что для повышения интенсивности развития сферы его необходимо вынести в отдельное направление, например, необходимы отдельные цифровые сервисы, которые упростят и ускорят запуск проектов. Кроме того, участники встречи обсудили разработку отдельных мер поддержки для глэмпинга.

По информации пресс-службы, еще одним важным вопросом совещания стало совершенствование нормативного регулирования ведения деятельности: обсуждались единые требования к глэмпингам и требования к их размещению. По итогам совещания приняли решение проработать вопросы разработки электронных сервисов для глэмпинга и размещения их на Инвестпортале, РПГУ, Инвестиционной карте Подмосковья.

<https://ria.ru/20231129/glemping-1912632677.html>

В Москве подвели итоги премии Правительства Москвы в области туризма и гостеприимства «Путеводная звезда — 2023»

4 декабря в московском музыкальном театре «Геликон-опера» состоялась 24-я торжественная церемония вручения премии Правительства Москвы «Путеводная звезда». Это самая крупная в Москве профессиональная туристическая премия, которая присуждается лучшим представителям сферы гостеприимства: гостиницам, ресторанам, экскурсионным и выставочным проектам, музеям, туроператорам, отраслевым медиа и СМИ.

Всего на конкурс поступило более 470 заявок, жюри выбрало лучших в 6 номинациях среди гостиниц и туроператоров. В остальных 11 номинациях в выборе принимали участие москвичи на сайте проекта «Активный гражданин». Они определили наиболее интересные точки притяжения столицы: в этом году им предстояло выбрать в таких номинациях, как «Лучший отель для семейного отдыха», «Лучший завтрак в отеле», «Лучшая публикация о путешествиях по Москве» и в других. Пять специальных призов были определены Организаторами Премии.

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

Фокус – Москва и столичный регион

В рамках премии лучшим экскурсоводом стал Евгений Степанов. Он является автором 26 авторских экскурсионных маршрутов по Москве, и только за этот год провел более 350 экскурсий. Евгений является автором проекта «Гуляем по Москве», в рамках которого было разработано 180 маршрутов и в течение года экскурсоводами города и самим автором было проведено более 7500 экскурсий.

В номинации «Московские впечатления: выставки» по мнению москвичей лучшей стала экспозиция Государственного Дарвиновского музея. Она посвящена истории становления теории эволюции, разнообразию жизни на Земле, изменчивости и наследственности, естественному отбору и борьбе за существование в природе.

Лучшим в номинации «Московские впечатления: экскурсии и развлечения» признали Экспозицию «Подвиг Народа» в Музее Победы. В новом музейном пространстве представлен вклад в Победу тружеников тыла – тысяч рядовых граждан страны, деятелей науки, медицины, культуры, всех тех, кто самоотверженно трудился на благо страны в тяжелые годы Великой Отечественной войны.

Также специальный приз от Организаторов Премии за вклад в развитие туристической отрасли города Москвы получил Департамент информационных технологий города Москвы за свой павильон «Цифровые технологии Москвы» в «Лужниках». Его гости могли познакомиться со значимыми ИТ-решениями столицы, совершить виртуальные прогулки по главным достопримечательностям и познакомиться с полезными онлайн-сервисами для горожан.

В этом году в конкурсе было представлено 22 номинации в разных сферах туристической отрасли: 17 конкурсных и пять специальных приза за вклад в развитие туризма города. Участниками могли стать представители столичного туризма и гостеприимства, подав заявку на официальном сайте премии.

Категория «Гостиницы»

В номинации «**Лучшая гостиница 5***» и «**Лучший Клиентоориентированный Отель**» победил «The Carlton, Moscow». Отель привлекает своим удачным расположением в центре столицы и близостью к известным достопримечательностям. Изысканный интерьер раскрывает гостям культуру традиционного русского гостеприимства, а высокий уровень сервиса мотивирует их вернуться сюда вновь. В здании отеля находится арт-платформа «Cube.Moscow» с 10 галереями современного искусства, а также ресторан с панорамным видом на кремль, фитнес-центр и другие удобства для постояльцев.

«**Лучшей гостиницей 4***» стала гостиница «Benedict Hotel&SPA», которая располагается в красивом и благоустроенном районе Зеленоградского административного округа города Москвы. Здесь гости могут расслабиться в роскошном SPA-салоне с дизайнерским интерьером.

Звание «**Лучшая гостиница 3***» присуждено гостинице «Ибис Москва Октябрьское Поле», чье расположение позволяет легко добраться до главных туристических локаций и лучше узнать Москву. Отель полюбился туристам благодаря светлым современным номерам, вкусным завтракам.

Гостиница «Soluxe Hotel Moscow» была признана «**Лучшим конгресс-отелем**». Находится в непосредственной близости от парка Ботанический сад и является одним из самых больших конгресс-отелей в России. Отель относится к крупной китайской сети гостиниц и находится на территории многофункционального центра «Парк Хуамин», ориентированного на проведение бизнес-мероприятий.

«**Лучшим отелем для семейного отдыха**» москвичи выбрали гостиницу «Radisson Slavyanskaya Hotel & Business Center, Moscow». Отель создает комфортную

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

Фокус – Москва и столичный регион

обстановку для проведения отдыха в кругу семьи. Здесь есть крытый бассейн, где можно весело провести время с детьми. Поблизости расположен Московский зоопарк и Большой театр.

Категория «Впечатления и гостеприимство»

В номинации **«Московские впечатления: выставки»** по мнению москвичей лучшей стала Экспозиция Государственного Дарвиновского музея. Она посвящена истории становления теории эволюции, разнообразию жизни на Земле, изменчивости и наследственности, естественному отбору и борьбе за существование в природе.

Победителем в номинации **«Московские впечатления: для детей»** москвичи выбрали Парк профессий для детей «Кидзания». Проект дает возможность детям в формате ролевой игры освоить более 150 различных профессий.

Лучшим в номинации **«Московские впечатления: экскурсии и развлечения»** признали Экспозицию «Подвиг Народа» в Музее Победы. В новом музейном пространстве представлен вклад в Победу тружеников тыла – тысяч рядовых граждан страны, деятелей науки, медицины, культуры, всех тех, кто самоотверженно трудился на благо страны в тяжелые годы Великой Отечественной войны.

В номинации **«Московское гостеприимство: туроператор** (лучший межрегиональный турпродукт)» одержал победу Туроператор «РЖД Тур» с Социально-патриотический проектом «Своих не бросаем». В рамках проекта во взаимодействии с Министерством обороны Российской Федерации было назначено 3 специальных рейса туристического поезда «Русский Север».

Категория «Гастрономия»

В номинациях **«Московский завтрак»** и **«Московская классика»** москвичи отдали победу ресторану русской кухни «Матрешка», который представляет собой красивое двухэтажное здание на набережной Тараса Шевченко. В дизайне ресторана прослеживается современное прочтение стилистики 20-х годов, эпохи «индустриальных дворцов».

Ресторан современной кухни «Белуга» стал лучшим в номинации «Модной гастрономии». Из окон ресторана открывается уникальный вид на исторический центр Москвы, а блюда демонстрируют новое прочтение русской классики и трендов мировой кулинарии.

Победу в номинации **«Лучшая московская кондитерская»** завоевала кондитерская «Кафе Пушкинь». Интерьер и обстановка этого места превращают его в московский символ утонченной французской кондитерской.

Гостиница «Националь», по мнению москвичей, является лучшей в номинации **«Завтрак в отеле»**. Завтрак сервируется в просторном, элегантном зале «Московский» с большими панорамными окнами, откуда открывается вид на Красную площадь и Московский Кремль. Кроме того, гостей всегда ждет широкий выбор блюд и напитков.

Категория «Медиа»

В номинации **«Лучшее туристическое СМИ»** победу одержал проект РИА Новости. Туризм. Он публикует актуальные туристические новости о Москве, подборки самых интересных достопримечательностей столицы.

Победителем в номинации **«Лучшая публикация о путешествиях по Москве»** стала статья «Увидеть обязательно! Места Москвы, которые должен

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

Фокус – Москва и столичный регион

посетить каждый турист». РИА Новости, Туризм. Публикация о столице отличается форматом и глубиной подачи.

Специальный приз за вклад в развитие туризма города Москвы.

«Лучшим экскурсоводом» стал Евгений Степанов, «Лучшим администратором гостиницы» назван Денис Сольев. Они заняли первое место в Городском конкурсе профессионального мастерства «Московские мастера 2023».

Специальный приз за вклад в развитие туристической отрасли города **Москвы** получила Ассоциация гидов-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров.

Специальный приз за вклад в развитие гастрономического туризма получил ресторан «JUN».

Специальный приз за вклад в развитие туристической отрасли города **Москвы** получил Департамент информационных технологий города Москвы за свой павильон «Цифровые технологии Москвы» в «Лужниках». Его гости могли познакомиться со значимыми ИТ-решениями столицы, совершить виртуальные прогулки по главным достопримечательностям и познакомиться с полезными онлайн-сервисами для горожан.

Справка о премии Правительства Москвы «Путеводная звезда» в области туризма и гостеприимства:

«Путеводная звезда» — это ежегодная премия Правительства Москвы для профессионалов индустрии гостеприимства и туризма, главной целью которой является повышение туристической привлекательности столицы. В первый раз премия прошла в 1999 году и за 24 года стала неотъемлемой частью жизни туристической индустрии Москвы. «Путеводная звезда» каждый год представляет участникам возможность громко заявить о себе как в профессиональной среде, так и на широкую аудиторию. Премия является эффективным механизмом взаимодействия проектов с москвичами. За все время существования конкурса (не считая результаты этого года) 295 представителей туристической отрасли получили премию «Путеводная звезда».

<https://hoteliernews.ru/v-moskve-podveli-itogi-premii-pravitelstva-moskvy-v-oblasti-turizma-i-gostepriimstva-putevodnaya-zvezda-2023>

3. Анализ и события региональных туристско-гостиничных рынков РФ

Россияне стали больше тратить на проживание в поездках

Средний чек за сутки в отелях и других объектах в России вырос на 5% в годовом сопоставлении, следует из данных сервисов бронирования отелей МТС Travel и Bronevik.com на конец 2023 года. При этом в 2022 году рост был равен 10%.

В среднем проживание в поездках в 2023 году обходилось путешественникам в 4 150 рублей в сутки. Общий спрос на туристическое жилье в России за год увеличился на 28%.

Чаще всего туристы предпочитали останавливаться в отелях — на них пришлось свыше 2/3 всех бронирований в этом году. Размещение в отелях в среднем обходилось туристам в 4 600 рублей за ночь. На втором месте по востребованности — мини-отели. На них пришлось 15% бронирований. Стоимость проживания в таких объектах размещения в среднем равнялась 3 200 рублям в сутки. Доля апартаментов — 4%. Стоимость проживания в них сопоставима с мини-отелями — 3 100 рублей в сутки.

Самыми популярными направлениями у российских путешественников внутри страны стали Москва, Краснодарский край и Санкт-Петербург. За год средний чек на размещение в столице увеличился на 8%, в Санкт-Петербурге — на 4%. В Краснодарском крае за год траты путешественников не выросли.

В числе трендов текущего года рост глубины бронирования. Туристы стали выбирать жильё в среднем за 10 дней до поездки, в то время как в 2022 году подбором подходящего варианта путешественники занимались за 8 дней.

Продолжительность проживания в среднем по стране составляет двое суток. Такой же показатель был в 2022 году.

Ранее стало известно о росте популярности приключенческого туризма в России. Топ направлений возглавила Республика Алтай.

https://travel.mts.ru/media/news/rossiyane-stali-bolshe-tratit-na-prozhivanie-v-poezdках?utm_referrer=https%3A%2F%2Fyandex.ru%2F

<https://www.dv.kp.ru/online/news/5588415/>

Спрос иностранных туристов на поездки в Россию вырос в разы

С начала 2023 года зарубежные туристы совершили в два раза больше бронирований в российских отелях, чем за аналогичные 11 месяцев в 2022 году. При этом число бронирований с заездами этой зимой увеличилось почти в четыре раза — об этом свидетельствуют данные сервиса онлайн-бронирования отелей и апартаментов Ostrovok.ru.

Специалисты проанализировали бронирования от зарубежных клиентов и определили, из каких стран туристы приезжают на отдых в Россию чаще всего, какие направления их интересуют и сколько стоят их поездки по стране.

Этой зимой основной спрос на поездки по России формируют туристы из стран Ближнего Востока — по данным Ostrovok.ru, на них приходится 38% от всех бронирований, хотя в прошлом году их суммарная доля была значительно меньше и составляла 23%. Наибольшая часть бронирований поступает из ОАЭ, Саудовской Аравии, Турции, Кувейта и Омана.

Представители стран Европы совершают почти четверть от всех иностранных бронирований (в прошлом году на них приходилась лидирующая доля — 32%). Чаще всего поездки планируют туристы из Франции, Германии, Нидерландов, Италии и Эстонии.

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

Фокус – Москва и столичный регион

На туристов из Азии этой зимой приходится 19% бронирований (в прошлом году – 11%), в основном это путешественники из Таиланда, Индии, Китая, Индонезии и Японии.

Граждане стран СНГ совершают 10% от всех иностранных бронирований (в прошлом году – 15%). Наибольший турпоток формируют туристы Белоруссии, Казахстана, Азербайджана, Узбекистана и Армении.

Главный интерес иностранцев для туристических поездок традиционно представляет Москва – столица занимает до 60% от всех бронирований по стране, а также Санкт-Петербург – 18%. Примечательно, что этой зимой в тройку городов-лидеров поднялся Мурманск (4%), опередив Казань. Вместе с ним в топ вошел поселок Териберка на берегу Баренцева моря, хотя в прошлом году он был далеко за пределами первой двадцатки. Заметно выросла популярность Иркутска, который расположился на шестом месте в рейтинге (прошлой зимой был на 11 строчке), и Новосибирска – седьмая позиция (в прошлом году – 22 место).

В целом в топ-10 самых популярных направлений у иностранных туристов на эту зиму входит Москва, Санкт-Петербург, Мурманск, Казань, Калининград, Иркутск, Новосибирск, Териберка, Сочи и Якутск.

По данным Ostrovok.ru, чаще всего иностранные туристы бронируют размещение в России для двоих взрослых (46%), хотя этот показатель несколько снизился относительно прошлого года (зимой 2022 года – 51%). На солопутешественников приходится почти треть бронирований – 31% (в 2022 году – 40%). Вместе с этим выросла популярность групповых и семейных поездок: доля бронирований для четырех человек и более выросла с 2% до 10%, доля бронирований с детьми – с 4% до 8% год к году. На бронирования для троих взрослых приходится 5% (в прошлом году – 3%).

Средняя стоимость, по которой зарубежные туристы бронируют отдых в объектах размещения в России в этом году, составляет 5 600 рублей – она увеличилась на 9% относительно 2022 года (5 150 рублей). Средняя продолжительность бронирования не изменилась и составляет пять ночей.

Этой зимой зарубежные туристы чаще выбирают размещение в российских отелях категории четыре и пять звезд: на них приходится 24% и 19% от всех бронирований соответственно. Реже они отдают предпочтение трехзвездочным гостиницам (17% бронирований), отелям без звезд (14%), апартаментам (12%), хостелам (10%), гостиницам две звезды (3%) и гостевым домам (1%).

<https://hotel.report/tourism/spros-inostrannyh-turistov-na-poezdki-v-rossiyu-vyros-v-razu>

Роман Еремян о «буме внутреннего туризма»

** Роман Еремян - руководитель Центра стратегических разработок Союза туризма и гостеприимства, руководитель рабочей группы по статистике, туристическим ресурсам и инвестициям экспертного совета комитета по туристической инфраструктуре*

«Ради бога, пусть мне кто-нибудь объяснит, где все увидели «бум внутреннего туризма», если общая выручка отелей России с учетом накопленной инфляции до сих пор еще ниже 2019 года (-4%)?»

Бум у нас был на рынке новостроек жилья, где цены выросли за три года на 90% при инфляции за эти же три года 26%. А когда ты с натугой за четыре года кое-как вернулся к показателям 2019 года, это вообще не бум.

Да, количество зарегистрированных в КСР (коллективных средствах размещения) граждан России выросло на 24% по сравнению с 2019 годом, только вот доход КСР на гостя при этом снизился с учетом инфляции на 10% по сравнению с

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

Фокус – Москва и столичный регион

тем же 2019 годом. При этом в Москве снижение составило 38%, а в Санкт-Петербурге – 24%», – пишет он в своем телеграм-канале.

Простое увеличение числа людей в отелях не приводит к росту экономической эффективности отрасли и дохода на номер, зато резко наращивает расходы на фонд оплаты труда и прочие операционные расходы, подчеркивает Роман Еремян. А увеличение цен на отельное размещение, по его мнению, необходимо сопоставлять с увеличением отраслевых издержек и только тогда говорить о доходах, рентабельности и всем прочем.

<https://hoteliernews.ru/roman-eremyan-o-bume-vnutrennego-turizma>

Петербургские отельеры самостоятельно заместили международных операторов

Ушедшие зарубежные операторы подтолкнули петербургских отельеров к развитию собственного бизнеса. Об этом пишет «Коммерсант» со ссылкой на участников рынка.

Для собственников это «окно возможностей». Благодаря уходу зарубежных коллег, они смогут открыть несколько новых качественных гостиниц. Например, «Гранд Отель Мойка 22» создал компанию «Премиум резиденс менеджер», которая будет управлять не только бизнесом в центре города, но и двумя гостиницами в Сестрорецке. Так отельерам удастся сократить издержки и расширить количество объектов. Договор о сотрудничестве с одним из загородных отелей уже подписан.

На начало 2023 года в Санкт-Петербурге под управлением международных операторов находилось 6,7 тыс. гостиничных номеров, что на 32% меньше, чем в 2019 году. Местный рынок, в частности, покинули британская InterContinental Hotels Group, американская Marriott International, финская Sokos Hotels.

Российские отельеры обучались на базе международных операторов, поэтому с 2022 года у девелоперов появилось «окно возможностей» для создания новых качественных гостиничных сетей, говорит заместитель директора департамента консалтинга Nikoliers Евгения Кулеш. Балтийская строительная компания передала работавшие под брендами Marriott объекты своей управляющей компании Activ Hotels, а купившая операционный бизнес Sokos Wone IT создала гостиничного оператора Wone Hotels.

<https://hoteliernews.ru/peterburgskie-otelery-samostoyatelno-zamestili-mezhdunarodnyh-operatorov>

В Петербурге около половины потока туристов прошло мимо гостиниц

«Классические» отели гости города выбирать не стали

В Северной столице у родственников и друзей разместились почти треть туристов – 32,2% приехавших в 2023 году, пишет «РБК Петербург» со ссылкой на данные «Турбарометра Санкт-Петербурга».

В апартаментах и на съемных квартирах останавливались еще 26,3% гостей города.

Таким образом, в текущем году мимо гостиниц и хостелов проходит большая часть туристического потока города – 58,5%. Сам поток в 2023 году существенно вырос – за год количество туристов, посетивших вторую столицу, достигнет 9,4 миллиона человек.

Суммарная доля размещений российских туристов в объектах туристической инфраструктуры – гостиницах, отелях, хостелах, общежитиях, пансионатах, санаториях города в текущем году составляет 39,2%, где на долю размещений в

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

Фокус – Москва и столичный регион

санаториях и пансионатах приходится всего 0,6%, уточнили в Комитете по развитию туризма Петербурга. Наиболее популярными были отели категорий «3 звезды» и «4 звезды», в них останавливались на ночь около 12,3 и 11,9% гостей соответственно.

Уровень загрузки гостиниц в категориях «3-5 звезд» в Петербурге за 2023 год составил 66%.

Иностранный турпоток в Петербург остался незначительным: доля гостей из-за рубежа составила только около 6%. При этом их количество выросло на 68% – до 574 тысяч человек с 342 тысяч в прошлом году. Гости из дальнего и ближнего зарубежья в потоке иностранных туристов делятся примерно пополам.

Туристы из стран дальнего зарубежья стали чаще останавливаться у друзей и родственников – доля таких размещений достигла 35,6%. Отмечается рост доли размещений в арендованных/съемных квартирах (апартаментах) – до 12,1% с 9,1% в 2022 году. Суммарная доля размещений иностранных туристов в гостиницах, отелях, хостелах, общежитиях, пансионатах, санаториях города в 2023 году составила 51,2%.

Ранее стало известно, сколько стоит отдых на Новый год в Петербурге при двухместном размещении.

<https://spbdnevnik.ru/news/2023-12-12/gubernator-leningradskoy-oblasti-i-glava-dnr-podpisali-novoe-soglashenie-o-shefskoy-pomoschi>

Туроператор обещал прекратить работу с отелями с множеством негативных отзывов

Туроператор Fun&Sun готов прекращать работу с отелями, на которые приходит много негативных отзывов от туристов. Об этом сообщил гендиректор компании Владимир Рубцов, отвечая на вопросы агентов на конференции в рамках партнерского мероприятия туроператора NewYear Tour в Анталье 13 декабря.

«Да, мы собираемся это делать, — сказал Владимир Рубцов. — Но не для того, чтобы ограничить доступ к этим отелям. Мы хотим, чтобы наши партнеры стали развиваться вместе с нами. У нас есть инструмент (система „Честный отзыв“ — прим. ред.), который позволяет доносить обратную связь, отзывы от клиента до конечного поставщика. И если поставщик не готов меняться под потребности туристов, извините, мы не хотим тогда с ним работать. Мы очень много сил тратим вместе с агентами на то, чтобы привлечь туриста и довести его до точки продажи. Это наши затраты. И если кто-то в моменте потом начинает портить все, что мы сделали до этого, то наша работа может быть просто обесценена».

В качестве примеров он привел случаи, когда туристу существенно снижает все впечатление от поездки не вовремя произведенная уборка номера, сломанный душ или любой другой вариант некачественного сервиса. Владимир Рубцов отметил: согласно аналитике туроператора, в ближайшие годы запрос на качественный сервис будет активно расти.

Еще один вопрос, который задали турагенты на конференции руководству Fun&Sun, касался как раз упомянутого гендиректором туроператора инструмента «Честный отзыв», с помощью которого компания собирает данные об оказанных туристам услугах для анализа работы поставщиков. «Планируется ли ваша прямая коммуникация с клиентами?» — спросили дилеры, уточнив, что речь идет о системе сбора информации от туристов, которую компания внедрила в августе 2023 года.

«Нас много кто спрашивает про „Честный отзыв“. Это достаточно болевая точка для агентств, но важно понимать, что у нас нет цели коммуницировать с клиентом напрямую. Наша цель — улучшать продукт на основе обратной связи от туристов. Мы планируем продолжить форматирование этого инструмента в 2024 году, но никаких прямых коммуникаций с клиентами в наших планах нет, здесь вы

можете быть спокойны», — ответила директор Fun&Sun по маркетингу Светлана Гришина.

Она добавила, что система, которую использует туроператор, научилась различать клиентов, которые пришли из разных каналов: от неорганизованной розницы, франчайзи или из онлайн. И на основе этой информации, по словам Светланы Гришиной, строится политика рассылок в рамках инструмента «Честный отзыв». «То есть мы, например, делаем рассылки по онлайн, по тем туристам, которые дали на это свое согласие, чужих клиентов мы не трогаем», — пояснила она.

https://profi.travel/news/58662/details?utm_source=profi_travel&utm_medium=email&utm_campaign=dailynewsletter_29155_131223

4. Юридический практикум для отельеров и вопросы безопасности

Федеральный закон от 12.12.2023 № 589-ФЗ от 12 декабря 2023

Президент России подписал закон №589-ФЗ от 12.12.2023 “О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях”

В законе говорится об ужесточении административной ответственности за нарушения при использовании биометрических персональных данных (ПД) граждан и за несоблюдение письменной формы согласия на обработку ПД – когда ее использование является обязательным.

Принятие данного закона связано с повышенным вниманием к защите биометрических персональных данных граждан в связи, как минимум, частыми случаями утечек персональных данных граждан. Теперь лица, нарушающие правила использования таких данных или несоблюдающие письменное согласие на их обработку, подвергаются более строгим мерам ответственности.

Последствия включают административные штрафы и санкции для компаний или организаций, собирающих и обрабатывающих биометрические данные без согласия. Поправками вводятся штрафы от 10 до 15 тыс. руб. для физлиц за сбор персональных данных без письменного согласия граждан. А также повышаются штрафы для должностных лиц и организаций.

Размер штрафов теперь составляет:

- от 100 до 300 тыс. для должностных лиц;
- от 300 до 700 тыс. для юридических лиц.

При повторном нарушении:

- для граждан – до 30 тыс. руб.;
- для должностных лиц – до 500 тыс. руб.;
- для компаний (ИП и юрлиц) – до 1,5 млн руб.

Документом также устанавливается размер штрафов за нарушения при обработке биометрических данных.

Гражданам рекомендуется более внимательно изучать условия предоставления своих биометрических данных и внимательно оценивать необходимость давать согласие на их обработку.

<https://rtmtech.ru/news/589-fz/>

Работников АО "Газпром газораспределение" осудили по делу о взрыве газа в гостинице Геленджике

КРАСНОДАР, 13 декабря. /ТАСС/. Геленджикский городской суд признал виновными троих работников АО "Газпром газораспределение Краснодар" в нарушении требований промышленной безопасности по делу о взрыве газа в здании гостиницы в Геленджике, где в 2021 году погибли три человека, назначил им наказание в виде трех лет лишения свободы каждому, а также взыскал в пользу потерпевших с осужденных и с компании более 20 млн рублей. Об этом сообщается в Telegram-канале объединенной пресс-службы судов Краснодарского края.

"Геленджикский городской суд огласил приговор в отношении Светланы Андреевой, Александра Мясищева и Ирины Швейцар, обвиняемых в совершении преступления, предусмотренного ч. 3 ст. 217 УК РФ (нарушение требований

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

Фокус – Москва и столичный регион

промышленной безопасности опасных производственных объектов). Им назначены наказания в виде лишения свободы на срок три года каждому с отбыванием наказания в колонии-поселении с лишением права заниматься деятельностью, связанной с выполнением работ на опасных производственных объектах, на срок два года", - говорится в сообщении.

Мясищев работал в компании старшим мастером службы эксплуатации наружных газопроводов, Швейцар и Андреева - слесарями по эксплуатации и ремонту подземных газопроводов. Также суд взыскал с АО "Газпром газораспределение Краснодар" и осужденных солидарно более 20 млн рублей компенсации морального и материального вреда в пользу потерпевших.

Уголовное дело расследовалось следователями управления СК РФ по Краснодарскому краю, в ходе следствия было установлено, что взрыв газа произошел в результате утечки из-за нарушения изоляции труб и образования в грунте блуждающих переменных токов при установке в зоне газопровода канализационного колодца.

Взрыв газа произошел 13 июля 2021 года в помещении магазина, расположенного на первом этаже гостиничного комплекса в Геленджике, в результате погибли 52-летняя продавщица и ее 53-летний супруг, а также проходивший мимо по улице 36-летний мужчина. Пострадали мужчины 39 и 31 года и 14-летняя девочка, которые проходили мимо места происшествия.

<https://tass.ru/proisshestviya/19524747>

Осуждена собственница базы отдыха, где от удара током погиб ребенок

Красноармейский районный суд огласил приговор в отношении Александры Охват, признанной виновной в совершении преступления, предусмотренного п. «в» ч.2 ст.238 УК РФ.

Установлено, что подсудимая являясь собственником базы отдыха «Усадьба «Капустяная балка» в ст. Новомышастовской, знала о повреждении расположенных возле бассейна светильников и проводки, однако не приняла должных мер для обеспечения безопасности отдыхающих.

23.07.2023 двухлетняя девочка, отдыхавшая с семьей на территории базы, находясь возле бассейна, наступила на провод под напряжением 220 Вт с поврежденной изоляцией, и получила электрический разряд, от которого скончалась на месте.

В судебном заседании подсудимая полностью признала вину и раскаялась.

Рассмотрев материалы дела, суд признал ее виновной. С учетом всех обстоятельств ей назначено наказание в виде лишения свободы на срок 2 года условно, с испытательным сроком на 2 года. С осуждений в пользу потерпевших взыскана компенсация морального вреда на общую сумму 1 миллион рублей.

Приговор в законную силу не вступил.

https://vk.com/wall-127313156_232598

В Сочи полицейские выявили хостелы, где жили иностранные граждане без регистрации

Сотрудники отдела по вопросам миграции УВД Сочи провели рейды по городским хостелам, чтобы проверить места временного размещения граждан. В Центральном районе полицейские выявили хостел, владелец не зарегистрировал иностранных граждан по месту пребывания, а также не предоставил в органы внутренних дел информацию о факте проживания у него иностранцев.

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

Фокус – Москва и столичный регион

В отношении правонарушителя было составлено два административных протокола, ему грозит до 500 тысяч штрафа. Также владельцев еще двух хостелов полицейские привлекли к административной ответственности за нарушение правил регистрации гражданина Российской Федерации по месту пребывания, сообщает пресс-служба УВД Сочи.

<https://sochi1.ru/text/incidents/2023/12/11/73007447/>

В Российском союзе туриндустрии предупредили о мошенниках, предлагающих бронирование отелей

Липовые сайты-двойники, молчащие телефонные номера, слишком высокие скидки или требование внести не менее половины стоимости бронирования - это самые распространенные уловки мошенников, которые хотят нажиться на любителях путешествий.

Особенно, как предупреждают представители отрасли, злоумышленники активизируются в высокие сезоны - летом и перед новогодними каникулами.

Москвичка Юлия уже столкнулась с мошенниками и чуть не попала на их уловку. "Пару недель назад я забронировала себе полулюкс в бюджетной гостинице в центре города N. Бронь подтвердили, получила номер брони. Созвонились и договорились, если будет ещё номер на эти даты - известят. Вчера в ночи, в 23-43, получаю следующее сообщение: "Добрый вечер, это администрация отеля, в связи с большим количеством броней вынуждены были выслать это письмо вам. Для подтверждения бронирования необходимо оплатить 50% от стоимости номера. Приносим свои извинения за предоставленные неудобства и предлагаем вам скидку в размере 10%." И далее: "Сумма - 9280 руб. Номер карты МТС Банка. После оплаты просим выслать чек сюда в чат или на нашу почту. С уважением администрация отеля!", - рассказывает москвичка.

По словам Юлии, она все-таки решила перезвонить в отель и уточнить, действительно ли нужна предоплата в 50%. Ведь, как правило, отельеры, если и просят предоплату за бронь, то не более 10% от суммы. В отеле пояснили, что они никаких писем не рассылали и предоплату не просили.

С одной стороны, женщина была рада, что не попала на уловку, но, с другой, остался вопрос: откуда мошенники узнали ее персональные данные.

Как отметил в беседе с "Российской газетой" вице-президент Российского союза туриндустрии Дмитрий Горин, утечки персональных данных - не редкое сегодня явление. Мы также удивляемся, откуда мошенники знают наши номера телефонов, когда звонят или пишут в мессенджеры с различными предложениями о фейковых заработках или представляясь сотрудниками банков с целью выведать номера наших карт. "С этим должны и борются правоохранительные органы. Гражданам же просто надо быть очень бдительными при бронировании отелей, особенно в пиковые сезоны и если ранее в отеле не останавливались", - предупреждает эксперт.

По словам Горина, мошенничество в сфере бронирования - старая проблема. Самый распространенный способ обмануть граждан - создать фейковый сайт гостиницы или гостевого дома и через него организовать бронирование.

Главное, что должно насторожить клиента: низкие цены, огромные скидки и сложные пути взаимодействия с администрацией отеля

"Отечественная туриндустрия постоянно развивается. Отелей сейчас сотни тысяч по стране. Если вы впервые рассматриваете какое-то место размещения, то вряд ли вы на глаз поймете, на настоящий сайт отеля вы зашли или на фейковый. И даже если там есть номера для связи и вы по ним дозвонитесь, ну как вы поймете, действительно ли говорили с владельцами, управляющими отеля,

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

Фокус – Москва и столичный регион

администраторами или с мошенниками, которые ждут ваши деньги", - отмечает Горин.

В России растет число мошеннических ресурсов, замаскированных под интернет-магазины, банки и сайты ведомств

Главное, что должно насторожить - слишком низкие цены, огромные скидки, особенно в сезон, сложные пути взаимодействия (не указаны телефоны, по указанным телефонам никто не отвечает, предлагается общаться только через специальные формы на сайте отеля), отсутствие отзывов, наличие большого количества номеров всех категорий в любое время года (в сезон на настоящем сайте отеля номеров или нет, или мало, и такая информация всегда понятна и доступна). Ну и, конечно же, предложение оплатить бронь переводам на карту частному лицу. Ведь кто это частное лицо, вы не знаете, как и то, имеет ли он отношение к выбранному вами отелю или нет.

Как не попасть на удочки мошенников?

Дмитрий Горин советует:

- Пользоваться услугами проверенных туроператоров.

- Работать с проверенными агрегаторами, занимающимися бронированием.

- Никогда не переводить предоплату за бронь на карту частного лица. Многие отели и гостевые дома при бронировании вообще не требуют никакой предоплаты. Если же она необходима, просить, чтобы прислали счет и переводить деньги по банковским реквизитам. Лучше через операциониста, чтобы была квитанция о переводе.

- Не переводить предоплату больше 10% от стоимости проживания.

- Осторожно относиться к слишком низким ценам и "сказочным" скидкам.

Бесплатный сыр только в мышеловке.

<https://rg.ru/2023/12/08/v-rossijskom-soiuze-turindustrii-predupredili-o-moshennikah-predlagaiushchih-bronirovanie-otelej.html>

"Парижский городской": В отеле "Ritz" пропало кольцо с бриллиантами за 74 млн.р. Его нашли «совершенно случайно».

Фешенебельный Парижский отель "Риц" вновь попал на первые полосы французских газет благодаря детективному стечению обстоятельств. Данный отель был открыт в виде гостиницы "Ritz" в 1898 году швейцарским предпринимателем Сезаром Рицем. Со временем слава гостиницы выросла, и она превратилась в дорогой отель и одну из достопримечательностей Парижа.

В этом отеле не переставали останавливаться всевозможные мировые знаменитости, в своё время. Здесь любили проживать Чарли Чаплин, Марлен Дитрих, британский король Эдуард VII, Марсель Пруст, а Коко Шанель вообще прожила в этом отеле целых тридцать лет.

С 1979 года данным отелем владеет египетский миллиардер Моххамед аль-Файед. В своё время его сын Доди и принцесса Диана из этого отеля "Риц" отправились в свою последнюю поездку на авто, которая закончилась под мостом Альма. С тех пор вроде бы немало воды уже утекло, и вот отель вновь попал в сводки новостей.

У одной из постоялиц отеля в пятницу пропало золотое кольцо с бриллиантами, которое бизнесвумен уходя из номера опрометчиво оставила на тумбочке. Кольцо стоимостью 750 тысяч евро преспокойненько лежало себе дожидаясь хозяйки, богатой гражданки из страны Малайзии. А та, пошла просто прогуляться по парижским магазинам и посмотреть на город. И когда вернулась с прогулки, то вспомнила о своем дорогом кольце.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Кольца не было. Но женщина отчётливо помнила, что оставляла его точно на тумбочке.

Хозяйка начала искать свою пропажу, но не нашла её. В итоге она вызвала полицию и заявила о пропаже дорогостоящей вещи. Комиссариат полиции принял заявление истицы к сведению и начал усиленные поиски пропавшей дорогостоящей вещи. Персонал отеля был опрошен, но никто ничего толком не знал (или не признавался).

Однако пропавшее в отеле "Ritz" злополучное кольцо всё-таки нашли.

По сообщениям прессы кольцо нашли в пылесосе. Итоговый вердикт гласит: "Четкие и слаженные действия служб безопасности полиции выявили пропажу кольца в отеле "Риц". Кольцо было обнаружено в пылевом мешке пылесоса. Речь о криминальном характере пропажи не идёт." Вполне возможно, что дело было и не совсем таким уж прозрачным, как представлено.

И вполне возможно, что хозяева отеля побеспокоились о своей репутации и репутации такого фешенебельного заведения. Ведь если только обозначится, что в отеле была банальная кража, то "клиент" сразу среагирует на такую новость и не будет посещать данный отель! Так что ещё неизвестно толком, как попало искомое и найденное кольцо за 74 миллиона рублей в пылесос... Версий на эту тему можно выучить много!))

<https://www.bfm.ru/news/539833>

"Меня в других гостиницах без паспорта заселяют!" - никогда эта фраза не звучала столь правдоподобно.

Россиянин без загранпаспорта, визы и авиабилета прилетел из Копенгагена в Лос-Анджелес и не может объяснить как это получилось.

Непризнанного гения задержали на пункте паспортного контроля в аэропорту, когда не нашли в списках пассажиров ни одного из прибывших международных рейсов.

Мужчина не смог предъявить загранпаспорт и въездную визу, а на допросе заявил, что не помнит, как попал на борт самолёта.

При досмотре багажа у него нашли российское и израильское внутренние «удостоверения личности», снимки экрана из приложения «Карты», показывающие хостел в немецком Киле, а также фотографии табло в аэропорту Копенгагена.

Представители авиаперевозчика подтвердили, что Копперфильд Очигава летел их рейсом из Копенгагена. По их рассказам, мужчина не предъявлял посадочного талона и сел в кресло, которое не было распределено между пассажирами.

На борту он занял свободное место 36D и «наслаждался пятизвёздочным обслуживанием». В полёте он бродил по салону, менял места, пытался говорить с попутчиками (но большинство его игнорировали), он также «просил по 2 порции в каждый сеанс приёма пищи и попытался съесть шоколад, который принадлежал членам экипажа».

В суде Лос-Анджелеса Очигаву обвиняют в проезде без документов на борту самолёта, сейчас он под стражей. Россиянин не смог вспомнить, как прошёл таможенную в Копенгагене и сел в самолёт. Что он делал в Дании, он тоже не помнит, только, что он — экономист по профессии.

Экономист по профессии, иллюзионист по призванию.

<https://t.me/wrkhote/4036>

5. Гостиничный бизнес за рубежом

All inclusive поставят на паузу

Как изменится система «все включено» в турецких отелях

Без алкоголя и «шведского стола»: турецкие отельеры хотят пересмотреть формат all inclusive. Отказаться от системы полностью не получится, но реформировать ее необходимо, заявил президент Ассоциации отельеров и туроператоров Средиземноморья Каан Кавалоглу. По его мнению, первыми из гостиниц «все включено» пропадут безлимитные напитки. Туристам будут предлагать базовый набор алкоголя, а за премиальный виски придется доплачивать. Почему бизнес настаивает на переменах? И сохранится ли привычный формат отдыха? Разбирался Иван Хорусhevский.

Необходимость реформ турецкие отельеры объясняют экономическими соображениями. Годовая инфляция в стране достигла 60%, акцизы на алкоголь регулярно растут, а стоимость ужина в местных ресторанах, как отмечают собеседники “Ъ FM”, едва ли не выше, чем в парижских или лондонских заведениях. В этих условиях all inclusive себя не окупает.

Тем не менее заманивать клиентов уже нет нужды, говорит зампред совета директоров холдинга Jet Travel Максим Приставко:

«Если раньше отели старались максимально привлечь клиентов и придумывали всякие фишки, в том числе all inclusive и ultra all inclusive, то сейчас Турцию признали как страну для очень хорошего качественного отдыха, и отели прекрасно продаются».

Турецкие бизнесмены утверждают, что за последние 10 лет поменялись еще и запросы клиентов, поэтому реформа all inclusive давно назрела. К примеру, туристы все чаще начали отказываться от алкоголя, а значит, логично предлагать им программы без напитков. Отдохнуть на шезлонге с коктейлем в руках не проблема, но за отдельную плату.

Невостребованным якобы стал и «шведский стол» — у потребителей слишком разные вкусы, объясняет вице-президент Российского союза туристической индустрии Дмитрий Горин: «Сейчас мы видим, что у людей, покупающих путевки в Турцию, большую популярность приобретают пакеты с ресторанами a la carte, когда есть возможность заказывать блюда в меню».

Отельеры уверяют, что оскудевший all inclusive будет даже выгоднее для отдыхающих. По оценкам бизнесменов, стоимость отдыха снизится на 7-10%. Для россиян это значимый аргумент, учитывая, что в этом году Турция впервые попала в топ-5 самых дорогих направлений, отмечает гендиректор компании Art Tour Дмитрий Арутюнов:

«Затраты на питание, особенно в сегменте недорогих отелей, сейчас сильно выросли, они составляют порядка 15% от общей стоимости турпакета. То есть при цене турпакета в \$800 система all inclusive обойдется минимум в \$100. Если умножить это на количество человек в путевке для семьи из четырех человек, то траты на еду составят \$400. Отказ от них — это существенная экономия, особенно если вы не пользуетесь "благами цивилизации" в виде неограниченного алкоголя».

Некоторые отели уже начали изменять условия системы «все включено». Однако, по словам собеседников “Ъ FM”, речь идет лишь о гостиницах люксового сегмента. А вот массовый потребитель реформу не оценит, даже если благодаря ей поездки в Турцию станут дешевле, считает руководитель компании по индивидуальному туризму Mayel Travel Майя Котляр:

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

Фокус – Москва и столичный регион

«В первую очередь потребитель турецкого продукта — это семейные пары с детьми, которые хотят получить как раз полный пакет. Поэтому львиная доля отелей от all inclusive не откажется никогда, иначе они потеряют половину российского рынка.

Замечу, что альтернативные Турции направления, например, те же Эмираты, начали, наоборот, развивать концепцию "все включено"».

Непонятно, правда, насколько турецких отелей интересуют предпочтения отечественных туристов. В 2022-м, например, чаще всего на местных курортах отдыхали немцы. Не исключено, что ситуация повторится и в этом году. По данным ВЦИОМ, позволить себе провести летний отпуск за границей в принципе может лишь 3% россиян.

<https://www.kommersant.ru/doc/6397393>

6. Интересное и полезное для отельера

Гостиничный сегмент, часть I: плюс, на поверку оказывающийся минусом

Подводя итоги летнего туристического сезона, лаборатория «СберИндекс», сервис для планирования путешествий OneTwoTrip и туроператор Anex заявили в совместном исследовании*, проведенном с мая по сентябрь 2023 года, что «туристические потоки как по России, так и за границу, показали устойчивый рост, превысив прогнозы Минэкономразвития. Рост численности туристов привел к увеличению расходов на внутренний туризм на 31% — до 840 млрд рублей. Наиболее существенно выросли расходы на проживание и проезд — на 37%, сопутствующие траты увеличились на 19%».

Список популярных направлений внутри страны за год не изменился: традиционно лидеры Москва, Санкт-Петербург и Сочи. При этом россияне продолжают открывать для себя новые туристические места: в перечень регионов с самым большим увеличением притока туристских денег вошли Ростовская область (+45,5%), Мурманская область (+45%) и Республика Дагестан (+44%).

Из всего сказанного следует, что в целом гостиничный рынок образца 2023 года должен чувствовать себя неплохо. «Вполне уверенно, не в последнюю очередь благодаря государственным мерам, стимулирующим развитие туризма и гостиничного девелопмента», — такое определение старший консультант отдела индустрии гостеприимства компании CORE.XP Ксения Непомнящих считает более точным.

Ксения Непомнящих старший консультант отдела индустрии гостеприимства компании CORE.XP «Характерной чертой этого года можно назвать рост загрузки региональных отелей, в том числе загородного и рекреационного формата. Это связано с переориентацией внутреннего спроса на отдых на территории своего государства. Вместе с тем столичные гостиницы, наоборот, ощутили скорее снижение загрузки, так как ее в большей степени формировали зарубежные гости как делового, так и экскурсионно-познавательного сегмента. Финансовые результаты, скорее всего, у большинства объектов будут в рамках запланированных, так как в этом году можно было наблюдать довольно заметный рост тарифов, к тому же многие региональные отели превысили планируемые показатели загрузки».

На сегодняшний день российские отели загружены преимущественно локальными туристами, активно восстанавливается интерес со стороны гостей из азиатских стран, дополняет руководитель департамента исследований и аналитики компании IBC Real Estate Екатерина Ногай. По ее словам, и в столице фиксируется рост въездного туризма, однако пока турпоток из других стран в несколько раз меньше докризисных значений.

Екатерина Ногай руководитель департамента исследований и аналитики компании IBC Real Estate «Действующие отели Москвы имеют достаточно высокую загрузку в связи с ограничениями на выездной туризм, а также потому, что за последнее время на рынке не появлялось достаточного количества новых проектов. Средняя загрузка с января по август 2023 года составила 70%. Накопленная усталость после череды локдаунов способствовала росту интереса к внутренним направлениям. Кроме того, большое влияние оказала государственная поддержка туристов льготами на передвижение внутри страны и на проживание. По данным Росстата, турпоток в Москве за первые девять месяцев 2023 года составил 14,5 млн поездок, увеличившись на 30% по сравнению с аналогичным периодом 2022 года. В ближайшие годы в Москве ожидается открытие ряда проектов, которые были запланированы ранее, до приостановки работы международных операторов. Однако

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

Фокус – Москва и столичный регион

даже при условии их ввода показатель прироста номерного фонда не достигнет докризисных значений».

Как гласит статистика NF Group, в 2023 году по всей России введены в эксплуатацию четыре тысячи номеров, благодаря чему общий объем качественного предложения составил 93 тысячи номеров. Что касается конкретно Москвы, то до конца года, согласно планам, в городе должны появиться 314 новых номеров (-7,6% в сравнении с 2022 годом), так что общий объем качественного предложения достигнет отметки 24 003 номера (+1,3% по отношению к 2022 году).

По наблюдениям основателя и руководителя премии Russian Hospitality Awards Алены Колодиной, «для российского гостиничного рынка 2023 год стал годом активного девелопмента и роста интереса к инвестиционным проектам кластерных курортных зон, но в области гостеприимства существует явный дефицит предложения, особенно с учетом планов Минэкономразвития — выхода на 140 млн поездок и 238 тысяч отельных номеров к 2030 году. Гостиницы Москвы переполнены, особенно ключевые четырех- и пятизвездочные объекты. Количество бронирований постоянно растет».

Для отельеров средний рост ADR в этом году составил минимум +7-12% на разных направлениях, продолжает независимый директор по развитию Kravt Group Ангелина Самадова.

Ангелина Самадова независимый директор по развитию Kravt Group «Загрузка во второй половине года выросла на активных бизнес-направлениях, а в первой половине года — на туристических. Но впереди еще новогодние праздники: мы рассчитываем, что, как и в 2022 году, этот период станет активным для Подмосковья, Ленинградской области, Краснодарского края и горнолыжных курортов (Красная поляна, Роза Хутор, Архыз, Шерегеш, Эльбрус, Домбай). На мой взгляд, можно ожидать заполняемости городских отелей на уровне 78-79%, курортных — на уровне 90%, отелей на бизнес-направлениях — на уровне 65-67%. В следующем году мы прогнозируем рост показателя средней цены номера на уровне 15%, что сопоставимо с показателем инфляции, однако не покроет увеличение фонда оплаты труда отельеров».

Однако руководитель центра стратегических разработок «Союз туризма и гостеприимства» Роман Еремян оценивает ситуацию куда жестче и предлагает не особо верить столь позитивным на первый взгляд цифрам. «Ради бога, пусть мне кто-нибудь объяснит, где все увидели «бум внутреннего туризма», если общая выручка отелей России с учетом накопленной инфляции до сих пор еще ниже 2019 года (-4%)? Бум у нас был на рынке новостроек жилья, где цены выросли за три года на 90% при инфляции за эти же три года 26%. А когда ты с натугой за четыре года кое-как вернулся к показателям 2019 года, это вообще не бум. Да, количество зарегистрированных в КСР (коллективных средствах размещения) граждан России выросло на 24% по сравнению с 2019 годом, только вот доход КСР на гостя при этом снизился с учетом инфляции на 10% по сравнению с тем же 2019 годом. При этом в Москве снижение составило 38%, а в Санкт-Петербурге — 24%», — пишет он в своем телеграм-канале*.

Простое увеличение числа людей в отелях не приводит к росту экономической эффективности отрасли и дохода на номер, зато резко наращивает расходы на фонд оплаты труда и прочие операционные расходы, подчеркивает Роман Еремян. А увеличение цен на отельное размещение, по его мнению, необходимо сопоставлять с увеличением отраслевых издержек и только тогда говорить о доходах, рентабельности и всем прочем.

Конечно, у эксперта есть оппоненты, считающие, что рассуждать сегодня стоит не столько о неточностях статистики и трудностях сегмента, сколько о потенциальных способах их преодоления. Чего гостиничные инвесторы ждут от

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

Фокус – Москва и столичный регион

архитекторов? Насколько критичным оказался для отрасли уход из России иностранных брендов? Какие управленческие схемы российские УК готовы предложить владельцам отелей? Об этом в следующий раз.

<https://dzen.ru/a/ZXK5-TApPXrvKn9h>

Три прибыльнее пяти: в каких случаях люксовый отель проигрывает трехзвездному, и почему

Сейчас в России наблюдается определенный бум на создание пятизвездочных отелей — сразу несколько таких гостиничных проектов уже строятся или запланированы на Алтае, в Тюменской области, Красноярске и других регионах. Но гостиница «пять звезд» далеко не всегда приносит столько же прибыли, сколько обеспечивает трехзвездная.

Почему это может происходить, и как определиться с уровнем отеля — рассказал Алексей Пряслов, управляющий директор PFM, специалист по консалтингу и инвестициям в гостиничном бизнесе, создатель программы для автоматизации управленческого учёта в гостиницах HOMES.

Как правильно выбрать уровень звездности отеля

Ключевой аспект — локация. Есть места, по умолчанию требующие высокий уровень сервиса. К примеру, локации вокруг Кремля в Москве, исторические центры городов-миллионников. Они в большей степени располагают к строительству роскошных отелей категории «пять звезд». В то время как в локациях, расположенных рядом с бизнес-центрами или аэропортами, предпочтительнее открывать трехзвездные отели.

Следующий важный момент — финансовые возможности инвестора. Построить отель категории «пять звезд» в расчете на один номер стоит примерно в два раза дороже, чем трехзвездный. При этом затратами на стройку в большинстве случаев бюджет не ограничивается. Привлечение большего объема кредита для пятизвездного проекта потребует более высоких расходов на проценты. А их оплата всегда производится за счет средств инвестора.

В последние годы важно учитывать еще один, неочевидный, момент — возможность привлечения команды: как на этапе строительства, так и на этапе эксплуатации. В условиях активного роста индустрии гостеприимства не всегда есть возможность сформировать команду высококвалифицированных специалистов.

Когда «трешка» прибыльнее «пятерки»

Трехзвездочные отели могут быть достойным решением в разных локациях.

Главное здесь — чтобы в выбранном месте присутствовала соответствующая целевая аудитория. Так, например, на курортах спокойно уживаются «пятерки» и «трешки», практически не конкурируя друг с другом, поскольку у них разные ЦА.

В целом, трехзвездочные отели лучше строить в:

- городах с населением 300-700 тысяч человек;
- в промышленных локациях с небольшим туристическим потенциалом;
- в курортных локациях, где имеется перенасыщение пятизвездными проектами. Например, в Краснодарском или Ставропольском крае.

Сухой расчет: что выгоднее для реализации в экономическом плане

«Трешку» строить дешевле, чем пятизвездочный отель. В расчете на один номер разница — примерно в два раза. Также трехзвездочный отель, как правило, имеет меньший период окупаемости.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Кроме того, у «трешки» рентабельность инвестированного капитала (ROIC) часто выше — за счет меньшего объема постоянных расходов в расчете на проданный номер. А более короткий список требований к сервису в трехзвездочных отелях расширяют возможности для найма персонала.

Также, как показал опыт закрытия границ, «трешки» более устойчивы к серьезным флуктуациям на рынке — они в абсолютном большинстве случаев ориентированы на внутренний спрос. Плюс ребрендинг трехзвездочного отеля значительно дешевле.

Стоит учитывать и то, что порой «трешку» легче продать, чем люксовую гостиницу — за счет стандартизированной бизнес-модели и значительно меньшей стоимости.

Что еще может сделать «трешку» прибыльнее «пятерки»

Пятизвездочные отели испытывают большие трудности с поиском и наймом высококвалифицированного персонала. А от уровня сотрудников зависят сервис и прибыль.

Также «трешкой» проще управлять, поскольку клиенты не настолько требовательны, как в «пятерке». Какие клиенты могут выбрать «трешку» вместо пятизвездочного отеля, стоящего рядом

Во-первых, бизнес-туристы, которым важна не роскошь, а возможность выспаться и наличие плотного завтрака. Во-вторых, большие семьи — им выгоднее взять два номера в «трешке», чем ютиться в одном номере люксового отеля.

Также часто предпочитают трехзвездное размещение медицинские туристы. Они делают акцент на лечении в медицинском учреждении, а не месте проживания.

По тем же соображениям нередко более скромные возможности для проживания выбирают и туристы-паломники.

При правильном подходе оба отеля могут дополнять друг друга. Например, на рынке Москвы очень мало трехзвездных конференц-отелей. Поэтому мероприятия проводятся в отелях категории четыре и пять звезд, а приезжих сотрудников размещают в близлежащих «трешках».

Здесь вновь основной фокус приходится на локацию. Именно от нее, а также финансовых возможностей, стоит отталкиваться при определении звёздности гостиничного проекта.

<https://welcometimes.ru/opinions/tri-pribylnee-pyati-v-kakih-sluchayah-lyuksovyiy-otel-proigryvaet-trehzvezdnomu-i-pochemu>

«Революция в отельном бизнесе»? Группа ApeironSpace первой в России внедряет Искусственный Интеллект в отели сети

Интервью с основателем ApeironSpace Маратом Галиуллиным

Марат, в пресс-релизе 22 ноября 2023 года Ваша компания объявила о начале работ по внедрению искусственного интеллекта в отели сети. Почему Вы считаете это важным событием?

— это событие, в случае успеха, способно радикально изменить и возможности для управления отелем, и возможности для персонализации обслуживания гостей, и возможности коммуникации с гостями. В случае успешного внедрения (а мы пока не видим принципиальных препятствий), расходы и сложности в управлении отелем снизятся, гости получают более персональное обслуживание, а качество и скорость коммуникации с гостями повысятся, при одновременном снижении расходов.

Уверены ли вы, что не переоцениваете важность ИИ? Например, чат-боты в отелях давно существуют и успешно эксплуатируются.

— Чат-боты и языковые модели — это два разных подхода к созданию системы обработки русского языка (и любого другого). Чат-боты ограничены в способности понимать сложные запросы и удерживать контекст. Другими словами, чат-бот не способен к привычному человеку общению. Языковая модель задумана и реализована так, чтобы поддерживать значительно более длинные и сложные обмены сообщениями и гибко обрабатывать различные типы запросов, что делает его значительно более мощным инструментом для обработки естественного языка. По нашей оценке, примерно в 95% случаев коммуникации в чате, где используется языковая модель, человек не способен определить, что он общается с машиной. И только в 5% случаев участие человека в коммуникации (причем в абсолютно любой осмысленной коммуникации) будет необходимо.

Что дает использование ИИ для управления бронированием для гостя? Ведь уже сейчас есть сайты отелей, площадки для сравнения цен, всевозможные интернет ресурсы. Что нового может дать ИИ?

— Возможностей достаточно много, и для гостя, и для отеля. Чат и использованием ИИ, о котором мы говорили выше, может автоматизировать помощь гостям в процессе бронирования. Чат сможет отвечать на вопросы, предоставлять информацию о доступности и услугах, а также завершать процесс бронирования, и все это с качеством на уровне лучших менеджеров лучших отелей. Подобный консьерж сможет вежливо, красиво и стабильно помогать гостям с информацией и бронированием.

Для отеля преимущества мы видим в двух направлениях. Динамическое ценообразование: Алгоритмы машинного обучения могут анализировать множество факторов: спрос, сезонность, местные мероприятия и конкуренцию, для определения оптимальных цен на номера. Это позволит отелю автоматически изменять цены в реальном времени, максимизируя доходы.

Анализ обратной связи: Использование алгоритмов машинного обучения для анализа обратной связи от гостей должно помочь эффективно выявлять тренды и улучшать сервис, что повышает удовлетворенность гостей и стимулирует бронирования.

Вы упомянули возможности для персонализации обслуживания гостей. Можете рассказать подробности. Чего могут ждать гости Вашей сети?

— Возможности здесь очень широки. Говоря в общем, ИИ дает возможность персонализации обслуживания постоянных гостей на уровне стандартов отелей класса люкс, но без использования человека. Что мы сможем предоставить нашим постоянным гостям: персонализированные рекомендации по нашим услугам и товарам из нашего магазина, индивидуальные предпочтения номеров (тип кровати, вид и тд), персональные поздравления и приветствия, оптимизация времени обслуживания. Важно отметить, что мы будем способны и к адаптации к изменяющимся потребностям гостя. Ключевым здесь является тот факт, что AireironSpace планирует организовать все это без изменения штатного расписания. То есть, сервис такого уровня не повлечет за собой серьезного увеличения расходов.

Вы выглядите очень увлеченным человеком. Действительно считаете, что Искусственный Интеллект скоро заменит персонал отеля?

— нет, я так не считаю. Искусственный интеллект в общем, и языковая модель в частности, не способен заменить сотрудников отеля. Подобные решения способны снять значительную часть рутинной нагрузки на персонал и обработать стандартные

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

Фокус – Москва и столичный регион

потоки информации, которые утомляют сотрудников и навевают скуку, если угодно. С применением подобных решений к меня и моих коллег появится больше времени для творчества, и мы надеемся удивлять и радовать наших гостей еще больше.

<https://hoteliernews.ru/revolyutsiya-v-otelnom-biznese-gruppa-apeironspace-pervoy-v-rossii-vnedryaet-iskusstvennyy-intellekt-v-oteli-seti>