



Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 1003-2016

С 24 по 31 октября 2016 года

1. Государственное регулирование и поддержка развития туристско-гостиничного комплекса

В России появится стандарт туристических услуг

Госдума может рассмотреть законопроект о запрете на размещение хостелов в жилых домах до конца сессии.

2. Актуальные вопросы классификации средств размещения

Роспотребнадзор в январе-сентябре 2016 года закрыл 35 хостелов в Москве

Более 80 процентов отелей Татарстана прошли обязательную классификацию в преддверии ЧМ-2018

В Крыму классификацию прошли 60 средств размещения

ФЗ установлено право регионам аккредитовывать организации, классифицирующие объекты туристической индустрии

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

ВТБ продал бывшие гостиницы Банка Москвы

ВТБ выставил на продажу гостиницу "Алтай"

ВТБ не станет забирать у AFI Development отель "Аквамарин"

Партнеры Года Нисанова стали владельцами проекта 5-звездочного отеля в Зарядье

Московская гостиница "Берлин" будет реконструирована

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

Собянин: Москва не должна "напичкать" хостелами жилые дома ради ЧМ-2018 по футболу

Роспотребнадзор оштрафовал московскую гостиницу «Саяны» за нарушения на 111 тыс руб

Аналитика OneTwoTrip. Новогодние скачки цен в российских отелях. Резкий спад после праздников.

Определена десятка «самых страшных» отелей в России

За нарушение правил миграционного учета к административной ответственности привлечены руководители ряда гостиниц

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

Как устроен рынок хостелов в США.

В Британии сгорела старинная гостиница, одна из первых названная отелем

6. Методические советы

"Прецедент Минаева": на чьей стороне закон. Как защитить отель в условиях информационной войны.

Современные концепции в ведении гостиничного бизнеса: прежде всего избавьтесь от хлама

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 и поддержка развития туристско-гостиничного комплекса

В России появится стандарт туристических услуг

Общественный совет при Ростуризме одобрил проект национального стандарта качества туристических услуг. К стандарту смогут присоединиться российские и зарубежные туроператоры, отели и авиакомпании, а специально созданный экспертный совет будет присваивать им специальный рейтинг. «Известиям» удалось ознакомиться с документом до его обнародования.

— Мы опросили туристов и выделили основные моменты, которые они хотят видеть в турпродукте как в России, так и за рубежом, — сообщил «Известиям» замглавы Общественного совета при Ростуризме, председатель Клуба защиты прав туристов Дмитрий Давыденко. — Их пять: безопасность, добросовестность, доброжелательность, защита прав туриста и доступность для людей с ограниченными возможностями.

Свод правил получился довольно подробным, и не исключено, что их число будет даже уменьшено. В документе, к примеру, говорится о том, что в отелях должны быть информационные стенды и меню на русском языке, декларируется запрет на перевозку туристов в темное время суток (кроме трансфера между отелем и аэропортом) и страховые выплаты за травмы, полученные туристом в состоянии алкогольного опьянения.

— Недавно я был в Санкт-Петербурге в пятизвездочной гостинице «Англетер», — приводит пример Дмитрий Давыденко. — И мне там дали счет на английском языке! На русском у них его просто нет. А если бы я был в командировке? Тогда я должен был бы взять этот счет, перевести и заверить копию перевода у нотариуса. А в одной дорогой гостинице Екатеринбурга меню в ресторане и баре только на английском языке, хотя 95% гостей — россияне.

По словам Дмитрия Давыденко, составленный свод правил был принят общественным советом при Ростуризме на заседании и одобрен руководством ведомства. 25 октября состоится обсуждение документа в Общественной палате, после чего он будет размещен на сайте Ростуризма. У пользователей появится возможность проголосовать за документ и оставить комментарии. Итоговый вариант будет утвержден Росстандартом и станет официальным ГОСТом.

— Нацстандарт сам по себе не является обязательным и распространяется только на компании, которые к нему присоединяются. К этому стандарту может присоединиться любой отель, любой зарубежный туроператор, который работает с российскими гражданами. Мы считаем, что те, кто примет эти правила, получит дополнительные конкурентные преимущества. Туристы будут информированы, какие гостиницы входят в эту программу, — рассказал Дмитрий Давыденко.

Он также сообщил о планах создать экспертный совет, куда войдут члены Общественной палаты, депутаты Госдумы, деятели культуры и спорта, которые часто путешествуют и имеют возможность сравнивать. Они оценят услуги туроператоров, авиакомпаний и отелей.

В перспективе будут внесены изменения в правила оказания гостиничных услуг, классификации гостиниц и другие нормативы, а со временем, возможно, документ станет обязательным на территории России и для российских компаний.

Эксперт Общественной палаты по защите прав туристов и пассажиров Роман Бобылев, комментируя инициативу, заявил «Известиям», что любые стандарты идут лишь на пользу и положительно сказываются на качестве услуг.

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

Фокус – Москва и столичный регион

«В 2016 году турецкое направление отсутствовало. А сейчас, в осенний сезон, те услуги, которые предлагают, не всегда отвечают качеству, к которому привыкли российские туристы. Вполне нормально, если будут введены какие-то требования от российской стороны», — сказал Бобылев. — Конечно, заставить никого выполнять эти требования невозможно, это дело добровольное, и непонятно, как на это отреагирует турецкая система отелей. Но турки заинтересованы в возвращении российских туристов в тех объемах, которые были до кризисной ситуации. И сейчас удобный момент навязать туркам наши стандарты оказания туристических услуг. Европейские страны давно ввели свои стандарты для турецкого побережья. А мы в 2014 и 2015 годах по количеству туристов обогнали немцев, которые всегда лидировали. И возникает вопрос: почему немцы могут ввести сертификацию и требования к отелям, а мы, выдвигаясь на первые позиции, не можем?

Роман Бобылев предположил, что идея создания нацстандарта будет поддержана российскими туроператорами, которые работают на популярных направлениях. Вице-президент Ассоциации туроператоров России Александр Курносов подтвердил, что АТОР будет участвовать в обсуждении правил.

«Стандартизация бизнес-процессов — нормальное явление», — сказал он «Известиям». — И это позитивно отразится как на потребителях, так и на туроператорах, когда они покупают гостиничные услуги за рубежом. Каждый человек или компания должны понимать, за что они отдают деньги, что подразумевается под четырьмя звездами. У всех одинаковое понимание, что это такое, или разное? Но надо смотреть, не будут ли эти ГОСТы чрезмерно детализированы, не принесет ли это дополнительных транзакционных издержек для компаний и гостиниц. Потому что дополнительные затраты переложат на покупателя.

<http://izvestia.ru/news/640022#ixzz4O6BmuUiV>

Госдума может рассмотреть законопроект о запрете на размещение хостелов в жилых домах до конца сессии.

До конца осенней сессии депутаты Госдумы могут рассмотреть во втором чтении законопроект, предусматривающий запрет на размещение хостелов в жилых помещениях. Об этом Агентству городских новостей «Москва» сообщила глава думского комитета по жилищной политике и жилищно-коммунальному хозяйству, один из авторов законопроекта Галина Хованская.

«Мы будем сейчас готовить второе чтение законопроекта. Я думаю, что до конца сессии мы во втором чтении примем. Но в законопроекте я, честно говоря, ничего не собираюсь менять, потому что именно нынешнюю версию законопроекта поддерживает правовое управление администрации президента. Это очень мягкий вариант», — сказала Г.Хованская.

В июне 2016 г. думский комитет по жилищной политике и жилищно-коммунальному хозяйству перенес без объявления даты рассмотрение поправок в законопроект о запрете на размещение хостелов и мини-гостиниц в жилых домах. Причиной переноса стала несогласованная позиция правительства по этому законопроекту.

Проектом закона, одобренного Госдумой в первом чтении, предлагается дополнить Жилищный кодекс РФ запретом на размещение в жилых помещениях многоквартирных домов «гостиниц и иных средств размещения, оказания гостиничных услуг и иных услуг размещения».

<http://www.mskagency.ru/materials/2602719>

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

Фокус – Москва и столичный регион

2. Актуальные вопросы классификации средств размещения

Роспотребнадзор в январе-сентябре 2016 года закрыл 35 хостелов в Москве

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) с января по сентябрь 2016 г. закрыла в столице 35 хостелов. Об этом сообщила руководитель управления Роспотребнадзора по Москве Елена Андреева в ходе совместного заседания комиссии столичного парламента по законодательству, регламенту, правилам и процедурам и комиссии по безопасности.

«По суду в 2015 г. мы закрыли 25 хостелов. В 2016 г. за девять месяцев - 35», - сказала Е.Андреева.

Она добавила, что за год в столичное управление Роспотребнадзора поступает порядка 1 тыс. обращений, содержащих жалобы на хостелы.

Ранее столичное управление Роспотребнадзора в преддверии чемпионата мира по футболу 2018 г. направило обращение в Мосгордуму с просьбой ускорить принятие законопроекта о запрете размещения хостелов в квартирах жилых домов. Кроме того, Роспотребнадзор просит власти Москвы создать единую базу гостиниц и хостелов. Соответствующее письмо, направленное в столичный парламент, имеется в распоряжении Агентства городских новостей «Москва».

Госдумой в первом чтении был одобрен проект закона, предлагающий дополнить Жилищный кодекс РФ запретом на размещение в жилых помещениях многоквартирных домов «гостиниц и иных средств размещения, оказания гостиничных услуг и иных услуг размещения». Второе чтение законопроекта может состояться в ноябре 2016 г.

<http://www.mskagency.ru/materials/2601427>

Более 80 процентов отелей Татарстана прошли обязательную классификацию в преддверии ЧМ-2018

Казань, 27 октября, «Татар-информ»

Руководитель Госкомитета РТ по туризму Сергей Иванов заявил о том, что 83 процента гостиниц и отелей Татарстана прошли обязательную классификацию в преддверии Чемпионата мира по футболу-2018. Об этом сообщается на портале для болельщиков мундиаля в России welcome2018.com.

При этом, по словам Иванова, отмечаются «сложности с малыми средствами размещения – мини-отелями и хостелами», поскольку часто их владельцы не хотят проходить классификацию. «Безусловно, им необходимо привести свои средства размещения в соответствие с приказом Министерства культуры, а там есть определенные требования к каждой категории средств размещения. Скажем, для одной звезды – один набор услуг, для двух – другой. То есть надо провести работу внутри своего предприятия, наверное, поэтому многие делать это не хотят», – предположил он.

Отметим, что обязательную проверку на соответствие заявленной категории пройдут все гостиницы в городах-организаторах ЧМ-2018. Классификацией занимаются специальные организации, аккредитованные в местных департаментах туризма и культуры.

<http://www.tatar-inform.ru/news/2016/10/27/525863/>

В Крыму классификацию прошли 60 средств размещения

В Республике Крым по состоянию на 25 октября 2016 года классификацию прошли 60 средств размещения, из которых категория «5 звезд» присвоена 5 объектам, «4 звезды» – 15, «3 звезды» – 26, «2 звезды» – 10, «без звезд» – 4. Об этом сообщил министр курортов и туризма региона Сергей Стрельбицкий.

«На протяжении 2015 и 2016 годов организовано 38 мероприятий для руководителей и представителей санаториев и отелей по вопросам проведения классификации объектов размещения», – подчеркнул он.

На сегодняшний день категория «пять звезд» присвоена резиденции «Крымский бриз» (пгт Парковое), отелю «Ореанда» (г. Ялта), СКК «Мрия» (пгт Оползневое), гостиничному комплексу «Вилла Елена» (г. Ялта), пансионату им. Терлецкого (пгт Форос); «четыре звезды» – отелям «Алые паруса» (г. Феодосия), «Александрия» (пгт Кацивели), «Пальмира-палас» (пгт Курпаты), «Приморский парк» (г. Ялта), «Лео Палас» (пгт Черноморское), гостиничным комплексам «Виллы Ирей» (п. Семидворье), «Джеваль» (г. Евпатория), «Отель «Кристи» (с. Штормовое), «Отель «Европа» (пгт Партернит), «Украина-Palace» и «Ribera Resort&SPA» (г. Евпатория), пансионату «Озеро сновидений» (г. Евпатория), курортному клубу «Дачі» (г. Алушта), парку-отелю «Порте-Маре» (г. Алушта), санаторию «Утес» (корпус №3, пос. Утес).

Категория «три звезды» присвоена отелям «Левант», «Бристоль», «Ялта круглый год» и «Ротонда» (г. Ялта), «Лиана» (г. Евпатория), «Голден» и «Калипсо» (г. Алушта), «ТЭС-отель Евпатория» (г. Евпатория), «Imperial» (г. Симферополь), вилле «Онейро» (г. Алушка), гостиничным комплексам «Империя» (г. Евпатория), «Дом семейного отдыха «Федор Шаляпин» (г. Евпатория), «Отель «Наталия» (с. Штормовое), «Ирей» (пос. Семидворье), «Гранд Астория» и «Отель «Атлант» (г. Феодосия), «Ассоль» (г. Судак), туристическим гостиницам «Палас» (г. Ялта) и «Орхидея» (пгт Николаевка), пансионату «Планета Лета» (с. Каменское), санаториям «Полтава-Крым» (г. Саки), «Юрмино» (корпус №1, г. Саки), «Утес» (корпус № 4, пос. Утес), оздоровительному комплексу «Рябинка» (корпуса 1-10, корпус «Г», пос. Заозерное), гостиницам «Атрий» (г. Ялта) и «Виктория» (г. Симферополь); «две звезды» – гостиницам «Спортивная», «Москва», «Украина» и «Мараканд» (г. Симферополь), «Крымская Ницца» (г. Ялта), «Туристическая гостиница «Чайка» (пгт Николаевка), гостиничному комплексу «Лето» (пгт Коктебель), отелю «Серсиль» (г. Алушка), санаторию «Утес» (корпус №2, пос. Утес), гостевому дому «На Суворовском» (г. Симферополь); категория «без звезд» – санаториям «Северное сияние» (г. Саки), «Юрмино» (корпус №2, г. Саки) и «Утес» (корпус №1, пос. Утес), пансионату «Солнечный берег» (г. Саки).

<http://rtournews.ru/blog/tournews/v-krymu-klassificirovano-60-otelej.html>

ФЗ установлено право регионам аккредитовывать организации, классифицирующие объекты туристической индустрии

Проект регионального закона "О внесении изменений в Закон Тульской области "О туристической деятельности на территории Тульской области" разработан в связи с принятием Федерального закона от 02.03.2016 №39 - ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования законодательства, регулирующего туристическую деятельность".

Предметом данного проекта является разграничение полномочий между органами госвласти региона по созданию условий для развития туризма в области.

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

Фокус – Москва и столичный регион

В новой редакции закона регламентируются вопросы аккредитации организаций, которые классифицируют объекты туристической индустрии. Это объекты, включающие гостиницы, горнолыжные трассы, пляжи. Аккредитация будет проводиться органом исполнительной власти региона, который будет определен правительством области. Она будет проставляться на три года и позволит организации осуществлять классификацию туробъектов на всей территории России. При этом необходимо будет уведомлять орган исполнительной власти, если классификация планируется на территории области.

Сведения об аккредитованных организациях уполномоченный региональный орган власти будет направлять на федеральный уровень для включения в единый перечень.

Законопроект принят в первом чтении Тульской областной Думы.

<http://tulainfo71.ru/news/power/72482/>

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

ВТБ продал бывшие гостиницы Банка Москвы

Структурам группы ВТБ удалось реализовать первые гостиничные активы, перешедшие им от Банка Москвы в 2011 году. Владелец гостиниц «Орехово» и «Царицыно» стала ИК «Платформа», основанная владельцем «Мортон» Сергеем Гордеевым

ВТБ продал первые две гостиницы, входящие в портфель ОАО «Гостиничная компания» (управляла бывшими гостиничными активами Банка Москвы, которые в 2011 году перешли в группу ВТБ в рамках реструктуризации долгов), — «Орехово» и «Царицыно». Покупателем стало ООО «Бизнес недвижимость», принадлежащее инвесторам, интересы которых представляет группа компаний «Платформа», рассказал РБК представитель ВТБ и подтвердил управляющий директор «Платформы» Борис Голубев.

Гостиница «Орехово» занимает два панельных 17-этажных дома 1989 и 1990 годов постройки совокупной площадью 19 тыс. кв. м на 405 номеров. В 2007 году они прошли реновацию. Площадь гостиницы «Царицыно» составляет 14,3 тыс. кв. м, количество номеров — 143. Все три здания расположены на Шипиловском проезде (д.39, к.2; д.43, к.1; д.47).

В ВТБ и «Платформе» не стали комментировать цену покупки. Сумма сделки не превышает \$50 млн, полагает заместитель директора по развитию индустрии гостеприимства CBRE Станислав Ивашкевич.

Ранее ИК «Платформа» не занималась гостиничным бизнесом, специализируясь на торговой недвижимости. В ее портфеле были ТРЦ «Ривер Молл» (258 тыс. кв. м) в районе метро «Автозаводская» и ОАО «ОТД «Ясенево» (владеет четырьмя столичными универмагами). Кроме того, компания планировала реализовать проекты ТРЦ «Подольск Молл» (120 тыс. кв. м), «Ярославка Молл» (230 тыс. кв. м) и «Саларьево Молл» (транспортно-пересадочный узел на 460 тыс. кв. м и торговый комплекс на 135 тыс. кв. м). *Однако ни один из данных проектов строиться пока не начал.*

По словам Голубева, гостиницы «Орехово» и «Царицыно» сохраняют свой функционал. «Это достаточно успешные гостиницы с хорошей заполняемостью, поэтому речи о редевелопменте пока не идет», — заверил топ-менеджер.

Вместе с тем один из корпусов «Орехово», который работал в формате апарт-отеля и имеет планировку многоквартирного дома, уже распродается как апартаменты, рассказал Голубев. При этом цена продажи апартаментов примерно на 20% ниже среднего уровня цен на вторичном рынке квартир в этом районе, добавил он.

Средняя цена 1 кв. м на вторичном рынке вблизи метро «Орехово» может достигать 180 тыс. руб., говорит руководитель департамента аналитики и консалтинга «Бест-Новострой» Сергей Лобжанидзе. Таким образом, цена продажи апартаментов в гостинице «Орехово» может составлять около 140–150 тыс. руб. за 1 кв. м, подсчитал РБК.

Как ВТБ реализует активы Банка Москвы

В 2011 году проблемный портфель Банка Москвы, который перешел группе ВТБ в соответствии с генеральным соглашением с АСВ, был разделен на две части: 366 млрд руб. общей задолженности и 150 млрд руб. задолженности с

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

Фокус – Москва и столичный регион

«наименьшей вероятностью возврата». Как рассказал РБК представитель пресс-службы группы, с мая 2011 года на текущий момент урегулирована задолженность на сумму около 200 млрд руб., из которых около 74 млрд руб. погашено за счет реализации активов, еще примерно 126 млрд руб. — это возврат задолженности по проблемным кредитам. «По состоянию на сегодняшний день в АСВ досрочно возвращено более 26,3 млрд руб. из займа, предоставленного Банку Москвы, весь займ должен быть возвращен до 2026 года», — отметил представитель ВТБ.

Консолидация всех непрофильных активов Банка Москвы осуществлялась на балансе специально созданной «дочки» — ООО «БМ Проект». Среди уже проданных проектов: активы агрохолдинга «Терра-Инвест», бассейн «Чайка», активы алкогольного холдинга «ММВЗ».

Платформа для «Мортон»

Гостиницы «Орехово» и «Царицыно» не первые непрофильные активы, которые «Платформа» купила у ВТБ. В начале октября «Ведомости» писали, что компания приобрела у банка контрольный пакет акций ОАО «Перовское», которому принадлежит складской комплекс на 70 тыс. кв. м и 8 га земли на Кусковской улице. Здесь «Платформа» намерена построить около 200 тыс. кв. м жилья.

Тогда источники «Ведомостей» предполагали, что строительством жилья здесь может заняться группа ПИК, основным акционером которой является предприниматель Сергей Гордеев. Он же вместе с Дмитрием Родиным создал в 2013 году ИК «Платформа». Хотя в 2014 году компания объявила, что Гордеев вышел из состава ее акционеров, он сохранил преимущество при инвестировании в ее новые проекты.

В конце сентября РБК стало известно, что Сергей Гордеев купил крупнейшего застройщика жилья России группу компаний «Мортон». Источник РБК, знакомый с планами Сергея Гордеева, рассказал, что тот планировал включить в девелоперский портфель «Мортон» несколько участков в Москве. Каких — собеседник РБК не уточнил.

На момент сдачи статьи пресс-служба ГК «ПИК» не ответила на вопросы РБК. Пресс-служба «Мортон» отказалась от комментариев.

<http://www.rbc.ru/business/28/10/2016/581334169a7947826ea91f53>

ВТБ выставил на продажу гостиницу "Алтай"

Банк ВТБ распродает имущество разорившегося Банка Москвы (ныне БМ-Банк входит в структуру ВТБ). Среди выставленных на продажу проблемных активов — винодельческие предприятия, ломбарды, земельные участки, девелоперские активы и несколько отелей, в том числе и гостиница "Алтай".

Отели продаются из пакета "Гостиничной компании", принадлежащей ранее Банку Москвы. Всего выставлено 11 московских гостиниц: "Орехово", "Кузьминки", "Саяны", "Восход", "Царицыно", "Владыкино", "Останкино", "Золотой колос", "Турист", "Бизнес-турист" и "Алтай". Последняя находится по адресам: Москва, ул. Гостиничная, вл. 10, корп. 5, д. 12, корп. 6, д. 4А, корп. 8, ул. Ботаническая, д. 41, корп. 7.

Общая площадь распродаваемых отелей — около 209 тыс кв. м, а номерной фонд превышает 4 тыс. комнат. Свой гостиничный портфель банк оценивает в 14 млрд руб., пишет РБК.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Всего в списке — 31 лот. Большая часть активов расположена в столице, остальные — в российских регионах. Среди продаваемого имущества есть и два винзавода общей площадью 10 га. Другим крупным активом, о продаже которого ранее банк не сообщал, стали 11 гостиниц, входящих в портфель "Гостиничной компании".

<http://altapress.ru/story/vtb-vistavil-na-prodazhu-gostinit-su-altay-189293>

ВТБ не станет забирать у AFI Development отель "Аквamarin"

Компания AFI Development не станет отдавать ВТБ 4-звездочный отель "Аквamarin", а также торгово-развлекательный центр "Афимолл сити" (282 100 кв. м) в деловом центре "Москва-сити" и офис «Аквamarin III» (61 700 кв. м) и

По информации "Ведомостей", стороны договорились о реструктуризации кредита более чем на \$600 млн. Банк и девелопер согласились оформить перекрестные залоги и поручительства по двум кредитам фирм "Краун инвестментс" (владелец "Аквamarина") и Bellgate Constructions (собственник "Афимолл сити"). Для первой компании платежи по основному долгу переносятся на январь 2018 г., для второй — на апрель 2018 г.

В качестве дополнительного обеспечения AFI Development передаст банку в залог торгово-офисный центр "Эксполон" (он же "Косинская плаза") площадью 108 000 кв. м рядом с метро "Выхино".

Представитель ВТБ сообщил, что банк удовлетворен достигнутыми договоренностями по реструктуризации задолженности AFI Development.

AFI Development работает в России с начала 2000-х гг. Сейчас ее основной владелец — израильский диамантер Лев Леваев. В портфеле компании около 25 проектов совокупной стоимостью \$1,2 млрд.

<http://www.vedomosti.ru/realty/articles/2016/09/28/658761-vtb-zabirat-afi-development>

Партнеры Года Нисанова стали владельцами проекта 5-звездочного отеля в Зарядье

Основным владельцем проекта отеля в Зарядье стал Давид Нисанов, с середины сентября ему принадлежат 43,5% доли ООО "МФК", реализующего проект. Также совладельцами теперь выступают Раши и Эдик Ильяевы (по 8,67%), Наор Азраев (8,83%), Борис Изралов (8,67%) и Шарон Юсифов (8,67%), указано в материалах компании. Еще 13% проекта — у гендиректора "Олимпийского" Артема Дюмина.

Компания "Многофункциональный комплекс «Варварка, 14, стр. 1, 2» (ООО "МФК" владеет правами на проект 5-звездочного гостиничного комплекса в Зарядье. 87% проекта ранее были у Александра, Любви и Елены Шумковых, наследников бизнесмена и юриста Дмитрия Шумкова.

Как сообщалось ранее, рыночная стоимость проекта гостиницы может составлять около 4 млрд руб., еще примерно 6 млрд руб. надо будет вложить в реконструкцию.

<https://rns.online/consumer-market/Partneri-Goda-Nisanova-stali-vladeltami-proekta-5-zvezdochnogo-otelya-v-Zaryade-2016-09-20/>

Московская гостиница "Берлин" будет реконструирована

МОСКВА, 27 октября. /ТАСС/. Градостроительно-земельная комиссия Москвы одобрила заявку на выдачу градостроительного плана земельного

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

Фокус — Москва и столичный регион

участка (ГПЗУ), необходимого для реконструкции гостиничного комплекса "Берлин" на юго-западе столицы. Об этом сообщили в пресс-службе мэра и правительства Москвы.

"Работы по реконструкции гостиницы планируется провести без изменения габаритов и внешнего облика зданий", - уточнили в пресс-службе. Гостиничный комплекс "Берлин" на 87 номеров расположен в 50 метрах от станций метро "Каховская" и "Севастопольская". В 2014 году выполнен капитальный ремонт гостиницы.

Также в четверг на заседании комиссии было решено реконструировать здание академии Игоря Крутого в Большом Харитоньевском переулке. Ранее в данном здании располагался арбитражный суд, в настоящее время оно не используется.

"Проект реконструкции предусматривает увеличение площади здания с 5,57 тыс. до 6,5 тыс. кв. м без изменения предельной высоты. Заказчиком реконструкции выступает автономная некоммерческая организация "Академия популярной музыки Игоря Крутого", которая планирует разместить в здании музыкальную школу-студию", - уточнили в пресс-службе.

Комиссия также одобрила заявку на выставление на торги для строительства детского сада земельного участка по адресу: 7-я Чоботовская аллея, вл. 6 в Ново-Переделкине. Здесь планируется построить трехэтажный детский сад. В районе Куркино появится физкультурно-оздоровительный конкурс. Заявка о выставлении на торги земельного участка на Воротынской улице, 31 также поддержано комиссией.

Кроме того, одобрена заявка на выдачу ГПЗУ, необходимого для реконструкции комплекса зданий ФГУП "НЦ "Сигнал" на улице Большая Оленья, вл. 8. "С учетом расположения зданий в охранной зоне парка "Сокольники" реконструкция будет проведена с учетом требований законодательства об охране объектов культурного наследия", - отметили в пресс-службе.

<http://tass.ru/moskva/3739144>

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

Собянин: Москва не должна "напичкать" хостелами жилые дома ради ЧМ-2018 по футболу

МОСКВА, 26 октября. /ТАСС/. Москва не будет наращивать количество хостелов в жилых домах ради чемпионата мира по футболу 2018 года. Об этом в среду сообщил мэр Москвы Сергей Собянин, выступая перед депутатами Мосгордумы с ежегодным отчетом о результатах деятельности правительства столицы.

"Я не большой сторонник, чтобы в жилых домах создавались хостелы. Хостелы - это по сути гостиницы, но если процедура (организации хостелов - ред.) будет упорядочена, и если это будет сделано при согласии всех жителей и под их контролем, то здесь компромисс. Но ради чемпионата мира мы не должны напичкать хостелами все московские дома", - сказал Собянин.

В настоящий момент столичные коллективные средства размещения, включая мини-отели и хостелы проходят обязательную сертификацию согласно требованиям ФИФА и российского законодательства. По данным департамента национальной политики, межрегиональных связей и туризма Москвы, к настоящему времени обязательную сертификацию прошли более 800 средств коллективного размещения, включая свыше 210 хостелов.

Согласно информации сервисов бронирования, в Москве на сегодня действуют около 2 тыс. вариантов размещения, включая квартиры и апартаменты для аренды. По оценкам департамента национальной политики, номерной фонд Москвы составляет около 55 тыс. единиц, одновременно за ночь столица может разместить порядка 100 тыс. туристов.

Чемпионат мира по футболу пройдет с 14 июня по 15 июля 2018 года на 12 стадионах в 11 городах России: Москве, Санкт-Петербурге, Казани, Сочи, Самаре, Нижнем Новгороде, Ростове-на-Дону, Волгограде, Екатеринбурге, Калининграде и Саранске. По прогнозам столичных властей, во время чемпионата Москву посетят более 3 млн туристов.

<http://tass.ru/moskva/3735279>

Роспотребнадзор оштрафовал московскую гостиницу «Саяны» за нарушения на 111 тыс руб

МОСКВА, 26 окт - РАПСИ. Управление Роспотребнадзора по Москве выявило нарушения законодательства в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения и оштрафовало ОАО «Гостиница Саяны» на 111 тысяч рублей, говорится в сообщении ведомства.

При проведении плановых надзорных мероприятий установлено, что ОАО «Гостиница Саяны» не довело до сведения потребителей информацию об оказываемых услугах, предназначенную для оформления временного проживания как посредством размещения в помещении гостиницы, так и на сайте гостиницы в сети Интернет. Кроме того, не обеспечено проведение комплекса мероприятий по защите объекта от грызунов, насекомых, имеющих эпидемиологическое, санитарно-гигиеническое значение.

Также не обеспечено выполнение мероприятий по очистке и профилактической дезинфекции мест общего пользования гостиницы, не соблюдаются требования к дезинфекционному режиму при проведении уборок. В сообщении Роспотребнадзора говорится, что гостиница «не представила

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

Фокус – Москва и столичный регион

сведения о прохождении медицинских осмотров, профилактических прививок, в т. ч. от гриппа, сотрудников компании, привлекаемой для уборки помещений гостиницы и территории». По информации управления, «контейнеры на контейнерной площадке требуют замены, не покрашены, крышки не закрываются, отсутствует контейнер для пищевых отходов».

В отношении юридического и должностного лица ОАО «Гостиница Саяны» составлены протоколы об административных правонарушениях и вынесены постановления о назначении административного наказания в виде штрафов. Административные наказания вынесены с учетом смягчающих вину обстоятельств, так как юридическим лицом представлены сведения об устранении выявленных нарушений.

www.rapsinews.ru/incident_news/20161026/277029233.html#ixzz4OHxxhRyt

Аналитика OneTwoTrip. Новогодние скачки цен в российских отелях. Резкий спад после праздников.

Резкое колебание цен в отелях ряда российских городов в начале января 2017 года фиксируют аналитики сервиса бронирований путешествий OneTwoTrip. Данные получены в результате анализа стоимости номеров, бронируемых в России и за рубежом на период зимних праздников (31 декабря 2016 года – 8 января 2017 года), а также в предновогоднюю неделю.

В Санкт-Петербурге проживание в первую неделю января обойдется на 30% дороже, чем во вторую, в Симферополе – на 75%.

В Ростове-на-Дону в начале января сутки в отеле обойдутся в среднем в семь тысяч рублей, в то время как уже девятого января тариф упадет почти в четыре раза – до 1,8 тысячи рублей.

В Калининграде, входящем в ТОП-5 популярных у пользователей OneTwoTrip направлений на Новый год, средняя цена номера во время праздников составит три тысячи рублей. Во вторую неделю января стоимость снизится в три раза.

В Сочи и Красной Поляне за сутки в гостинице в дни новогодних каникул придется заплатить в среднем четыре тысячи рублей, а после праздников – в полтора раза дешевле (2,6 тысячи рублей).

Тарифы на размещение отдыхающих будут колебаться и за рубежом. На Пхукете (Таиланд) стоимость номера в праздники составит порядка 6,6 тысячи рублей, а с 9 января снизится более чем в два раза. В начале первого месяца 2017 года цены также будут выше в отелях Лондона, Парижа и Тбилиси.

Напоминаем, что по данным TripAdvisor, самое выгодное время для бронирования отелей Европы и Азии – ноябрь. Таким образом можно сэкономить 15-16% стоимости.

Период выгодных цен для новогоднего бронирования в Москве наступает уже в августе – по сравнению с пиковыми значениями экономия может составить до 34%.

http://hotelier.pro/index.php?option=com_k2&view=item&id=1965:onetwotrip&Itemid=278

Определена десятка «самых страшных» отелей в России

Эксперты Hotellook, онлайн-сервиса поиска и сравнения цен на отели в разных странах мира определили 10-ку «самых страшных гостиниц» в России. Такое заявление сделал в этот четверг Янис Дзенис – PR-директор компании.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Исследование было проведено в преддверии «страшного» праздника Halloween. В результате у экспертов сервиса появилась информация о «самых страшных» российских гостиницах. Анализ делался на основе отзывов постояльцев, оценки выставлялись от 1 до 10 баллов. Те гостиницы и отели, которые не смогли набрать больше 5 баллов, по мнению PR-директор компании должны вызывать определённое беспокойство.

На самом первом месте в «антирейтинге» стоит «Амрита» — гостиница в городе Челябинске. (Стоимость гостиничного номера в этой гостинице на ближайший уик-энд составляет от 481 рублей, при рейтинге 4.6).

Один из постояльцев, который уже пользовался услугами этой гостиницы, написал, что там очень грязно, двери сломаны и заклеены плёнкой под дерево. Постельное бельё выдают мокрым, телевизор не работает. Wi-Fi медленный. Гостиница расположена в том же доме, где общежитие, звукоизоляция ужасная, двери тонкие и все орут. Елена Летучая — ведущая программы «Ревизорро» также была недовольна жилищными условиями в этой гостинице. Ей не понравился отвратительный пыльный номер, в котором грязные окна и постельное бельё с дырками. Кроме этого, ей не понравилось отношение персонала к постояльцам, которое она назвала хамским.

Что удивительно, в антирейтинг попали гостиницы Москвы и Петербурга, которые, по идее, должны отличаться наоборот чистотой и комфортом за счет того, что это сверх популярные туристические города России.

На втором месте рейтинга «самых страшных» отелей оказался московский «Отель на Чистых прудах». (Стоимость гостиничного номера на ближайший уик-энд от 1000 рублей при рейтинге 4.6). Один из гостей этой гостиницы написал, что он был расстроен, что номер оказался грязным, а постельное бельё застиранным. Кроме этого, ему не понравилось шумное поведение персонала, проживающего в соседних номерах.

В топ-3 «антирейтинга» вошел московский «Спа Мини Отель». (Стоимость гостиничного номера на ближайший уик-энд от 3900 рублей при рейтинге 5). По словам одного из жильцов, его расстроило то, что отель расположен в подвале, в номере шумит вентилятор, вода в душе еле тёплая, а обещанного завтрака нет.

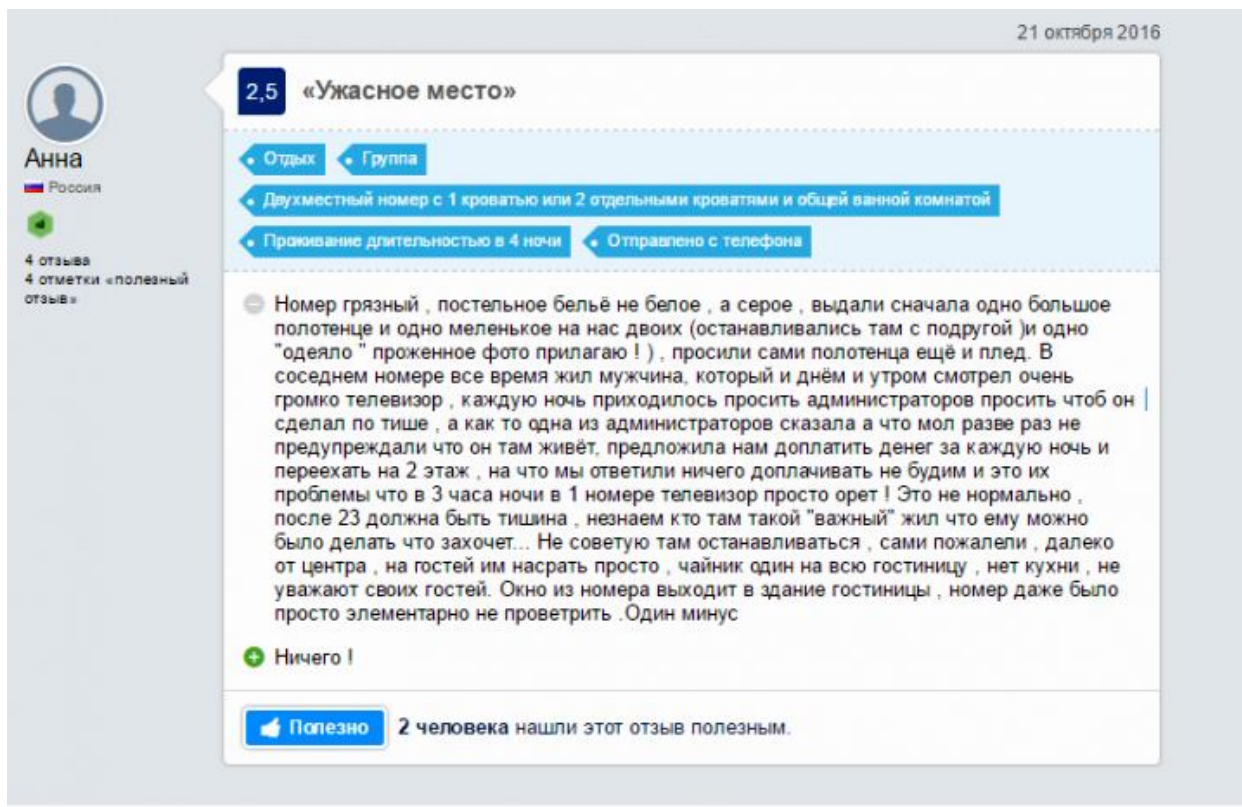
4 и 6 места в антирейтинге заняли Санкт-Петербургские отели — «Василеостровский» (4 место) и гостиница «Белые ночи» (6). На 5 месте — отель «Евразия» г.Уфа.

Ростовский гостевой дом "Guest House Lime" попал на почетное 7 место. Рейтинг определялся не только по звездам, но и по отзывам гостей. "Guest House Lime" имеет рейтинг на сайте Hotellook 5.4, а на Booking 5.4.

Судя по отзывам гостевой дом отличается не слишком удобным расположением, убогим ремонтом и грязью. Само здание расположено на проспекте Ленина, 19.

На Booking в комментариях представитель "Guest House Lime" заявляет, что сейчас у гостиницы поменялся хозяин и все стало лучше. "...и сейчас не надо давать отзывы о прошлом. почитайте последние отзывы и всё поймёте сами", - отвечает он на гневный отзыв от 27 сентября этого года.

Но буквально проходит месяц и на сайте появляется отзыв за 21 октября текущего года:



В целом негативных отзывов больше, чем позитивных. Среди плюсов гостевого дома отмечают низкую стоимость (около 1000 рублей за ночь) и то что есть парковка и wifi.

В «десятке» гостиниц с самым низким рейтингом оказались также отели из городов Владимира («Бюджетный апарт отель «Мельница»), Пскова («Гостевой дом «Вояж») и Казани («Hostel On Narimanova»).

Эксперты онлайн-сервиса Hotellook, напомнили, что фильтр "Оценка гостей" даёт возможность не выводить в результатах поиска те гостиницы и отели, которые имеют плохую репутацию.

<http://prohotel.ru/news-219889/o/>

<https://rostov.press/10038-rostovskaya-gostinica-popala-v-antireyting-hotelllook.html>

За нарушение правил миграционного учета к административной ответственности привлечены руководители ряда гостиниц

В ходе проверочных мероприятий в гостиничных комплексах Белгородской области, сотрудниками подразделений по вопросам миграции УМВД России по Белгородской области выявлены факты оказания гостиничных услуг иностранным гражданам с нарушением российского законодательства в сфере миграции.

За неисполнение обязанностей по осуществлению миграционного учета иностранных граждан, руководители ряда гостиниц привлечены к административной ответственности. Виновным должностным лицам назначен штраф на общую сумму 280 тысяч рублей. Общая сумма штрафов, наложенных на юридических лиц, составила 1 миллион 200 тысяч рублей.

<https://31.xn--b1aew.xn--p1ai/news/item/8828146/>

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

Фокус – Москва и столичный регион

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

Как устроен рынок хостелов в США.

Споры вокруг будущего российских хостелов так или иначе затрагивают зарубежный опыт развития этих средств размещения. Между тем, хостельная индустрия в тех же США практически по всем параметрам отличается от российской. В этом на личном опыте убедилась хостелер Мария Четверикова (ArtHouse Hostel) во время своей поездки в Калифорнию. Редакция Hotelier.PRO публикует её наблюдения.

Весной этого года мой муж поехал в командировку в Сан-Франциско, и я решила составить ему компанию, чтобы познакомиться с этим далеким городом у залива. Прибыв в город, муж отправился на бесконечные IT-конференции и митапы, а я решила воспользоваться случаем и исследовать местный рынок хостелов, т.к. в Москве я занимаюсь этим бизнесом. Благо, что времени у нас было много, да и поиск мест размещения для нас с мужем на время пребывания в Сан-Франциско был возложен на меня как на "профи в этой сфере", как выразился мой муж.

Сперва расскажу немного о самом месте, чтобы всем был понятен размер рынка, и соответственно, спроса и предложения в сравнении с тем, что мы имеем в Москве.

Итак, место назначения – Силиконовая Долина, Мекка айтишников всех стран и профессий. Долина, как таковая, простирается на 100 км от города Сан-Франциско (или как его сокращенно называют местные русские – СанФран) на севере до города Сан-Хосе на юге. В СанФране официально около 800 тысяч жителей, а в Сан-Хосе – около 900 тысяч.

В самой долине находится десяток мелких городков типа Пало-Альто или Маунтин-Вью с населением по 40-50 тысяч. Плюс помимо самой Долины в эту агломерацию входит еще с десяток таких же небольших городков на другой стороне залива Сан-Франциско, типа знаменитого университетского городка Беркли или дорогого и престижного места жительства местных богачей городка Саусалито на противоположных берегах бухты от СанФрана.

Общая численность населения этой агломерации: около 10 млн. жителей. Как Москва, по большому счету. Общее количество приезжающих в город туристов: свыше 17 миллионов в год. Москву, кстати сказать, в 2015 году посетило примерно такое же количество туристов.

План нашей поездки был такой: провести две-три недели в Сан-Франциско, потом переехать в Сан-Хосе на два-три дня для встреч мужа с местными компаниями, потом на пару дней посетить Сакраменто – столицу штата Калифорния, а на обратном пути на родину посвятить 4-5 дней Лос-Анджелесу. Таким образом, пока муж ходит по встречам, мне бы удалось обследовать состояние и условия гостиничного бизнеса почти во всех основных городах Западного побережья США. Что я и собиралась сделать с большим энтузиазмом.

Еще перед поездкой я начала исследование гостиничного рынка Сан-Франциско с обзора имеющихся предложений в Booking.com. И вот что я обнаружила при первом беглом осмотре.

В Сан-Франциско Booking.com предлагает всего 456 объектов размещения (для сравнения – в Москве таковых уже 2300, а в Питере – почти 3300), из

которых в ценовой категории до 54\$ за ночь – лишь 8 объектов, а \$54-\$100 – еще 26 предложений.

Основная же масса гостиниц предлагает номера дороже \$210 за ночь. В Москве, для примера, расклад точно противоположен: подавляющее большинство объектов размещения предлагает номера в нижней ценовой категории, и лишь 3% номеров – в самой дорогой, выше \$210 за ночь.



При этом средняя цена номера в гостинице в Сан-Франциско – еще выше, что-то около \$300 за ночь. Ёлушки-воробушки! Бюджетным этот город никак назвать язык не поворачивается. При таком раскладе, думала я, в городе должно быть обилие предложения хостелов, ведь спрос-то на бюджетное жилье точно есть. Но не тут-то было. Оказалось, что на сайте "Букинга" представлено лишь 18 хостелов в городе у моря, тогда как в Москве, мы это давно знаем, бум открытия квартирных хостелов привел к гипертрофии этого сегмента, и сейчас их у нас почти 360, то есть ровно в 20 раз больше.

Кстати, с точки зрения эволюции гостиничного рынка интересно обратить внимание на количество отелей в Сан-Франциско и Москве: там их 176, а у нас всего 500, т.е. разница лишь в 3 раза.

Обследовав список из выданных "Букингом" 18 хостелов, я обнаружила, что на самом деле в городе их всего 12 и они все помещаются на одной странице поиска. Кажется, что самому сайту Booking.com это кажется мало, вот он на свое усмотрение и добавил в выдачу еще 5 хостелов из близлежащих к Сан-Франциско городов (от 12 до 70 км от города). Ну конечно, очень удобно... А что? Вдруг кому из экономных постояльцев пригодится идея чуть сэкономить на жилье, и потом много-много потратить на транспорте.

А что же с ценами за одни сутки в хостелах Сан-Франциско? Просмотрев список из 12 городских хостелов, я обнаружила, что цены там довольно высокие и все находятся в очень узком диапазоне: от \$34 до \$70 за ночь за койко-место в общем номере. В пересчете на наши рубли – это от 2000 р. до 4000 р. за ночь в хостеле. Повторюсь: за ночь в ХОСТЕЛЕ!!

Для сравнения: в Москве этот диапазон цен сейчас от 200 р. в хостеле-общежитии у МКАДА до 1000 р. в хостеле премиум-класса (да, есть и такие!) ближе к центру города. Но подавляющее большинство приличных хостелов в центре Москвы стоят 500-600 рублей за сутки проживания.

Так как наша поездка предполагала визиты в другие города Калифорнии, то я сразу провела с помощью "Букинга" исследование гостиничного рынка Сан-Хосе, Сакраменто, Лос-Анджелеса. Оказалось, что на почти миллионный Сан-Хосе есть всего 187 объектов размещения, и среди них НИ ОДНОГО хостела:

Сан-Хосе: найдено 187 вариантов 3 причины посетить: шопинг, бизнес и еда		Сакраменто: найдено 75 вариантов 3 причины посетить: Старый город, история и еда		Лос-Анджелес: найдено 905 вариантов 3 причины посетить: пляж, Универсал Студия и шопинг	
Тип размещения		Тип размещения		Тип размещения	
<input type="checkbox"/> Отели	127	<input type="checkbox"/> Отели	52	<input type="checkbox"/> Апартаменты	495
<input type="checkbox"/> Мотели	44	<input type="checkbox"/> Мотели	12	<input type="checkbox"/> Отели	225
<input type="checkbox"/> Апартаменты	13	<input type="checkbox"/> Апартаменты	6	<input type="checkbox"/> Мотели	61
<input type="checkbox"/> Мини-гостиницы	1	<input type="checkbox"/> Отели типа «постель и завтрак»	2	<input type="checkbox"/> Дома для отпуска	57
<input type="checkbox"/> Отели типа «постель и завтрак»	1	<input type="checkbox"/> Хостелы	1	<input type="checkbox"/> Виллы	20
<input type="checkbox"/> Проживание в семье	1	<input type="checkbox"/> Мини-гостиницы	1	<input type="checkbox"/> Отели типа «постель и завтрак»	6
		<input type="checkbox"/> Люди	1	<input type="checkbox"/> Курортные отели	4
				<input type="checkbox"/> Проживание в семье	4
				<input type="checkbox"/> Мини-гостиницы	3

Цены же за номер начинаются от \$54 долларов, т.е. дешевых вариантов размещения нет вообще.

В 600-тысячном Сакраменто, столице Калифорнии, самого густонаселенного штата США, "Букинг" мне выдал всего 75 объектов размещения, среди которых гордо значится лишь 1 хостел:

В десятимиллионном Лос-Анджелесе я обнаружила 905 гостиничных объектов, из которых всего 10 хостелов и 225 отелей. С ценами на проживание ситуация такая же как в Сан-Франциско: основная масса предложений – от \$210 за ночь, а в самой нижней границе \$0-54 – лишь 6 предложений (т.е. еще меньше, чем число хостелов в городе).

Закончив исследования через "Букинг", я с интересом стала ждать моего визита в Калифорнию, чтобы на месте посмотреть все своими глазами и поговорить с сотрудниками и владельцами разных гостиниц и хостелов.

Поход по хостелам Сан-Франциско. Местоположение

Прилетев в СанФран, я решила, что надо посетить каждый хостел в городе, благо их всего 12, и посмотреть на все изнутри, а также постараться поговорить с владельцами и персоналом. Времени на это должно хватить с избытком.

Глянув на карту, я сразу поняла, что "миссия выполнима". Дело в том, что в Сан-Франциско все отели города сосредоточены лишь в его центральной исторической части, рядом с Финансовым центром и плюс-минус 15 минут пешком от него в разные стороны. Что очень удобно для всех туристов и командировочных. Никаких там тебе "Спутников" у МКАДа, или "Измайлово" у дальнего лесопарка – нет и в помине. Только размещение в центре, только в пешей доступности до главных достопримечательностей. И так – все 500 объектов размещения города. Это же касается и хостелов. Если глянуть на карту, то видно, что все 12 хостелов Сан-Франциско находятся рядом друг с другом, так что можно за пару часов обойти их все, если кому захочется совершить такой тур.

Дальше я буду описывать свои обобщенные наблюдения.

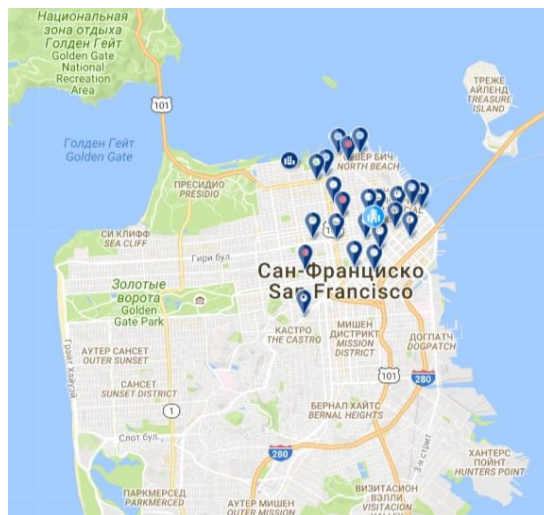
Где расположены хостелы в Сан-Франциско

Первое, я заметила, что все сан-францисские хостелы очень легко найти, т.к. они расположены на "красных линиях" городских улиц. Второе, что все

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

Фокус – Москва и столичный регион

хостелы города довольно большие. В каждом из них примерно 150-200 мест. Поэтому в городе нет НИ ОДНОГО "квартирного" хостела, каковых множество в Москве.



Сразу видно, что здесь каждый хостел – это настоящий бизнес, а не попытка обеспечить самозанятость в бабушкиной квартире. Следовательно, все они занимают большие отдельные здания в 3-5 этажей. У каждого здания отдельный вход с улицы, большая вывеска как на гостинице, просторный холл и у некоторых есть лифты. Таким образом, здесь хостел выглядит и устроен также как обычный отель с множеством номеров.

Как я поняла в дальнейшем, здесь каждый хостел имеет богатую историю и зачастую располагается в здании, которому уже почти 100 лет и раньше он был настоящим 3* отелем. В принципе, логично. Раз все хостелы находятся в центре города, а он активно застраивался еще в начале XX века сразу после известного землетрясения 1907г, то тогда и были построены эти здания.

Из таких столетних зданий состоит почти 70% центра Сан-Франциско. Удивительно для меня, конечно, что эти здания до сих пор стоят, особенно учитывая, что добрая их доля – это деревянные здания, по крайней мере, внутренние стены и перекрытия. Значит, хорошо строили.

В том, что нынешние хостелы располагаются в здании бывших 3* отелей, есть очевидные плюсы. Во-первых, это заранее продуманная планировка. Везде логично расположены коридоры и номера, есть просторный холл при входе и место для общей зоны.

Во-вторых, все номера в таком хостеле оборудованы на 4-6 человек и представляют собой бывшие двухместные гостиничные комнаты, с отдельной ванной и туалетом в каждом номере. Не нужно объяснять, что это очень удобно для гостей, так как при этом сохраняется определенный уровень приватности.

В-третьих, везде высокие потолки по 3-4 метра, проложены системы вентиляции и пожаротушения.

Примечательно, что в некоторых номерах осталась большая мебель, видимо, еще со времен, когда это была обычная гостиница: большие шкафы для одежды, большие зеркала, туалетные столики. Конечно, состояние мебели выдает ее 100-летний возраст (примерно), но в этом есть определенный шик и ощущение прикосновения к истории.

Таким образом, меблировка комнат калифорнийских хостелов существенно отличается от московских, которые почти на 99% уставлены

шкафами и кроватями из ИКЕА. При этом я не считаю, что мебель из ИКЕА хуже или лучше, просто так сложилось и в этом есть как плюсы для бизнеса (экономичность и удобство), так и минусы (похожесть всех хостелов друг на друга).

Есть ощущение, что когда-то давно владельцы таких 3-звездочных гостиниц просто приняли решение не делать дорогой ремонт в своем здании, чтобы гнаться за конкурентами, а сделали ход конем – и перепрофилировали свои гостиницы в хостелы, и стали зарабатывать даже больше денег с квадратного метра площади.

Единственным исключением из этого правила я считаю хостел HI Fisherman`s Wharf.

Этот хостел – вообще отдельная песня! Во-первых, месторасположение – он расположен прямо на высоком берегу залива Сан-Франциско, и оттуда открывается прекрасный вид на мост Golden Gate, на остров-крепость Алькатрас и на полгорода.

В этом месте с середины XIX века находился военный форт и были установлены береговые батареи, которыми простреливался весь вход в залив на случай нападения неизвестного неприятеля. В качестве такого неприятеля в США вначале воспринимались мексиканцы, нападение которых ожидалось после войны 1848 года, в ходе которой Калифорния и Техас были отвоеваны у Мексики. Но уже через 13 лет во время Гражданской войны Севера и Юга эти пушки ожидали возможного появления здесь флота Конфедерации, но так и не дождались. Пушки, кстати, стоят там до сих пор – в качестве исторических реликвий.

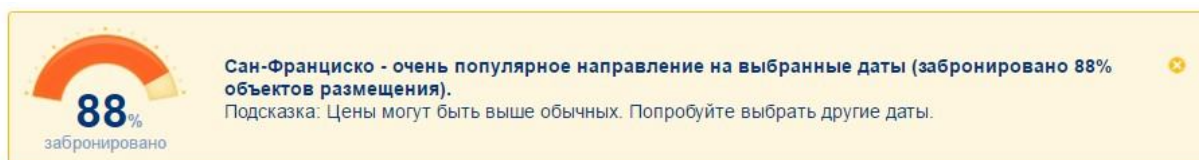
Во-вторых, история здания. Раз здесь был военный форт, то это здание хостела – не что иное, как воинская казарма, построенная еще в 1850г. Вот так, в настоящем историческом здании с позволения властей города и сделали хостел. Очень удобный, кстати. Планировка прямо создана для хостела: высокие потолки от 5 метров, большие и малые комнаты вместимостью от 24 до 2 человек, громадная кухня, просторный холл с камином, кинотеатр, веранда. Удивительно, как было комфортно сделано казарменное жилье для американских солдат в XIX веке.

Уровень цен и заполняемость в хостелах

Как владельцу хостелов в Москве, меня этот вопрос очень интересовал в Сан-Франциско, чтобы сравнить бизнес-показатели и привлекательность гостиничной индустрии у нас и в США.

Про цены я уже писала в самом начале статьи, и лишь повторюсь, что одна ночь в общем номере в хостеле стоит 30-60\$. Это цена, которая указана в брони и которую берет себе отель. Зачастую сверху еще берется налог с продаж в размере 14%. Вот тебе и экономичное жилье. В высокий сезон цены еще могут вырасти на 20%.

При этом хостелы в Сан-Франциско заполнены почти всегда на 90%.



Пообщавшись с сотрудниками хостелов и гостями, я выяснила, что здесь почти всегда "высокий сезон" из-за высокой стоимости номеров в обычных

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




Фокус – Москва и столичный регион

гостиницах (>\$200) и постоянного наплыва в город участников разных IT-конференций, участников выставок, ищущих работу в Долине граждан из других стран и городов США, и конечно туристов.

Поэтому на арену выходят следующие особенности американских хостелов. В четверти хостелов Сан-Франциско вообще заселяют только иностранных граждан по предъявлении загранпаспорта. Американцев не принимают. Видно, хотят, чтобы у них был лишь иностранный туристический контингент.

При этом в большинстве хостелов действует правило: "Нельзя проживать больше, чем 14 дней в году". Таким образом, хостелы не приветствуют долговременных жильцов, кто может вести себя как дома и впоследствии пренебрегать правилами проживания. Если хочешь жить дольше – иди ищи себе съемную квартиру за \$1500-2000 в месяц.

Я сравнивала по Booking.com и увидела следующую картину: если вдруг ты хочешь забронировать место в хостеле день-в-день, то зачастую ты можешь столкнуться с полным отсутствием мест:

	Orange Village Hostel Юнион-сквер, Сан-Франциско – Рядом с метро 5 пользователей просматривают страницу сейчас. Забронировано сегодня 30 раз Последний свободный номер, доступный на нашем сайте в этом объекте, был забронирован	Хорошо 7,2 1 352 отзыва
	San Francisco International Hostel Юнион-сквер, Сан-Франциско – Рядом с метро 4 пользователя просматривают страницу сейчас. Забронировано сегодня 32 раза Последний свободный номер, доступный на нашем сайте в этом объекте, был забронирован	Оценка по отзывам 6,1 187 отзывов
	Europa Hotel & Hostel ★ Норт-Бич, Сан-Франциско 4 пользователя просматривают страницу сейчас. Забронировано сегодня 19 раз Последний свободный номер, доступный на нашем сайте в этом объекте, был забронирован	Оценка по отзывам 5,5 931 отзыв

Проведя в хостелах время, я обратила внимание на типичную картину: днем в номере пусто и есть много свободных, только что застеленных кроватей, и кажется, что "Вот сегодня здесь будет пусто". Однако каждый раз к вечеру заезжали новые гости и все места занимались на 100%. Уму не постижимо! Оборачиваемость гостей действительно очень высокая. День-два поживут, посмотрят город, и летят-едут дальше по Калифорнии. На их место тут же заезжают новые. Завидую владельцам хостелов в этом городе!

Поэтому заботиться о крыше над головой в Сан-Франциско нужно заранее, лучше за 2-3 недели, чтобы не оказаться в ситуации, когда будешь рад любому самому дорогому номеру в 4-5* гостинице, лишь бы не остаться на улице. Для американцев и европейцев это вообще норма жизни – планировать свой отпуск и поездку заранее за месяц-два, например. А наши русские гости, как показывает мой опыт, совершают почти 50% бронирований в последний день. Вот бы их привезти сюда в СанФран, и научить раннему бронированию...

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

Фокус – Москва и столичный регион

Что касается источников онлайн-бронирований, то я специально пообщалась с администраторами во всех хостелах и выяснила, что здесь в США нет "засилья Booking.com", на которое жалуются в Европе.

В США примерно 30% онлайн броней поступает через Hotels.com, еще 30% дает Booking.com, и остальные 40% идут по другим каналам. При этом обратите внимание, что даже через тот же Booking.com в день делают по 30-50 броней в каждый из хостелов Сан-Франциско, по сравнению с 10-20 бронями в день в лучшие хостелы Москвы. Это реально подтверждает высокую оборачиваемость и заполняемость номеров в городе у залива.

Соответственно, и комиссии онлайн-систем здесь начинаются от 10%, тогда как в России мы всем платим 15-20% и даже выше.

Внутри хостелов: обустройство номеров и общих зон

Самым удивительным для меня оказалось увидеть изнутри номера в американских хостелах. У всех них оказалось что-то общее, с чем я сперва никак не могла свыкнуться.

Дело в том, что в Москве я постоянно смотрю за развитием рынка и конкурентов, и вижу, что за последние два года на рынке появилось много новых хороших хостелов с качественным ремонтом, нестандартной мебелью, в частности – двухъярусными изготовленными на заказ кроватями, шторками на каждой кровати и лампочкой-полочкой-розеткой у каждого места.

Мой хостел в Москве принадлежит к этой же категории, где продумана каждая мелочь и гостям удобно и приятно проводить время. По качеству проживания такие хостелы несколько не уступают двухзвездочным гостиницам, а иногда и существенно их превосходят.

В Сан-Франциско я нашла только один хостел, который был похож на наши по качеству и выглядит как отель 2-3*.

В основном же в Сан-Франциско я увидела другую картину.

Во-первых, двухъярусные кровати. Почти везде они одинаково-стандартные и сделаны из железа. В половине хостелов – у этих кроватей не было лестниц на верхний уровень, а также не было ограничивающих боковинки на верхнем уровне. На мой резонный вопрос: "А что, если гость упадет во сне?", мне ответили – "У нас не падают". Но что-то я сомневаюсь, если честно, в 100%-ом отсутствии падений (фото слева).

Во-вторых, лишь в трех хостелах города из 12-ти я обнаружила, что у каждой кровати оборудованы розетки, светильники и полки для личных вещей. В остальных же такого просто нет! Такое ощущение, что, как я уже писала выше, в эти бывшие двухместные номера отеля просто занесли и расставили двухъярусные кровати, а электрику к каждому спальному месту никто не подводил.

Поэтому в таких номерах на 4-6 человек электророзетки есть лишь в 2-3 местах, на уровне пола, где они были сделаны давным-давно. И это доставляет определенные неудобства гостям, которые вынуждены заряжать свои гаджеты по очереди, и не рядом с собой.

В-третьих, никаких шторок на кроватях я не увидела нигде кроме уже упомянутого хостела Adelaide. Здесь все сделано по уму (фото справа):



Что касается типов номеров, то везде есть двухместные номера, а также общие и женские. Чисто мужские номера являются редкостью, и я встретила их лишь дважды.

Общие зоны американских хостелов везде большие. Оно и понятно, т.к. сами хостелы вмещают по 150-200 человек. В общих зонах много диванов, кресел, столиков, где собираются туристы из других городов США и стран. Для развлечения гостей кое-где есть бильярд, настольный футбол и прочие игры. Часто в общих зонах стоят музыкальные инструменты: пианино, гитары, один раз даже увидела русский баян.

Везде есть обменные библиотеки – это популярная фишка хостелов – взять почитать книгу, оставив взамен свою.

Кухни тоже большие, на 2-3 больших плиты с 6-ю комфорками каждая, есть по 2-4 холодильника. Это обычное оснащение хостелов. Однако, что меня удивило, так это отсутствие посудомоечных машин в принципе. Всю посуду здесь моют самостоятельно жильцы в обычной воде под краном. У нас в Москве уже давно в каждом хостеле стоят посудомоечные машины и гости лишь ополаскивают посуду после себя, после чего она моется в машине.

Почти в каждом хостеле гостям предоставляется бесплатный завтрак. Это оказалось очень удобным, когда тебе не нужно в 7 утра идти на улицу, чтобы найти ближайшее кафе. Ведь не всегда есть желание и возможность готовить себе завтрак самостоятельно на кухне хостела, особенно если живешь всего 1-2 дня.

Работа персонала

Я обратила внимание, что даже в больших хостелах на 150 человек, персонала немного. Обычно это один круглосуточный администратор, в обязанности которого входит работать за стойкой и встречать гостей, отвечать на их вопросы, заселять и принимать оплату. Возможно, еще бывает дополнительный дневной администратор и одна горничная, которая работает примерно 8-10 часов.

Администраторы меняются, работая сменами "сутки через двое" или "сутки через трое", а горничные работают по очереди. Как видите, излишков персонала здесь нет. Это понятно, учитывая, что в Калифорнии минимальная оплата труда равна \$12 за час работы, а здесь в гостиничном бизнесе она все-таки чуть повыше, предположим, \$15-20 за час, то есть около \$3000 в месяц на человека. Поэтому нанимать много людей не выгодно никому. Днем в хостеле находится лишь эти два-три сотрудника. В Москве сотрудников столько же, но на меньшее количество гостей (40-80 человек) и оплата их труда существенно ниже.

Как я заметила, горничные обычно мексиканки, а администраторы – очень похожи на иммигрантов из Азии: индусы, например. Сложилось такое ощущение, что в Калифорнии гостиничный бизнес привлекает лишь иммигрантов или

людей без образования, т.к. все, кто поученнее – идут делать свои стартапы или работать в IT-гиганты за гораздо большие деньги.

Теперь спрашивается, как организована работа персонала, что один администратор справляется с заселением-выездом примерно 100 гостей в день? Меня это тоже очень интересовало, и я это выяснила.

- Во-первых, в американских хостелах никто не застилает для гостя кровать. При заезде гостю выдают комплект чистого белья и дают номер кровати, которая тебя ждет. Все процедуры по застиланию и последующему съему белья перед выездом – делает сам гость. Это существенно экономит время горничной и администратора.
- Во-вторых, почти везде установлены электронные замки на дверях, а гостю выдают магнитную карту. Поэтому, как только время проживания истекает – ты не можешь попасть в свой номер. Это экономит время администратора на контроль за гостями.
- В-третьих, гостиницы в США не ведут учет гостей для местного аналога нашего ФМС, на что уходит уйма времени и ручного труда в российских гостиницах. Заселиться в гостиницу ты можешь по водительским правам, даже паспорт не спрашивают (за исключением хостелов для интуристов, как я писала выше).

Выводы

Нужно сказать, что все вышеописанное касательно работы хостелов относится и к другим городам Калифорнии, которые мы посетили: Лос-Анджелес, Сакраменто. Судя по нашему общению с представителями отрасли, такая же картина и в Нью-Йорке, и в Сиэтле, и в Майями.

Везде рынок хостелов представлен лишь крупными объектами на сотни мест, и это реальный бизнес, а не самодеятельность в квартире. К хостелам предъявляются серьезные требования по части пожарной безопасности, т.к. в США с этим очень строго из-за традиции использовать много дерева при строительстве в городах. По этим причинам в каждом даже крупном американском городе мультимиллионнике – бывает всего по 10-20 хостелов, не больше. Но мест в них всем хватает, если бронировать заранее.

Заполняемость хостелов – нам стоит об этом лишь мечтать – реально 90% в среднем по году. В Калифорнии цены на проживание в хостелах кусаются, но в других штатах они ниже и бывают \$15-20 как везде в Европе. Нью-Йорк такой же дорогой как Калифорния.

В американских хостелах все удобства соответствуют стандартам этой отрасли – все по необходимому минимуму, без излишеств и дизайнерских закидонов у каждой кровати.

Трудозатраты персонала в отношении каждого гостя тоже сведены к оптимальному минимуму. По московским меркам это выглядит даже скромно, но на то это и хостелы – чтобы было дешевле и проще, чем в отеле. Можно сделать вывод, что это как раз в Москве и Питере хостельеры "ошиблись отраслью", делая дорогие дизайнерские ремонты и индивидуальные оборудования кроватей при низкой цене за проживание лишь в \$10.

Однако стоит заметить и факт, что в США отсутствие "квартирных хостелов" как класса нисколько не убило эту отрасль, а наоборот – сделало ее эффективнее и инвестиционно привлекательнее.

Исходя из всех наблюдений, мне кажется, что организация и владение хостелом в США является очень прибыльным бизнесом. Оно и не может быть по-другому при среднегодовой заполняемости в 90% и цене за место минимум в \$30.

Что я хотела бы изменить в бизнесе хостелов в Москве?

Постоянно наблюдая за развитием рынка хостелов в Москве и работая в этой отрасли, а также исследуя рынки хостелов других стран, я поняла следующее:

1. Московский рынок хостелов перенасыщен, игроков слишком много и это не дает желаемой заполняемости для каждого объекта и необходимой рентабельности бизнеса.

2. Московские хостелы по большей части – это не цивилизованный рынок. Крупные и средние игроки, которые создают хостелы в нежилых зданиях с профессиональным подходом к делу, теряются в поиске среди сотен мелких квартирных хостелов, переделанных из "бабушкиных" квартир и мешающих жить соседям.

3. Нужно как можно быстрее принять пресловутый "закон о хостелах", который так и не был принят в первой половине 2016 года, и против которого так рьяно выступают квартирные хостельеры. Этот закон существенно помог бы отрасли стать цивилизованнее и избавил бы от первых двух проблем (конечно, при дальнейшем соблюдении закона, а не только при его принятии).

Но это уже тема для отдельной статьи, требующая серьезного разговора и пояснений.

<http://hotelier.pro/hostels/item/1713-hostelsusa>

В Британии сгорела старинная гостиница, одна из первых названная отелем

ЛОНДОН, 29 окт – РИА Новости. В британском городе Эксетер в результате пожара, бушующего более суток, уничтожена старинная гостиница, которая, как предполагается, была одной из первых гостиниц, применительно к которой стало употребляться слово "отель".

Пожар начался в пятницу в соседнем соборе, а затем перекинулся на здание гостиницы, построенное в 1769 году. Пожарные более суток не могли потушить пожар. В результате когда пламя удалось погасить, от здания остался только фасад.

Гости отеля были эвакуированы посреди ночи в отель, расположенный поблизости. О жертвах не сообщается, отмечает Би-би-си.

По данным телерадиокорпорации, один из первых владельцев отеля француз Пьер Берлонн, "как о нем рассказывают, стал первым в Англии, кто начал применять слово "отель" к гостинице".

<https://ria.ru/world/20161029/1480289681.html>

6. Методические советы

"Прецедент Минаева": на чьей стороне закон. Как защитить отель в условиях информационной войны.

Редакция Hotelier.PRO решила разобраться в юридической составляющей этой истории. О том правомерно ли требовать от гостей предъявлять при заселении в отель паспорт, а не его фотокопию, и о том, как вести себя отелю в случае начала "информационной войны", в эксклюзивном интервью Hotelier.PRO рассказала практикующий юрист в сфере гостиничного бизнеса, эксперт Hotelier.PRO Елена Еременко.

Андрей Рябов / Hotelier.PRO: Елена Николаевна, добрый день! Давайте поговорим о так называемом конфликте "Сергей Минаев против Golden Apple". Мы не хотели бы уделять внимание конкретной персоне – гораздо важнее, на наш взгляд, донести индустрии гостеприимства юридическую оценку событий. Имеет ли право отель отказать в заселении гостю, у которого нет с собой паспорта, а лишь его фотокопия на телефоне?

Елена Еременко / юрист: Для того, чтобы ответить на эти вопросы, необходимо посмотреть законодательство и иные нормативные правовые акты, которые регламентируют гостиничную деятельность. В 2015 году были утверждены новые Правила предоставления гостиничных услуг (Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085).

Основанием для предоставления гостиничных услуг является Договор.

Правилами предоставления гостиничных услуг прямо предусмотрено, что:

"19. Договор заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, – для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

з) вида на жительство лица без гражданства".

Этот перечень носит исчерпывающий характер.

В договоре, о котором речь идет в Правилах, и который заключается непосредственно с потребителем – физическим лицом, с нашим гостем, мы, как правило, не оформляем договор на проживание в привычной письменной форме. Гражданское законодательство, юридическая практика и обычаи делового оборота предоставляют возможность использования иного порядка подтверждения прав и обязанностей сторон, т.е. не использовать формализованный документ.

Отношения в таком случае регламентируются иными документами, подтверждающими возникшие взаимные обязательства. В частности, документами о бронировании, об оплате за гостиничный номер, о том, что при выезде наш гость расплатится за все дополнительные услуги, которые ему были предоставлены за время пребывания в гостинице.

В обязанности гостиницы входит регистрация всех гостей, вне зависимости от того, являются ли они российскими гражданами или гражданами других государств. И они обязаны предоставить документ, удостоверяющий личность.

Обратите внимание на то, что паспорт является документом, удостоверяющим личность того лица, который его предъявил.

Причем, если бы уполномоченный орган (в данном случае – Правительство РФ) решил, что паспорт может быть представлен в виде нотариально заверенной копии, ксерокопии заверенной иным образом, об этом прямо было бы указано в Правилах.

Таким образом, мы можем сделать однозначный вывод о том, что

При заключении договора о предоставлении гостиничных услуг документ, удостоверяющий личность, должен быть представлен ТОЛЬКО в подлиннике.

Почему этот вопрос сейчас возник – мне, честно говоря, сказать сложно. Почему в качестве доказательства личности была предъявлена фотография паспорта в мобильном телефоне – тоже.

Теперь давайте поговорим об аргументе, что гость пользуется услугами гостиницы на постоянной основе и информация о нем содержится в информационной базе гостиницы.

Да, безусловно, вся информация о госте, если он уже пользовался услугами гостиницы, хранится в информационной базе гостиницы. Получая информацию, работники гостиницы могут сделать много выводов о госте, в том числе, о периодичности и длительности его проживания, предпочтениях, пожеланиях и т.д.

Но ведь информационная база – это только набор сведений о госте. И все. А предусмотренный Правилами порядок требует предоставление документа, удостоверяющего личность. И это не должно быть предметом обсуждения.

Еще одним значимым аргументом в пользу требований, установленных Правилами, является и тот факт, что с момента предыдущего заселения паспорт мог быть утерян, утрачен, изъят, похищен или иным образом выбыл из обращения.

Не следует также забывать и вот еще о чем. В соответствии с положениями Закона "О защите прав потребителей" на гостиничные предприятия возлагается обязанность предоставлять полную и достоверную информацию о средстве размещения, а также о тех документах, которые принимаются в гостинице и обязательны для применения гостями.

И вот о чем идет речь.

Пунктом 7 Правил предусмотрено, что "Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания гостиничных услуг правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации", а также доводить до сведения потребителей Правила, утвержденные Постановлением Правительства РФ.

Таким образом, при возникновении конфликта вы всегда сможете предъявить подтверждение своей позиции, ссылаясь на указанные документы и работники службы приема и размещения, с которыми, как правило, проводится обучение тому, как надо себя вести с гостем, должны быть ознакомлены как с этими, так и с другими документами, имеющими отношение к гостю и знать их безукоризненно.

Если говорить о ситуации, которая сложилась в отеле Golden Apple – грустно, конечно, что пошел такой негатив, читать это было невыносимо, все эти бесконечные оскорбления сотрудницы отеля, которая стояла на ресепшн... Это не просто девушка, это работник гостиничного предприятия. Это лицо, уполномоченное проводить встречу гостей и поселять их в номера, а также выполнять иные обязанности, предусмотренные ее должностной инструкцией и документами о работе подразделения, в котором она работает.

Гость, о котором идет речь, непозволительно грубо отзывался о работнике гостиницы, о самом средстве размещения, что, безусловно, нарушает деловую репутацию гостиницы. Считаю такое поведение недопустимым.

И вот еще о чем хотелось бы порассуждать. Почему мы начинаем задумываться о том, что формальные требования выходят за "принятые рамки гостеприимства" и забываем о том, что они установлены уполномоченными органами? Вероятно, потому, что пытаемся угодить гостю больше, чем допустимо.

Ничего нет постыдного в том, что мы обязаны работать по установленным Правилам. Полагаю, что наш уровень гостеприимства нельзя оценивать только по тому, что мы в некоторых случаях должны действовать формально. Такая у нас работа. Поэтому не вызывает сомнений то, что, сотрудница отеля поступила правильно, несмотря на грубое давление со стороны медийного лица.

Андрей Рябов / Hotelier.PRO: Насколько оправдано, в случае отказа заселить человека в отель по причине отсутствия у него документов, требование гостя вернуть ему деньги, уплаченные при бронировании?

Елена Еременко / юрист: Теперь что касается денег, которые были заплачены.

Когда гостиничное предприятие принимает заказ на поселение, гостиница бронирует номер на запрашиваемый промежуток времени. Если номер забронирован, то гостиница, вероятно, не сможет его второй раз продать и понесет убытки. В таком случае мы сможем применить положения п. 32 Правил предоставления гостиничных услуг: "Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов".

В данном случае, если гостиница фактически понесла расходы, то она вправе удержать денежные средства в качестве компенсации. При этом необходимо определить, каковы же фактические расходы гостиницы и будут ли они соответствовать стоимости номера за сутки.

Немаловажен и тот факт, что в предыдущих Правилах был установлен штрафной порядок для гостя в случае его незаселения. В новом документе понятие "штраф" не применяется.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Андрей Рябов / Hotelier.PRO: В случае уже состоявшегося конфликта, когда в ход идут публичные обвинения – как должен себя вести генеральный менеджер или собственник гостиницы? Что он должен делать?

Елена Еременко / юрист: Тема очень интересная. Создать негативный образ юридического или физического лица очень просто. Негатив всегда растет, как на дрожжах – с эмоциями, с какими-то наблюдениями, необоснованными выводами и с помощью публикаций доводится до неопределенного круга лиц. А что получается дальше? Как защитить свое честное имя и деловую репутацию? И стоит ли этим заниматься?

Естественно, любое юридическое лицо, в отношении которого эта негативная информация приведена, самостоятельно решает вопрос о том, будет ли оно в установленном законом порядке защищать свое честное имя.

Чтобы очистить свое имя и репутацию от негатива, существует возможность обращения в судебные органы, о чем свидетельствует многочисленная судебная практика. Но с того момента, когда негативная информация появилась в СМИ до того момента, когда будет опубликовано опровержение, если оно вообще будет опубликовано, пройдет довольно большой промежуток времени и актуальность негативной информации исчезнет.

Невозможно все время поддерживать интерес к чему-либо, в том числе, к негативу. Страсти поутихнут, внимание переключится на что-то другое.

В том же случае, когда опровержение все-таки публикуется (или иным образом доводится до сведения общественности) обычно никаких дополнительных эмоций не возникает. Все проходит как-то очень тихо, незаметно. Это событие никто не будет смаковать и повод публикации опровержения будет давно забыт.

Даже если организация на своем сайте выложит информацию об итогах судебного процесса, опубликует документ, который судебный орган выдаст с обязательством средств массовой информации публично, там же, где информация была опубликована, довести опровержение до сведения широкого круга потребителей – это будет не так заметно, как негатив.

К сожалению, и это психологический момент, когда возникают такие ситуации, очень сложно информацию опровергнуть. Очень сложно доказать, что на самом деле это не так. И деловая репутация организации, которая нарабатывалась в течение длительного времени, доброе имя исчезают. Весь положительный опыт растворяется в негативе, в этой сиюминутной информационной пене.

Повторюсь, вопрос о целесообразности публикации опровержения – решение гостиницы.

Однако, в ГК РФ (ст. 152) предусматривается, что "Если сведения, порочащие честь, достоинство или деловую репутацию гражданина/юридического лица, оказались после их распространения доступными в сети "Интернет", гражданин/юридическое лицо вправе требовать удаления соответствующей информации, а также опровержения указанных сведений способом, обеспечивающим доведение опровержения до пользователей сети "Интернет".

В свое время мне довелось принимать участие в процессе, когда в отношении средства размещения в СМИ была опубликована негативная информация. Дело было выиграно, опровержение опубликовано в том же СМИ, в котором публиковалась предыдущая статья. Не буду уточнять, в каком именно, скажу только, что это была популярная федеральная газета.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Но когда публикуется опровержение, естественно, судебный орган не говорит о том, что нужно разместить его именно на первой полосе. И получается, что оно размещается где-то там, на задворках большой многостраничной газеты – ну, если кто-то увидит, то может быть и прочтает. Тем не менее, мы воспользовались своим правом.

Андрей Рябов / Hotelier.PRO: Насколько целесообразно в таких случаях подавать иск о компенсации – например из-за нанесения ущерба деловой репутации?

Елена Еременко / юрист: Повторюсь. Организация решает этот вопрос по своему усмотрению и вправе требовать возмещения убытков, причиненных распространением таких сведений. Причиненные убытки должны быть доказаны документально.

Если суд посчитает, что представленных доказательств достаточно для определения размера убытков и, соответственно, их возмещения, суд примет решение о такой компенсации. При этом следует отметить, что компенсация морального вреда в отношении юридических лиц действующим законодательством не предусмотрена.

А вообще, хочется пожелать отельерам терпения. Каким-то образом восстановить деловую репутацию на прежнем уровне, наверное, поможет только будущий положительный опыт. Не бывает такого, чтобы все потребители говорили, что это просто чудесное средство размещения. Обязательно от кого-то будет негатив. Другое дело, каким образом он будет доведен до остальных потребителей и участников рынка.

С другой стороны, произошла очень интересная метаморфоза.

Очень приятно, что нет злорадства в отношении конкретной гостиницы, а напротив – практически все гостиничное сообщество выступило единым фронтом против того, что было опубликовано господином Минаевым. И это говорит о многом. Подчеркну, речь идет не об отношении к какой-то персоне. Дело в другом. Когда происходят какие-то негативные явления, которые затрагивают всю гостиничную отрасль, очень важно, чтобы отельеры выработали единую позицию. И это дорогого стоит.

http://hotelier.pro/index.php?option=com_k2&view=item&id=1966:passport&Itemid=279

Современные концепции в ведении гостиничного бизнеса: прежде всего избавьтесь от хлама

Самым содержательным и интересным на состоявшемся 7.10.2016 выездном мероприятии Национального туроператора «Алеан» стало выступление партнера консалтинговой компании «VAP Консалтинг» Анастасии Круминой о тенденциях в индустрии гостеприимства на 2017-2020 годы: как запрыгнуть в уходящий поезд?

Ведь отельная индустрия России очень молода, и за прогрессивным Западом не поспевает. В итоге стремительно развивающиеся «там» технологии и всяческие нововведения поначалу воспринимаются «тут» в штыки. А когда народ спохватывается, что все это действительно нужно, интересно и весьма прибыльно, Европа с Америкой уже успевают придумать что-нибудь новенькое.

В итоге зарубежная инновация очень быстро становится вчерашним днем – до того, как в России ее успеют толком освоить и внедрить. Так что смотреть

приходится как минимум на пять лет вперед, как в сказке про Алису: изо всех сил бежать хотя бы для того, чтобы остаться на месте.

Поскольку тема новинок обширная, а на выступление отводилось всего полчаса, Анастасия предложила на представленных ею реальных кейсах прикинуть, как имеющиеся новинки гостиничного рынка можно адаптировать «под себя» и внедрить с минимальными затратами.

Для молодежи, которая лет этак через пять станет основным потребителем гостиничных услуг, характерен аскетизм. В их кругу с детства не принято «меряться брендами» и «одеваться как положено»: это поколение, будучи весьма образованным и самодостаточным, не видит ничего зазорного в том, чтобы сидеть на асфальте с ноутбуком и есть с пластиковой тарелки, его представители уже не испытывают необходимости что-то кому-то доказывать.

«Поэтому элегантная простота – вот наш девиз на гостиничный дизайн последующих лет, – пояснила Анастасия. – Все, что есть в вашем отеле, гости должны иметь возможность пощупать, покрутить в руках, передвинуть туда, куда им удобно. Сутью будущего оформления отелей должна быть функциональность. По поводу любого элемента декора нужно знать ответ на вопрос «Зачем это здесь?»

«Отваливается» за ненадобностью и классическое зонирование: тут – лобби, тут – ресепция, там – ресторан, поодаль – бизнес-центр. «Это – стул, на нем сидят; это – стол, за ним едят» новому поколению постояльцев уже не интересно. Зато стремительно обретает популярность формат открытого лобби, или open lobby, которое, в частности, активно внедряет сейчас сеть Holiday Inn, – где все эти «зоны» перемешаны, и не имеют четких границ.

Человек должен иметь возможность взять свой бутерброд с кофе и с ноутбуком подмышкой, усестись там, где ему это удобно. В любом месте за пределами жилых помещений. «Здесь сидеть не положено!» отходит на пятый и даже десятый план: общественные зоны отеля становятся одним большим пространством для социализации, зонирование отменяется.

Касается это также стоек приема и размещения. Обслуживание гостей стоя, чтобы продемонстрировать им свое уважение, имеет смысл оставить. А вот «твое место не тут» и дистанцирование от клиента высоким барьером уже изжило себя.

Некоторые сети организуют мобильные стойки – маленькие столики, ставят терминалы онлайн-регистрации либо создают подобие гибрида стойки с чем-то еще, тем самым сокращая дистанцию с гостем, позволяя ему почувствовать себя не в некоем официальном заведении, а как бы дома. Тем более что упомянутое молодое поколение, которое сейчас начинает активно путешествовать по миру, и, скорее всего, составит основной процент постояльцев через упомянутые пять лет, не желают стоять в очереди на заселение.

В этом плане хорош пример отелей Моху («молодого» бренда компании Marriott International), где стойка размещения совмещена с баром. Фактически это он и есть: сотрудник за ней и поприветствует, и бронь проверит, и коктейль нальет, и рассказ о треволнениях дня охотно выслушает...

Да, киоски самообслуживания пока не сильно популярны, но будут. Сомнений нет. К онлайн-регистрации в аэропорту люди тоже долго привыкали, а сейчас регистрируются практически все.

По сути кредо «экономия, аскетичность и удобство» следует применить абсолютно во всех аспектах работы гостиницы. Уберите из лобби статуи и дорожные вазы, перенесите в подсобные помещения «бизнес-центр» с десятком компьютеров – одного-двух вполне достаточно, все равно большинство ездит с собственными гаджетами. Замените цветочные композиции на уголки с

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

Фокус – Москва и столичный регион

настольными играми и игровыми приставками. Поставьте в зоне, где пьют кофе, вендинговый аппарат со свежими бутербродами и салатами, обеспечьте своим постояльцам быстрое самообслуживание и возможность есть, читать, играть и работать одновременно, в комфортном для них месте и удобном для них режиме...

А шикарные рестораны с льняными скатертями, подачей блюд со скоростью «одно в час» и полусотней столовых приборов на каждого гостя оставьте для особых случаев. И в отдельной зоне. Спору нет – они красивы и романтичны, но нынешняя молодежь не склонна обедать в стиле первое-второе-салат-компот. Им подавай одно блюдо за один прием, которое можно сжевать за 10 минут и побежать дальше.

Пересмотрите концепцию работы ресторана. Если речь не идет о 5* luxury-отеле, возможно, кафе в формате grab&go будет многократно прибыльнее. Не говоря о том, что тут вы сэкономите еще и на официантах. К сожалению, всегда было так, что рестораны при отелях перенимают новые тенденции в последнюю очередь. Если вы хотите быть прибыльными и успешными, сломайте этот шаблон.

Что следует оставить, так это уникальный опыт: то, что можно попробовать только при F&B в вашем отеле, и по возможности больше нигде. Блюдо ли, подача ли, формат ли – не суть важно. Зато важно позаботиться о наличии блюд для вегетарианцев, веганов, аллергиков, адептов разных религий (подразумевающих некоторые ограничения в пище) и т.д.

Что еще требует корректировки? Позаботьтесь о прибыльности рум-сервиса. Еще года три назад европейские эксперты говорили, что «обслуживание в номерах умерло». Ничего подобного, просто сие – довольно затратная и наименее доходная часть гостиничного бизнеса. И вполне в ваших силах переделать ее в такой формат, чтобы она оправдывала себя.

Для начала откажитесь от громахающих по коридорам громоздких тележек с безумной сервировкой (опять же); предложите постояльцам снеки и все то, что можно есть без ложки и вилки. Сделайте меню для заказа в номер попроще и подешевле.

Предусмотрите подачу в комнаты того, что может гостям понадобиться, даже если они не голодны. Например, многие привозят с собой спиртное из Duty Free. Почему бы не предложить гостям заказать к коктейлям апельсиновый или томатный сок, цитрусовые в дольках, оливки? Одно только это уже будет очень востребовано.

Рассказала Анастасия Крумина и о возможностях трансформации а-ля «упрощение и повышение прибыльности» как сервисов, касающихся организации и проведения MICE-мероприятий, так и других дополнительных услуг: парковка, предоставление велосипедов в аренду, интернет... Вкратце «прошлась» и по дифференциации номеров по категориям – тут тоже есть над чем подумать, и по трендам в современном отельном дизайне.

Меняются требования к освещению жилых зон, к телевизорам – уже никому не нужны десятки каналов, зато каждый второй хочет подключить свой iPhone к телевизору, чтобы прямо в постели, жуя попкорн, с комфортом смотреть любимые фильмы.

Так что трансформация гостиниц с учетом требований будущих постояльцев – это целая концепция по «избавлению от хлама». То есть от отжившего и ненужного. Но именно это позволит привлечь и удержать тех, кто придет на смену пресловутым поколениям X, Y и Z. А ведь именно их требования к отелям, хоть и кажутся сегодня многим непонятными, потенциально способны

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

Фокус – Москва и столичный регион

вдохнуть в средства размещения новую жизнь. Хотя нам сейчас и не хочется признавать очевидность некоторых слишком уж кардинальных изменений, и приживаются они пока со скрипом.

<http://www.frontdesk.ru/article/sovremennye-konceptii-v-vedenii-gostinichnogo-biznesa-prezhde-vsego-izbavtes-ot-hlama>