



## Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 0802-2016

С 16 по 31 августа 2016 года

### **1. Государственное регулирование и поддержка развития туристско-гостиничного комплекса**

Властями Санкт-Петербурга планируется передача недвижимости под отели в концессию

### **2. Актуальные вопросы классификации средств размещения**

Число крымских гостиниц со "звездами" возросло за лето на треть

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

Завершено строительство квартала гостинично-офисного комплекса «Сады Пекина»

Реконструкция гостиницы «Пекин» завершится до 2020 года

ВТБ начал переговоры по продаже гостиницы «Пекин»

Гостинице "Шевалье" присвоен статус объекта культурного наследия

Московские гостиницы во время чемпионата мира по футболу обеспечат номерами всех желающих

Гостиницу для нелегальных мигрантов обнаружили в Митине

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

#### ***Актуальная тема – гостиницы «Халяль»***

В России появилась единая система бронирования халяльных номеров

Отелей по принципам "Халяль" станет больше

Ильдар Мусин: «China Friendly и Halal Friendly — дополнительные возможности для отеля»

Исламский Центр сертификации расценил незаконные надписи «Халяль» как оскорбление чувств верующих

Число московских отелей, сертифицированных по стандартам «халяль», планируется увеличить до конца 2016 г. в 7-8 раз

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Люксовый сегмент отелей Москвы демонстрирует рекордный рост  
ФАС разрешила АФК «Система» купить отели у сына Владимира Якунина  
Больше половины гостиниц Санкт-Петербурга имеют категорию 4 звезды  
«Вам лучше сидеть у себя в деревне!». Представители гостиницы в  
Екатеринбурге ответили на претензии постояльцев

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

Гиганты отельного бизнеса выбирают новый формат  
ОТА будут вводить санкции в отношении отелей  
Недостроенную гостиницу на Украине взорвут в прямом эфире  
«Обвинили в краже полотенца», «Wi-Fi по карточкам и на 3 часа», «свои продукты в холодильник не ставить» — летние туристы о промахах минских гостиниц  
Еще один гость столицы поселился в гостинице на улице Ташкентской.  
Не все отельеры одобряют ловлю покемонов в своих гостиницах

## **6. Практика и методики для отельеров**

Как сделать гостиницу лучше всего за 1 рубль  
Снижение нагрузки на персонал без вреда для сервиса

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**

### **Властями Санкт-Петербурга планируется передача недвижимости под отели в концессию**

В комитете по инвестициям Санкт-Петербурга разработали механизм концессии для гостиничной сферы, что подразумевает передачу домов с участками в аренду длительностью до 49 лет, чтобы эти здания были переделаны под отель. Для того, чтобы заключить подобное соглашение в порядке частной инициативы, потребуется один заинтересованный инвестор. Если же заинтересованных инвесторов будет несколько, властями Петербурга будет проводиться конкурс. В совете по инвестициям города это предложение комитета поддержали, осталось лишь утвердить его на законодательном уровне.

Отмечается, что передаваемое под реконструкцию здание будет оставаться в городской собственности и после завершения всех реконструкционных работ. Причем в соглашении будет прописано об обязательном сохранении инвестором функционального назначения здания. Город финансово не будет участвовать в концессии, какие-то выплаты инвестору последуют только в том случае, когда в администрации Санкт-Петербурга будут пересмотрены планы на использование данного объекта недвижимости. При этом по ходу всего периода эксплуатации здания в казну города будет поступать концессионный платеж.

В комитете по инвестициям уже составили список из пяти адресов, здания по которым планируется передавать инвесторам на условиях концессии. Среди них дома в Большом Казачьем переулке, на набережной Мойки, на Каменноостровском, Вознесенском и Среднем проспектах.

<http://prohotel.ru/news-219669/o/>

## **2. Актуальные вопросы классификации средств размещения**

**Число крымских гостиниц со "звездами" возросло за лето на треть**

СИМФЕРОПОЛЬ, 2 сентября. /Корр. ТАСС Татьяна Кузнецова/. Количество гостиниц в Крыму, которые прошли добровольную классификацию для получения "звезд", за лето возросло на треть - до 52. Об этом в пятницу сообщило Министерство курортов и туризма региона.

"В Республике Крым, по состоянию на 29 августа 2016 года, классификацию прошли 52 средства размещения", - говорится в сообщении. В начале лета сообщалось о 39 объектах гостиничного бизнеса, которые получили "звезды".

Так, по последним данным классификации, в Крыму пять "пятизвездочных" отелей. Категория "4 звезды" присвоена уже 13 отелям, "3 звезды" - 21-й гостинице, "две звезды" имеют девять отелей, категория "без звезд" досталась четырем.

"Сегодня отельеры осознают, что классификация - это не просто получение звезд, а это инструмент продвижения средства размещения, который позволяет довести стандарты отеля до высокого уровня и дать понять туристу, какие услуги они готовы предложить", - приведены в сообщении слова министра курортов и туризма Республики Крым Сергея Стрельбицкого.

В Крыму приступили к классификации гостиниц с 2015 года. Всего там насчитывается порядка 750 объектов размещения. Классификация отелей пока носит добровольный характер.

<http://tass.ru/obschestvo/3587245>

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

#### **Завершено строительство квартала гостинично-офисного комплекса «Сады Пекина»**

Гостинично-офисного комплекс в центре Москвы планируется ввести в эксплуатацию в сентябре, сообщил в ходе пресс-показа руководитель Департамента градостроительной политики Москвы Сергей Лёвкин. Квартал «Сады Пекина» расположен на прилегающей к гостинице «Пекин» территории и представляет два 13-этажных корпуса общей площадью около 70 тыс. кв. м.

«В центре расположено большое количество рабочих мест. Чтобы избежать маятниковой миграции городу необходимо создавать дополнительные места проживания в гостиницах или новых жилых домах», - сказал С. Лёвкин.

Архитектурный проект квартала разработан «Моспроект-2» имени М.В. Посохина. Квартал образует лаконичный архитектурный альянс с отелем «Пекин», который был построен по проекту Дмитрия Чечулина в 1949-1955 годах. В отделке фасадов новых корпусов используется натуральный камень.

Инфраструктура комплекса состоит из двухэтажной парковки на 427 машины, двух детских клубов, кафе и магазинов, а также спа-центра, салона красоты и фитнес-клуба. Комплекс расположен в окружении знаковых городских объектов культуры и искусства - концертный зал им. П.И. Чайковского, Московский Академический Театр Сатиры, Государственный Академический Театр им. Моссовета, Московский академический театр имени Вл. Маяковского.

«Здание гостиницы «Пекин» было введено в эксплуатацию в 1956 году и является памятником архитектуры. Вторым этапом проекта станет его реконструкция», - уточнил Сергей Лёвкин.

<http://dgp.mos.ru/presscenter/news/detail/3595514.html>

#### **Реконструкция гостиницы «Пекин» завершится до 2020 года**

Реконструкцию гостиницы «Пекин» планируют завершить до 2020 г. Об этом журналистам рассказал вице-президент компании «Галс-девелопмент», которая занимается реализацией апартаментов в комплексе «Сады Пекина» Алексей Гончаров.

«Со следующего года мы начнем поэтапную реконструкцию. Тут два крыла, одно выходит на Большую Садовую, другое - на 1-ую Брестскую. Одно крыло закрывается, второе работает, потом наоборот. Технически это возможно. До 2020 г. гостиница будет полностью внутри обновлена и отреконструирована. Количество номеров в районе 200 останется. Первые гости смогут заселиться в обновленное крыло, которое выходит на Садовую через два года. Реконструкция главного здания гостиницы будет вестись постепенно, в течение двух-трех лет. В настоящий момент гостинице присвоено четыре звезды, мы планируем либо так и оставить, либо дотянуть до пятерки в зависимости от концепции инвестора», - сказал А.Гончаров.

По его словам, на территории гостиницы «Пекин» на данный момент построено три корпуса. Фасадная часть и архитектура удачно вписываются в застройку исторической части города.

«Что касается акта ввода, мы его получим в начале сентября текущего года. Что касается второй очереди, непосредственно реконструкции гостиницы

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

«Пекин», то в рамках программы «Моя улица» мы постарались отреставрировать фасады, выходящие на центральные улицы. Объем инвестиций по трем корпусам составил порядка 5 млрд руб.», - отметил А.Гончаров.

Он также добавил, что в гостинице можно приобрести апартаменты, жить там и пользоваться инфраструктурой гостиницы. На сегодняшний день распродано около 50% апартаментов.

Ранее руководитель департамента градостроительной политики Сергей Левкин сообщал, что гостинично-офисный комплекс «Сады Пекина» введут в эксплуатацию в сентябре в рамках завершения первого этапа реконструкции гостиницы «Пекин».

В пресс-службе департамента градостроительной политики пояснили, что в рамках первого этапа реконструкции планируется ввести гостинично-офисный комплекс «Сады Пекина», расположенный на прилегающей территории, а также административно-деловой корпус для обслуживания гостиницы.

Вторым этапом проекта станет реконструкция главного здания.

Квартал «Сады Пекина» будет представлять собой два жилых 13-этажных корпуса общей площадью около 70 тыс. кв. м. Проект включает в себя 360 апартаментов площадью от 50 до 170 кв. м. На верхних этажах комплекса будут расположены 32 панорамных пентхауса. Работы на объекте «Сады Пекина» ведет компания ЗАО «Фодд Констракшн».

Реконструкция гостиницы «Пекин» началась в 2014 г. По словам С.Левкина, после завершения работ гостиница «Пекин», расположенная на ул. Большая Садовая, станет четырех- или пятизвездочной с увеличенным номерным фондом. Ранее сообщалось, что увеличение гостиничного фонда в столице способствует развитию туризма и является необходимым в преддверии проведения Чемпионата мира по футболу 2018 года.

<http://www.mskagency.ru/materials/2580780>

### **ВТБ начал переговоры по продаже гостиницы «Пекин»**

Группа ВТБ вступила в переговоры по продаже гостиницы «Пекин», рассказал RNS глава банка Андрей Костин в кулуарах ВЭФ-2016. Сейчас гостиница «Пекин» принадлежит группе «Галс», которая находится под контролем ВТБ.

«Да, конечно можем продать. Мы не скрываем даже, мы продаем. Конечно. Мы все активы продаем, которые у нас есть непрофильные», — сказал он. По его словам, интерес к активу проявляют как российские, так и иностранные инвесторы: «Есть и даже не один. Наши есть... я думаю, китайцы тоже могут появиться. Ведутся переговоры. Я думаю, скорее всего российские покупатели купят».

В мае на полях форума АСЕН в Сочи Костин допускал возможность продажи «Пекина»: «Мы либо будем продавать сейчас, либо будем реконструировать в ближайшее время». В конце августа старший вице-президент застройщика «Галс-Девелопмент» Леонид Капров рассказал RNS о готовности продать отель в случае интереса со стороны потенциальных инвесторов: «Мы всегда готовы предложить рынку любой из наших проектов. Поэтому, если есть желающие, готовы выслушивать предложения». Комментируя планы по реконструкции, Капров сказал, что сроки еще не определены.

<https://rns.online/economy/VTB-nachal-peregovori-po-prodazhe-gostinitsi-Pekin--2016-09-03/>

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

## **Гостинице "Шевалье" присвоен статус объекта культурного наследия**

Экспертная комиссия Мосгорнаследия присвоила гостинице "Шевалье" статус объекта культурного наследия. Здание расположено по адресу: Камергерский переулок, дом 4.

В список объектов культурного наследия России регионального значения вошла гостиница Ипполита Шевалье второй половины XIX века. В здании гостиницы сохранился уникальный зимний сад, который устроен на белокаменном цоколе и выходит во двор столицы.

Первые постройки архитектурного комплекса появились на этом месте в период между 1812 и 1830 годом. Гостиница в этом здании была открыта в 1850 году купцом Ипполитом Шевалье. Долгое время она считалась лучшей в столице: здесь останавливались Лев Толстой, Афанасий Фет, Петр Чаадаев, Николай Некрасов и другие.

В конце девяностых годов в здании провели капитальный ремонт и переоборудовали внутренние помещения. В 2007 году по многочисленным просьбам деятелей культуры и представителей общественности вопрос о присвоении гостинице статуса объекта культурного наследия.

<http://vm.ru/news/2016/08/23/zdanie-gostinitsi-shevale-voshlo-v-spisok-pamyatnikov-kulturi-330638.html>

## **Московские гостиницы во время чемпионата мира по футболу обеспечат номерами всех желающих**

Москва. 23 августа. ИНТЕРФАКС - МОСКВА - Российская столица будет готова к проведению чемпионата мира по футболу 2018 года и с точки зрения туристической и с точки зрения спортивной инфраструктуры, заявил мэр Москвы Сергей Собянин.

"У нас "Спартак" введен, ЦСКА введен. Я думаю, в 2018 году "Динамо" будет введено и в 2017 году, в самом начале, будет закончена реконструкция "Лужников", - рассказал мэр С.Собянин, отвечая на вопросы пользователей социальной сети "ВКонтакте" во вторник.

Мэра спросили, сколько Москва ожидает туристов во время мундиале и хватит ли для туристов и болельщиков номеров в гостиницах.

"Не хочу фантазировать. Есть только отдельные оценки, мы их уточняем. Точно обеспечим всех желающих гостиницами", - пообещал С.Собянин.

<http://www.interfax-russia.ru/Moscow/news.asp?id=756583&sec=1668>

## **Гостиницу для нелегальных мигрантов обнаружили в Митине**

В рамках оперативно-профилактической операции «Заслон» сотрудники УВД по СЗАО провели рейд по пресечению незаконной миграции

В Митине в рамках городской операции «Заслон» прошёл рейд по выявлению и пресечению незаконной миграции. В мероприятии приняли участие сотрудники УВД по СЗАО. В посёлке Новобратцевский, на территории, которая сдаётся в аренду одной из общественных организаций, стражи порядка обнаружили технические подсобные помещения, оборудованные для проживания.

В нелегальной мини-гостинице на тот момент находились трое граждан одной из республик Закавказья. В результате проверки документов было установлено, что мигранты находятся на территории РФ нелегально.

В отношении нарушителей составлены административные протоколы по статье: «Нарушение иностранным гражданином или лицом без гражданства правил въезда в Российскую Федерацию либо режима пребывания (проживания) в Российской Федерации». Решается вопрос о возбуждении уголовного дела по статье «Организация незаконной миграции».

<http://mitinskiyekspress.ru/gostinitsa-dlya-nelegalnyh-migrantov/>



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

##### **Актуальная тема – гостиницы «Халяль»**

##### **В России появилась единая система бронирования халяльных номеров**

Гостиницы получают не звезды, а луны. Так, пять лун получит отель, имеющий отдельные кухни, бассейны, сауны, парикмахерские и персонал одного пола с гостями

МОСКВА, 19 августа. /ТАСС/. Единая система бронирования гостиничных номеров, соответствующих стандартам "Халяль", появилась в России. Об этом на пресс-конференции в Московской соборной мечети сообщил *Георгий Жашков, гендиректор группы компаний "Вектор", которая с согласия Совета муфтиев России получила исключительное право на реализацию этого проекта.*

"Создается единый портал бронирования для гостиниц, прошедших сертификацию, а также специализированный колл-центр, сотрудники которого прошли аккредитацию", - сказал Жашков. Обе системы уже запущены и работают в тестовом режиме.

Как сообщили ТАСС в Международном центре стандартизации и сертификации "Халяль" Совета муфтиев России, отдельные сайты бронирования номеров для мусульман работают с 2014 года. Это вызывает ряд проблем, так как не всегда на деле комнаты гостиниц соответствуют нормам ислама. Единый сервис бронирования и общие для всей страны стандарты сертификации таких номеров должны решить эту проблему.



Номера для мусульман уже доступны желающим в нескольких регионах страны. "Наверное, уже не менее десяти таких гостиниц есть: в Москве, Казани, Санкт-Петербурге, в мусульманских республиках, где преобладает мусульманское население. В Чеченской республике, в Дагестане. Я думаю, что уже не менее десяти гостиниц есть", - рассказал ТАСС председатель Духовного управления мусульман Московской области

Рушан Аббясов. В ходе пресс-конференции он также отметил, что создание специальных номеров для мусульман перспективно, потому что может помочь увеличить поток туристов из мусульманских стран.

Чтобы обустроить номера для мусульман и получить сертификат соответствия, владельцам гостиницы необходимо подать заявку в Международный центр стандартизации и сертификации "Халяль". После проверки и обучения персонала документ может быть выдан на несколько комнат, а не на всю гостиницу.

Уже разработана система оценки - от одной до пяти лун. Одну луну может получить гостиница, в которой постояльцам доступны комнаты с экземплярами Корана, расписанием молитв, указателем Киблы (направление в сторону Каабы в Мекке), информацией о близлежащих кафе или о возможности доставки халяльных блюд. Пять лун получают гостиницы, полностью соответствующие нормам ислама, то есть с отдельными кухнями, бассейнами, саунами, парикмахерскими и персоналом одного пола с гостями.

<http://tass.ru/obschestvo/3550749>

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

## **Отелей по принципам "Халяль" станет больше**

Насколько актуальна тематика отелей для мусульман, приживутся ли такие гостиничные комплексы в российских городах – на эту тему высказал свое мнение Сергей Агафонов, Координатор проекта ЮРАГ - "Южно-Российская Академия Гостеприимства", Ростов-на-Дону.

Первый в Ростове отель, работающий по принципам "Халяль" открывает владелец ресторана узбекской кухни «Навруз», работающего с 2003 года, Михаил Аюпов. Здесь же, по соседству с рестораном, на Ленинском проспекте, открывается отель для мусульман. Гостям будут предложены коврики для намаза, киблы, кухня халяль. По словам экспертов, инвестиции в проект составили не менее 10 млн. рублей.

Как стало известно, отель «Шелковый путь» планирует пройти сертификацию «Халяль» Совета Муфтиев России и подтвердить свой статус на «три луны» (три «звезды»). Гостям будет предлагаться Коран на всех языках мусульманских стран, номера оборудуются ковриками для моления, киблами (указателями направления на Мекку). Так как отель будет работать совместно с рестораном «Навруз», то отдельная молельная комната есть пока только при ресторане на первом этаже. В планах владельца отеля сделать отдельные молельные комнаты для мужчин и женщин, разделить эти пространства.

Отель будет рассчитан на семнадцать номеров: помимо стандартных номеров, здесь размещены люкс, полулюкс и двухкомнатных номер-люкс. Отделка и обустройство каждого номера отняли порядка 500 тысяч рублей. Интерьер в отеле продуман по принципу отражения всех стран, через которые проходил Великий шелковый путь.

Насколько актуальна тематика отелей для мусульман, приживутся ли такие гостиничные комплексы в российских городах – на эту тему высказал свое мнение Сергей Агафонов, Координатор проекта ЮРАГ - "Южно-Российская Академия Гостеприимства" Ростов-на-Дону.

Отели для мусульман по программе "Халяль-Френдли" Ростуризма неизбежно появятся и в других городах России. С большим интересом прочел в питерском профессиональном журнале по гостиничному бизнесу, что в середине сентября в Петербурге появится первый отель для мусульман. Михаил Аюпов, владелец ресторана узбекской кухни "Навруз" на Ленинском проспекте, открывает по тому же адресу отель "Шелковый путь" на 17 номеров. Инвестиции в проект, по оценкам экспертов, составили не менее 10 млн рублей. Далее из статьи следовало, что владелец рассчитывает на рост потока туристов из мусульманских стран Персидского залива, а также расположенный вдоль Шёлкового пути, вплоть до Китая...

Занимаясь в последние годы внутренним и въездным туризмом по линии ЮРАГ – Южно-Российской Академии Гостеприимства, я не мог не заметить того же. Более того, судя по Ростову-на-Дону, расположенному значительно ближе не только к странам Персидского залива и Китаю, но ещё и к бывшим советским исламским республикам, эта тенденция вполне может в недалёком будущем вообще перерасти в тренд. В чём же её истоки? По сообщению CrescentRating, Россия занимает 49 место в мировом рейтинге самых привлекательных и удобных для путешественников-мусульман стран. И за последние 2-3 года число таких путешественников неоднократно растёт. Например, в том же Петербурге, турпоток из Ирана увеличился в первом полугодии 2016 года на 110%.

Занимающиеся въездным туризмом туроператоры, склонны объяснять это введение системы сертификации "Халяль" в гостиничном бизнесе Совета

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

муфтиев России в конце 2014 года. Но ещё больше - предложенным параллельно Ростуризмом стандартом "Халяль-Френдли", на который перешла часть гостиниц в Казани и некоторые в Москве. Давайте посмотрим, что предложил Ростуризм? Что значит френдли? Как пояснил заместитель руководителя Федерального агентства по туризму РФ Сергей Корнеев, программа "халяль-френдли" охватывает не только кухню, "это в целом программа гостеприимства, рассчитанная на туристов из мусульманского мира, которая дает им представление о связях России с мусульманским миром, и может включать в себя такие вещи, как, например, меню в ресторанах на арабском языке".

Причем Ростуризм будет предлагать туристический продукт, заточенный не только на "халяльную" кухню, но и под кулинарно-гастрономическую тему в целом: "Мы хотим предложить туристам из этого исламского региона кулинарно-гастрономическую тему, не только халяльную, а вообще русской кухни, кавказской, южнорусской", — поясняет Корнеев. В Ростове проживает достаточно многочисленная татарская община, есть и турки, и азербайджанцы, и выходцы из кавказских республик - поэтому халяльная тема не просто уместна. Она может перерасти в маркетинговое исследование.

<http://hotelexecutive.ru/publ.php?numn=6754>

### **Ильдар Мусин: «China Friendly и Halal Friendly — дополнительные возможности для отеля»**

Ильдар Мусин, президент компании «Спутник-спорт & бизнес тревел»

Современный туризм является одним из самых прибыльных видов бизнеса в мире. Мировая индустрия туризма входит в период постоянно увеличивающегося объема путешествий, усиливающейся конкуренции среди регионов и стран пребывания. Как признают эксперты, самым большим туристическим ресурсом сегодня обладает Китайская Народная Республика и туристы-мусульмане из стран Юго-Восточной Азии и Тихоокеанского региона.

Одной из целей работы над проектами Halal friendly и China friendly является продвижение национального туристского продукта России на международном рынке и внутреннем рынках, содействие развитию въездного и внутреннего туризма в Российской Федерации. Проекты призваны создать комфортную среду пребывания для конфессиональных туристов и направлены на повышение интереса к России как туристской дестинации.

Пророк Мухаммед (САС) однажды сказал: «Ищите знания даже в Китае», — что подразумевает важность поиска знаний и роль путешествия в их постижении. Также поощряется, чтобы люди узнавали друг друга, постигали разные культуры, традиции. Как сказано в Священном Коране: «О, люди! Мы создали вас мужчиной и женщиной и сделали вас народами и племенами, чтобы вы познавали друг друга. Ведь самый благородный из вас пред Аллахом — самый благочестивый. Поистине, Аллах — знающий, сведущий!» (Сура 49, Комнаты, аят 13).

В рамках реализации проектов глобально можно выделить три стратегических направления работы — это:

- программа по присвоению статуса Halal friendly и China friendly — средствам размещения, а также другим предприятиям туристической индустрии и других сопутствующих сфер;
- программа по продвижению российского туристического продукта;
- международное сотрудничество и взаимодействие с органами власти.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Halal friendly и China friendly — это системы добровольной сертификации услуг (СДС) предприятий туристической индустрии на соответствие потребностям туристов из различных стран мира.

Сертификат соответствия Halal friendly и China friendly — официальное независимое подтверждение того, что предприятие туристической индустрии соответствует критериям программы Halal friendly и China friendly.

Критерии программы Halal friendly и China friendly — набор услуг, применяя которые предприятие туристической индустрии повышает качество сервиса для приема туристов. Кроме того, это перечень показателей, по которым проходит добровольную сертификацию предприятие туристской индустрии на соответствие системам добровольной сертификации.

Теперь расскажу немного подробнее о самих программах Halal friendly и China friendly.

### *China friendly*

Программа China friendly запущена в 2014 году туристической ассоциацией «Мир без границ» для повышения уровня сервиса. Сейчас в проект адаптации объектов туриндустрии к требованиям туристов из Китая вошли 34 участника из 10 городов России. Москва — лидер в России по числу китайских туристов и объектов China friendly.

На данный момент 17 отелей города принимают туристов по стандартам China friendly. Причем представлены средства размещения различной звездности. В их числе пятизвездочные «Метрополь», «Националь», Crowne Plaza; четырехзвездочные «Измайлово» «Альфа» и «Дельта», «Bera» Best Western, «Аэростар», «Мандарин», «Милан», Azimut Moscow Olympic Hotel, трехзвездочные «Измайлово» «Гамма» и «Бета», «Молодежная», «SkyPoint Шереметьево», «Звездная», двухзвездочные «Покровская-Стрешнево» и «Байкал» и мини-отель «Старая Москва».

Для туристов из КНР есть карты города Москвы на китайском языке, которые распространяются в объектах туриндустрии China Friendly, и реализована возможность оплаты картами China UnionPay.

Если говорить о критериях для отелей China friendly, то, во-первых, в отеле должна быть информация об услугах гостиницы и достопримечательностях города, пресса, путеводители и карты на китайском языке. Во-вторых, гостям необходимо предоставить возможность оплачивать услуги картами национальной платежной системы КНР China UnionPay, а также обеспечить бесплатный Wi-Fi, доступ к горячей кипяченой воде (чайник или кулер). В-третьих, в каждом номере должны быть тапочки.

Кстати, в Китае проживает более 30 миллионов мусульман, поэтому опыт программы China Friendly можно переложить и на халяльный туризм.

### Основные требования к отелям China friendly:

- наличие в отеле информации об услугах гостиницы и достопримечательностях города, прессы, путеводителей и карт на китайском языке;
- гостям необходимо предоставить возможность оплачивать услуги картами национальной платежной системы КНР China UnionPay, а также обеспечить бесплатный Wi-Fi, доступ к горячей кипяченой воде (чайник или кулер);
- в каждом номере должны быть тапочки.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

## *Halal friendly*

Программа гостеприимства Halal friendly запущена в сентябре 2015 года компанией ООО «Спутник — спорт энд бизнес тревел» и рассчитана на привлечение туристов из мусульманских стран, а также регионов России, в которой проживает, по некоторым оценкам, более 20 млн мусульман из более чем 2 млрд мусульман, проживающих в мире. К сожалению, отсутствие информации о создании благоприятных условий для проживания и питания мусульман в соответствии с их обычаями и потребностями является фактором, сдерживающим поток иностранных туристов-мусульман, путешествующих в Россию.

В соответствии с регламентом процедуры проведения сертификации в рамках системы добровольной сертификации «халяль-френдли стандарт», объектами добровольной сертификации являются услуги средств размещения, включая услуги гостиниц, объектов общественного питания, фитнес-услуги, услуги парикмахерских и салонов красоты, услуги розничной торговли, а также персонал. Хочется отметить, что у заявителей существует возможность сертифицировать не весь гостиничный комплекс в целом, а только номерной фонд (ограниченное количество номеров) или только услуги общественного питания. Также это может быть исключительно только ресторан или кафе.

Одним из эффективных и действенных способов решения этого вопроса является внедрение и применение на территории России проекта Halal friendly, ориентированного на формирование сети предприятий туристской отрасли, основными из которых являются отели и рестораны.

В Москве сертифицированы отели Azimut Moscow Olympic Hotel, «Метрополь», в процессе сертификации находятся еще несколько отелей. В Казани прошли сертификацию ГК «Корстон», отель «Релита» и еще несколько отелей находятся в стадии сертификации. Ведутся работы по сертификации отелей в Петербурге, Сочи, Уфе... Также прошел сертификацию на услуги оказания общественного питания халяль ресторан «Шейх Палас». После прохождения отелем или рестораном процедуры сертификации информация об этом должна стать доступной широкой аудитории в России и за рубежом.

Что касается критериев для отелей, соответствующих требованиям халяль, они таковы: отсутствие алкогольных напитков непосредственно в номерах (минибары и т. д.), наличие в номере свободного пространства, достаточного для совершения молитвы, а также молитвенного коврика, наличие в номере указателя Кибла (направление молитвы в сторону Каабы в Мекке), отсутствие изображений, статуй, символов с изображением живых существ. Санузел в номере должен быть обеспечен средствами для совершения специального омовения: гигиенический душ, биде, а при их отсутствии — кумган (кувшин, лейка).

Для того, чтобы ресторан соответствовал требованиям халяль, пищевая продукция, используемая для оказания услуг общественного питания халяль, должна находиться в специально выделенных и маркированных местах хранения (помещения и/или тара для хранения, холодильное оборудование и др.).

Кроме того, не допускается смешение при хранении пищевой продукции, используемой для оказания услуг халяль, с иной продукцией.

Оборудование и инвентарь, используемые при обработке пищевой продукции и приготовлении блюд (разделочные доски, ножи, посуда, технологическая тара и т. д.), должны использоваться исключительно для блюд,готавливаемых в рамках оказания услуг общественного питания халяль.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Использование такого оборудования и инвентаря для приготовления иной продукции не допускается. Также необходимо соблюдение особых требований в связи с Рамаданом (питание ночью в период поста и др.).

Несомненно, получение сертификата на соответствие услуг требованиям СДС «Халяль-френдли стандарт» и СДС China friendly после проведения проверки, будет дополнительным преимуществом гостиниц, которые смогут предлагать туристам-мусульманам и туристам из Китая тот набор услуг, к которому эта категория туристов привыкла и чувствует себя безопасно и комфортно.

*Критерии Halal friendly для отелей:*

- отсутствие алкогольных напитков непосредственно в номерах (минибары и т. д.);
- наличие в номере свободного пространства, достаточного для совершения молитвы, а также молитвенного коврика;
- наличие в номере указателя Кибла (направление молитвы в сторону Каабы в Мекке);
- отсутствие изображений, статуй, символов с изображением живых существ;
- санузел в номере должен быть обеспечен средствами для совершения специального омовения: гигиенический душ, биде, а при их отсутствии — кумган (кувшин, лейка).

<http://hotelexecutive.ru/article.php?numn=11914>

**Исламский Центр сертификации расценил незаконные надписи «Халяль» как оскорбление чувств верующих**

02.09 08:30

Незаконное использование надписи «халяль» при продаже товаров и услуг будет чревато для недобросовестных предпринимателей уголовным преследованием за оскорбление чувств верующих. Об этом сообщил Агентству городских новостей «Москва» руководитель международного центра стандартизации и сертификации «Халяль» Совета муфтиев России Айдар Газизов.

«Надеюсь, добрым словом мы все приведем в порядок. Тем же, кто не захочет сертифицироваться, придется снимать надпись «халяль». Несмотря на то, что сертификация добровольная, законы РФ охраняют интересы людей, и эта надпись даже на бумажке должна подтверждаться централизованной мусульманской организацией. Здесь уже речь идет о КоАП, Гражданском и даже Уголовном кодексах – вплоть до статьи об оскорблении чувств верующих», – заявил А.Газизов.

Он отметил, что в Москве работают десятки торговых точек, гостиниц и кафе, которые на данный момент не сертифицированы по стандартам «халяль», но при этом официально предлагают услуги и товары с таким обозначением. А.Газизов также пояснил, что не все организации являются мошенническими, однако часть из них действительно не имеет доказательств соответствия своей продукции канонам ислама или же намеренно вводит потребителей в заблуждение.

Ранее руководитель центра сообщил Агентству городских новостей «Москва», что до конца 2016 г. количество столичных гостиниц,

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

*Фокус – Москва и столичный регион*



сертифицированных по стандартам «халяль», планируется увеличить с трех до 20-25, а число ресторанов и кафе с указанным сертификатом - с пяти до 20.

Ст. 148 УК РФ «Нарушение права на свободу совести и вероисповеданий» предусматривает максимальное наказание в виде штрафа до 200 тыс. руб. или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до одного года, либо обязательными работами на срок до 480 часов, либо исправительными работами на срок до двух лет, либо принудительными работами на срок до одного года, либо лишением свободы на тот же срок с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до двух лет.

<http://www.mskagency.ru/materials/2583984>

### **Число московских отелей, сертифицированных по стандартам «халяль», планируется увеличить до конца 2016 г. в 7-8 раз**

02.09 08:00

Количество столичных гостиниц, сертифицированных по стандартам «халяль», планируется увеличить до конца 2016 г. в семь-восемь раз, сообщил Агентству городских новостей «Москва» генеральный директор международного центра стандартизации и сертификации «Халяль» Совета муфтиев России Айдар Газизов.

«Сейчас в Москве сертифицировано три отеля, и до конца года, по предварительным данным, эта цифра вырастет до 20-25 отелей как минимум с учетом некоего ажиотажа. Сейчас две «луны» (аналог пятизвездочной системы – прим. Агентства «Москва») присвоено «Метрополю» в Театральном проезде, две «луны» - отелю «Аэростар» на Ленинградском проспекте и четыре – DP Park в Измайлово на ул. Никитинская», - пояснил А.Газизов.

Кроме того, А.Газизов ожидает, что количество кафе и ресторанов, сертифицированных по канонам ислама, вырастет в четыре раза. «На данный момент сертифицировано пять таких предприятий, а до конца года, я думаю, эта цифра тоже будет увеличена до 20 с божьей помощью», - заявил он.

По словам А.Газизова, на сегодняшний день собственники десятков отелей и ресторанов в Москве заявляют, что их услуги и продукция соответствуют стандартам «халяль», однако при этом не имеют соответствующих сертификатов. В настоящее время с этими владельцами проводятся переговоры.

Ранее первый заместитель председателя Совета муфтиев России и Духовного управления мусульман РФ Рушан Аббясов сообщил, что в связи с улучшением отношений с Турцией в России стали востребованы общежития для турецких строителей.

<http://www.mskagency.ru/materials/2583982>

### **Люксовый сегмент отелей Москвы демонстрирует рекордный рост**

Гостиничный рынок Москвы сейчас активно процветает. Это связано с ростом внутреннего туризма. По официальным данным за первые шесть месяцев этого года через московский авиационный узел прошло на 1,2 миллионов человек больше (на 7 %), чем за аналогичный период прошлого года. Самых хороших показателей добился люксовый сегмент столичного отельного бизнеса.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Люксовые гостиницы Москвы продемонстрировали рекордную загрузку номеров и среднюю цену.

До конца этого года в Москве планируют открыть ещё 7 отелей, два из которых будут работать в верхнем ценовом сегменте. Если считать ещё гостиницы, которые уже вышли на рынок в первом полугодии, то московский гостиничный рынок в этом году станет больше на 10 объектов, а номерной фонд будет насчитывать почти 25 тысяч номеров. Такими сведениями поделилась JLL — компания, предоставляющие финансовые и комплексные услуги в сфере недвижимости. В настоящее время значительная часть предложения приходится на отели средней ценовой категории. Они составляют почти 1/3 от всего номерного фонда гостиниц Москвы (29,4 %). В компании уверены, что столичный гостиничный рынок сейчас находится на подъёме.



В Москве увеличивается и число гостиничных объектов, и загрузка номеров. В первом полугодии этого года загрузка выросла на 4,6 % и составила 68 %. ADR (средняя цена номера) также стала больше на 6,7 % (достигнув цифры 7787 рублей за 1 номер за 1 сутки).

RevPAR (доходность на номер) выросла почти на 15 %, составив 5100 рублей.

В отчёте JLL называются главные причины произошедших изменений:

- 1) рост группового спроса;
- 2) летний сезон с возросшим интересом к турам внутри России;
- 3) увеличение турпотока из регионов в Москву;
- 4) уменьшение на 10 % выездного турпотока в первом полугодии





Наибольший рост был зафиксирован у отелей сегмента «люкс». Загрузка выросла почти на 11 %, ADR на 13,7 %, а RevPAR на 26,1 %. Эти показатели стали рекордными за последние 10 лет. Самая слабая динамика была у отелей средней ценовой категории.

<http://www.jll.ru/russia/ru>

<http://prohotel.ru/news-219694/o/>

### **ФАС разрешила АФК «Система» купить отели у сына Владимира Якунина**

Федеральная антимонопольная служба (ФАС) одобрила ходатайства структуры АФК «Система» Владимира Евтушенкова о покупке девяти отелей Региональной гостиничной сети (РГС), а также компании «РГС Пермь». Решения об этом опубликованы на сайте ФАС.

Андрей Якунин, видимо, неплохо разбирается в инвестициях в иностранную гостиничную недвижимость. Фонд под управлением Андрея Якунина вложит 150 млн евро в строительство отеля в Умбрии. Он стал основным владельцем усадьбы Antognolla с замком XI века

РГС – один из инвестиционных проектов под управлением компании VIY Managers старшего сына экс-президента РЖД Владимира Якунина Андрея. Переговоры о продаже РГС ведет независимое партнерство Venture Investment and Yield Management (VIYM), основатель которого тоже Андрей Якунин.

Решение по сделке еще не принято, заявил «Ведомостям» представитель «Системы», отказавшись от других комментариев. Корпорация подавала ходатайства в ФАС на приобретение девяти отелей, чтобы были соблюдены все необходимые формальности, а переговоры по сделке продолжаются, уточнил человек, близкий к АФК «Система». «РГС Пермь» владеет пивоварней, где производится пиво для ресторанов Paulaner, расположенных в отелях сети, добавил он, поэтому документы подавались и на это общество.

Представитель VIYM заявил, что не может комментировать любые сделки до их завершения. Однако «VIYM всегда готово рассматривать предложения и варианты реализации различных сценариев выхода из проекта», добавил он.

О том, что входящее в «Систему» ВАО «Интурист» ведет переговоры с VIYM о покупке отелей у РГС, ранее «Ведомостям» рассказывали три консультанта по недвижимости и два источника, близкие к VIYM и АФК «Система». Стоимость актива определена на уровне \$100 млн, знает человек,

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

близкий к одной из сторон переговоров. Однако, по его словам, эта сумма может еще поменяться.

Отель Four Seasons на Вознесенском проспекте в Петербурге – одна из жемчужин в портфеле фонда VIYM, управляющий партнер которого – сын экс-президента РЖД Андрей Якунин

Суд обязал подрядчика отеля Four Seasons в Петербурге возместить заказчику убытки Отель входит в портфель фонда Андрея Якунина

РГС, по собственным данным, объединяет девять отелей с общим фондом 1379 номеров: в Москве возле Павелецкого вокзала и в регионах (Сочи, Ярославль, Ижевск, Астрахань, Казань, Воронеж, Новосибирск и Волгоград). Все объекты управляются международными гостиничными операторами, в том числе Park Inn by Radisson, Holiday Inn Express и Courtyard by Marriott. В 2012 г. Андрей Якунин планировал вложить в строительство гостиниц рядом с вокзалами в крупнейших городах страны до \$500 млн.

Кроме того, один из фондов под управлением VIYM владеет и другими гостиницами, не входящими в РГС. Это 5-звездочный Four Seasons Hotel Lion Palace в Санкт-Петербурге, Park Royal Palace Hotel в Вене, Spenglers Hotel в Давосе и Antognolla Luxury Resort and Residences в итальянской Умбрии, следует из документов фонда. Их продажа «Интуристу» не обсуждается, рассказывали ранее консультант и близкий к «Системе» человек.

В августе прошлого года Якунин-старший был неожиданно отправлен в отставку. Среди причин такого решения могло стать получение Андреем Якуниным британского гражданства, говорили источники «Ведомостей». Это создало определенный эмоциональный фон, указывал экс-сотрудник администрации президента, так как Якунин-отец известен своей резкой критикой Запада.

<http://www.vedomosti.ru/realty/articles/2016/09/02/655367-fas-razreshila-afk-sistema>

#### **Больше половины гостиниц Санкт-Петербурга имеют категорию 4 звезды**

Гостиничный сектор Санкт-Петербурга активно готовится к Чемпионату мира по футболу. С января номерной фонд северной столицы уже пополнился на 566 номеров в пяти новых проектах. Таким образом, в гостиницах города на сегодняшний день предлагается 17,6 тыс. номеров. До конца года этот показатель увеличится еще на 900 номеров в трех новых отелях. А к началу ЧМ-2018 общее предложение может превысить 20 тысяч.

Больше половины гостиниц Питера (51,3%) являются 4-звездочными. К категории 5 звезд относится 16,5% гостиниц, и почти треть (32,1%) – это 3-звездочные отели.

Количество туристов, побывавших в Санкт-Петербурге, по итогам года может достигнуть примерно 7 миллионов человек. Аналитики прогнозируют сохранение такого объема в ближайшие годы. Со стороны иностранных туристов зафиксировано 8-процентное сокращение, однако этот показатель перекрыл увеличившийся на 10% поток внутренних путешественников.

Заполняемость гостиниц в первом полугодии составила 65-67%. При этом падения курса рубля сделало дорогие гостиницы более привлекательными для иностранцев.

Средний тариф за проживание в номере - 6,9 тыс. рублей (+7% к показателю 2015 года). Номера в 5-звездочных отелях прибавили в цене 8,5% (11 тыс. руб.), а в 4-звездочных – 6% (6,5 тыс. руб.).

<https://move.ru/news/12619/>

### **«Вам лучше сидеть у себя в деревне!». Представители гостиницы в Екатеринбурге ответили на претензии постояльцев**

Внимание пользователей социальных сетей привлекло общение владельцев комплекса апартаментов «Аквамарин» в Екатеринбурге со своими постояльцами на сайте отзывов Booking.com. Если на доброжелательные отзывы представители отеля реагируют короткими и столь же доброжелательными фразами, то критические замечания постояльцев вызывают очень бурную реакцию, и представители гостиницы раскрывают все свои «ораторские способности».

Читая книгу отзывов, можно наткнуться как на абсолютно безграмотно составленные ответы, так и на письма, составленные «высоким штилем». «Наша Газета» предлагает ознакомиться с этим общением.

Отдых

Пара

Апартаменты Делюкс с гидромассажной ванной

Проживание длительностью в 1 ночь

–

это просто квартира, к тому же прокуренная и сомнительной чистоты, хотя на сайте назывался отель (апартаменты - это тоже отель, а не квартира в жилом доме)

+

месторасположение, то, что искали

Полезно

2 человека нашли этот отзыв полезным.

**Апартаменты Аквамарин ответил на этот отзыв**

Уважаемый гость из Перьми!!! MIKHAIL SHILIMANOV!!! Вы у нас Бали с 24 по 25 сентября(месяц назад !!!!! От времени написания вами не адекватного отзыва) Вы наверное спутали или забыли что вым все очень у нас понравилось( вы резервировали на 2 человек а были в троек с дочкой и которую мы разместили обсолю но бесплатно) А насчет того что АПАРТАМЕНТЫ по вашему мнению должны быть ОТЕЛЕМ это заблуждение ваше. Прочитайте в славаре что такое апартаменты и вам все станет ястно какие преимущества имеют апартаменты перед номером в отеле( вас там не разместят троих по цене двух а так же в номере не будет укомплектованной кухни)



при заезде ,кстати, нам предложили шампунь , на мое удивление шампунь как и моющее средство на кухне сильно разбавлено до водички

Интернет - едва вильнув хвостом быстро исчез ..

на критику с моей стороны громогласный Юрий ( владелец этого бутафорского царства государства с несколько провинциальным видом , исключил все устные договорённости позднего выселения , оперируя не оплатой о коей обсуждалось, что расчёт по часам будет при выезде . На мой взгляд это был "культурный " выкидыш из отеля неугодных гостей.

**Полезно**

9 человек нашли этот отзыв полезным.

**Апартаменты Аквамарин ответил на этот отзыв**

Здравствуйтесь Юлия - уснувшая в ванне и сделавшая промочку. ( и за которую вы заплатили!!!) Чем писать бред лучше почитайте отзывы что были у нас до вас!!! С вашим хамским поведением лучше сидеть в той деревне от куда вы приехали . Желаю и к вам такого же отношения , - как вы относитесь к людям!!! И прежде чем выбираться в города миллионники ознакомьтесь хотя бы в интернете как работает микроволновка, ванна джакузи и всего остального , чего вы Юлия наверное ещё не видели. Кстати , после вас что заселялся гость Андрей тоже остался не доволен т к его не разместили в номере что он хотел с двумя сабаками. ( которые в прошлый раз" метили " на диван. Нужно учиться культуре господа!!!! А потом уже все остальное...

**Полезно**

4 человека нашли этот отзыв полезным.

**Апартаменты Аквамарин ответил на этот отзыв**

Здравствуйтесь уважаемый клиент! 1 судя по тому что вы не пишете что фото не соответствуют ТО: не понятна ваша фраза" этих денег не стоит".Как вы успели убедиться , в апартаментах дорогая и современная мебель( натуральный кожаный диван, кровать евростандарта, ТВ на пол стены(107 диагональ с 256 каналами), кухня с барной стойкой в санузле ванна джакузи(рабочая!!!) А так же , тот факт что апартаменты люкс 50 кв м находятся в элитном жилом комплексе ( входит в тройку лучших в самом центре города!!!) Ну ни как это не может не стоить тех денег что вы заплатили.2 На улице весна и минус 5 градусов!!! ( где вам могло надуть??? не понятно)3.Белье в ценовой категории 1500-2000р за комплект 3. Ключи пишете "ходить нужно друг за другом" НО мы всегда выдаем один комплект по умолчанию (просьб от вас и вашей супруги не поступало) Машинкой автомат супруга не могла пользоваться - администратор наш ее научил. ( купите пожалуйста жене машинку автомат!!! очень удобно) Может вы все надумали? Приезжайте к нам в крупные мегаполисы и привыкайте к цивилизации. А так же , прочитайте предыдущий отзыв клиента что у нас уже не раз останавливается(он был в том же номере и выселялся в тот день что вы заезжали!!!) А так же , рекомендую вам вести себя как цивилизованные люди т к время малиновых пиджаков прошло,и не модно так уже себя вести!!( я думаю что вы помните как вы общались с администратором)

- Отдых
- Пара
- Апартаменты Делюкс с гидромассажной ванной
- Проживание длительностью в 2 ночи

- Полотенца рваные, шампунь и гель для душа разбавлены до состояния мыльной водички, вода в джакузи еле теплая идет - невозможно пользоваться...((( Как можно было за месяц так испоганить в принципе неплохую квартиру??? (( Были в этой квартире в декабре - земля и небо, даже не сравнить...
- + Только расположение

Полезно

6 человек нашли этот отзыв полезным.

#### Апартаменты Аквамарин ответил на этот отзыв

Здравствуйте Борис! Да, халява закончилась. Не всегда у вас будет получаться оплатить апартаменты за 2900 Р в сутки а заселиться в апартаменты за 3760 р ( цена со скидкой по акции!!!) В этот раз этот фокус у вас не прошел и поэтому вам и показались отличия в том о чем вы пишете в своем сочинении.... Мы и вам искренне желаем всего самого наилучшего.

выпросили. Доказательств, что это её апартаменты , нет, надо верить её "честному "слову. Ночью рухнули с кровати, повредил себе руку . Кровать от Икеа, в самом бюджетном варианте, кровать пополам сломалась. И это в час ночи. Мы с женой сонные подскочили, заглянули под кровать , а там подложены стопки книг и прочая "крепежная система".))) Звоним хозяйке, она говорит вы сами сломали, меньше прыгать надо)). В итоге сняли матрас и спали на полу. Я вызвал хозяйку, что бы съехать в отель, вернуть ключи и тд. Она приехала с недовольной ... в 7 утра, и удержала с нас 3780Р за ночь на кухне на полу. Естественно все закончилось скандалом, мы приехали из Мск, разница во время и бессонная ночь дала свои результаты и в конце, что мы за это ещё и заплатили.. Хозяйка нас выгнала со словами чешите в свою Москву)))очень не приятная хозяйка и квартира с ужасной энергетикой ..

- + Мне понравился дом

Полезно

2 человека нашли этот отзыв полезным.

#### Апартаменты Аквамарин ответил на этот отзыв

Здравствуйте уважаемые клиенты! Ловко вы все перефразировали! Вам нужно было написать как вы всю ночь пили и оралы. Так что вам охрана не однократно делала замечания. В квартире после вас, от вашего "скромного "проживания был оставлен просто ужас(все сфотографировано вместе с вашими силуэтами на момент выселения и отправленно для ознакомления в Букинг. Кровать вы сломали (заэто с вас даже не удержали!!!) И кровать не "Икея" а известного бренда "Лазурит"(посмотрите на фото и сходите в их салон для ознакомления ,чтобы представлять какие убытки вы нанесли своим пребыванием!!!!) Желаю чтобы у вас было все так же как вы относитесь к другим людям.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Представители гостиницы пока недоступны для комментариев, однако один из пользователей Booking.com, общавшийся с владельцами гостиницы, отметил, что в реальной жизни их манера общения мало отличается от "сетевой".

<http://ngzt.ru/news/view/31-08-2016-otel-v-ekaterinburge-rezko-otvetil-na-pretenzii-postoyalcev-vyzvali-spory-v-socseti>



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

### **Гиганты отельного бизнеса выбирают новый формат**

Популярность бутик-отелей заставила обратить на этот гостиничный формат взоры известнейших отельеров мира. С каждым годом такие отели становятся все популярнее среди туристов и бизнесменов. Преимуществ у них действительно немало, в связи с чем крупные гостиничные операторы стремятся заполнить и эту нишу.

Сегодня оценка индивидуальности и комфортабельности отеля уже не ограничивается лаконичной характеристикой «пять звезд». Самые дорогие и запоминающиеся гостиницы - это так называемые бутик-отели (или дизайн-отели), спроектированные каждый со своей уникальной особенностью.

Крупнейшие мегаполисы, небольшие города, уединенные долины – встретить уютный отель можно теперь где угодно, существуют даже специальные букинг-сервисы, которые направляют и помогают найти отель, «созданный для вас».

Тенденцию к формированию собственно стиля и образа, неповторимых и единственных в своем роде, подхватили и «монстры» отельного бизнеса. Крупные сети расширяются, включая в себя бутик-отели по всему миру.

Так, известная отельная группа Marriott запустила сеть «бутиков» Autograph Collection Hotels, девизом которых стал слоган «Определенно не такой как все» (анг. Exactly like nothing else). Интерьер и экстерьер каждого объекта отличаются качеством выполнения, оригинальностью, богатым характером и необычными деталями. Autograph Collection Hotels созданы для независимого путешественника, который предпочитает стандартизированной нечто более непредсказуемое.

Комбинация преимуществ нового формата стала идеальным двигателем роста для формирования коллекции. Сейчас Autograph Collection – это бренд класса люкс среди дизайн-отелей. Marriott предоставляет все материальные преимущества для развития сети, не пренебрегая свободой и гибкостью. Это позволяет сохранить отличительные черты, которые делают коллекцию уникальной.

Еще одна известная коллекция «бутиков» - M Gallery, принадлежит крупной отельной группе Accor Hotels. Философия отелей гласит: «Счастье создается из небольших моментов жизни...Моментов редкого восхищения, которые вы должны уловить, чтобы превратить их в незабываемые воспоминания». Такое позиционирование, принятое M Gallery, безусловно, оправдывает ожидания посетителей. Каждый отель неповторим, сочетает в себе разные культуры и традиции, образы жизни, за счет чего гость получит потрясающий глоток вдохновения и наслаждения.

Когда Accor Hotels в 2008 году запускали проект, коллекция состояла лишь из 8 отелей в Европе и Азиатско-Тихоокеанском регионе. Сегодня сеть насчитывает 82 отеля на пяти континентах, а к концу 2016 году планируется увеличить ее до 100 объектов.

Стратегия расширения сетей основывается на выборе отелей, которые являются исключительными в силу своего расположения, дизайна или истории. И по мере того, как альтернативный отдых набирает популярность, эти факторы играют все более значительную роль в сфере туристического бизнеса, и в развитии крупных отельных групп в частности.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

## *Роскошь, эксклюзивность и комфорт как новые драйвера ведения бизнеса*

Уход от стандартных бежевых номеров и обслуживания, поставленного на поток – это будущее гостиничной индустрии. Бутик-отели – это не просто гостиница, это место, которое создает ощущения домашнего уюта. Здесь до мелочей продумано как архитектурно-планировочное решение здания, так и дизайн каждого холла, коридора и номера. Все этих отелях: цвет, освещение, фактура отделочных материалов, предметы мебели и звуковое оформление, – направлены на удовлетворение желаний своих гостей. Каждый номер в бутик-отеле – это не только совершенное произведение дизайнера, но и своеобразная художественная галерея, в которой представлены произведения живописи, графики, скульптуры.

Бутик-отели рассчитаны на взыскательную публику, которая стремится к уединению, высочайшему уровню комфорта и особому вниманию к своей персоне. Индивидуальный подход к каждому гостю – это еще одна отличительная черта «бутиков».

Малый формат, отсутствие необходимости соответствовать сетевым стандартам, желание привлечь постояльцев – все это вдохновляет отельеров на творчество и создание действительно оригинальных проектов.

Крупные операторы разыскивают необычные интересные места по всему миру. На данный момент в разработке находится несколько проектов бутик-отелей, которые привлекли внимание представителей известных отельных групп.

Один из таких проектов – это сеть бутик-отелей на севере Италии, реализуемая международным инвестиционным фондом Hermes-Sojitz, который как нельзя, кстати, уловил современную тенденцию.

Для проекта фонд собрал великолепные старинные дворцы, каждый из которых хранит в себе собственную историю. Коллекция «бутиков» от Hermes-Sojitz будет включать в себя 17 эксклюзивных отелей с номерным фондом от 25 до 50 комнат.

Фонд планирует завершить работу над проектом к концу 2017 года. На данный момент на завершающей стадии находится Palazzo Gallo, один из отелей будущей сети. Архитектурный стиль постройки здания выполнен в лучших традициях итальянского либерти и французского нью-арта, а интерьер сочетает в себе настенные фрески, мозаичные полы и произведения изобразительного искусства различных эпох.

Эстетическая составляющая проекта и его территориальное расположение идеально вписываются в концепцию «бутиков». Такое совмещение факторов позволяет просчитать перспективы и коммерческую привлекательность, что важно для бизнеса.

Другой не менее интересный проект, который свидетельствует о популяризации «бутиков» – это CR7 Hotel. Бутик-отель CR7 является результатом сотрудничества одного из крупнейших отельных операторов в Европе Pestana Group и известного футболиста Криштиану Роналду.

Отель расположен в португальском городе Фуршал, административном центре и главном порту острова Мадейра. Объект включает в себя 49 номеров, 23 из которых – номера повышенной комфортности, и один – номер-люкс. Внутреннее оформление отеля выполнено в стиле арт-деко с современными элементами, которые позволяют провести отдых со всеми удобствами и комфортом.

Открытие следующего «бутика» Pestana CR7 планируется в Лиссабоне к концу 2016 года. По словам Дионисио Пестано, председателя совета директоров

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

*Фокус – Москва и столичный регион*



Pestana Group, сеть бутик-отелей CR7 будет развиваться. Так, в 2017 году Pestana CR7 появится в Мадриде и Нью-Йорке.

Тот факт, что такой гостиничный формат, как бутик-отель, привлекает к себе все больше и больше внимания со стороны инвесторов позволяет сделать вывод о смене приоритетов в сознании потребителей. Сегодня гостиница является не просто местом временной остановки, она заменяет постояльцу дом, и должна соответствовать представлениям о нем.

Бутик-отели – это будущее, которое создается сейчас. Да, в них, как правило, не предусмотрен большой спектр дополнительных услуг, но высококлассный и качественный сервис, домашний уют и индивидуальный подход к гостям формируют атмосферу, которая заставит каждого посетителя «уловить моменты редкого восхищения, чтобы превратить их в незабываемые воспоминания».

<http://prohotel.ru/article-219666/o/>

### **ОТА будут вводить санкции в отношении отелей**

В ОТА решили перейти к методу санкций по отношению к отелям, которые нарушают ценовой паритет. То есть тех, кто намеренно снижает заметность отелей в поисковой выдаче на сайте ОТА, ждут карательные меры.

Бывший учитель из города Нью Хоуп штата Пенсильвания Кристин Компо-Мартин удивилась, когда результат поиска гостиниц на Expedia.com показал лишь отели без фотографий, при запросе гостиничного номера в Филадельфии. Она даже подумала, что имеет место какая-то ошибка, не собираясь выбирать отель без фотографии. Все-таки хочется знать, где останавливаешься, а не выбирать «кота в мешке». Но в итоге выяснилось, что ни о какой ошибке речи не идет. Дело в том, что Expedia целенаправленно выдала все результаты без изображений, что было сделано в попытках убедить Кристину сделать бронь в другом отеле. В этом и заключается dimming (затемнение), когда демонстрацию рейтинга гостиницы или ее изображений намеренно сводят к минимуму в результатах поиска онлайн-агентства. Так ведутся закулисные «войны» между отелями, желающими вызвать прямую бронь своих номеров со стороны клиентов вроде Компо-Мартин, и ОТА, не хотящими, чтобы гостиницы их «подрезали». Клиенты в этой ситуации могут сделать вывод, что при бронировании номера в отеле вы, вполне вероятно, сразу же не увидите самые дешевые варианты. А иногда на сайте агентства вы и вовсе не сможете осуществить бронь в том отеле, в каком хотелось бы снять номер.

Исполнительный директор технологической компании по работе с отелями Fornova Дори Штейн отмечает, что активно проявлять себя дпроблема с диммингом начала весной текущего года, чему способствовало несколько выигранных отелями судебных тяжб в Европе. Благодаря этому они получили возможность устанавливать более низкие цены на своих интернет-ресурсах, несмотря на подписанные контракты с ОТА, подразумевающие получение сайтами агентств самых лучших цен от отелей. Штейн считает, что настал момент, когда ОТА начинает мстить отелям.

Такую практику распространили и на гостиницы в США, в штатах после европейских судебных решений тоже стали отказывать в предложениях лучших цен. И именно Expedia стала самым активным «диммером» туристического бизнеса, хотя Booking.com, к примеру, не стал удалять изображения отелей, несмотря на понижение их рейтинга. В самой Expedia признают, что рейтинги отелей понижали, но ссылаются на интересы клиентов. Старшим вице-президентом компании Мелиссой Махер было сделано заявление, что в Expedia

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

хотят быть уверены в выдаче в первых результатах поиска лучших цен и номерного фонда. В связи с этим все действия компании осуществляются исключительно ради ее клиентов. Мелисса Махер говорит о сложности димминга, так как в алгоритме поиска Expedia множество факторов, в том числе и цена за номер, и отзывы клиентов, и частота отказов отеля в бронировании с перенаправлением в другую гостиницу, и комиссионные выплаты агентству. Исходя из этого, Мелисса не может назвать точное число отелей, включенных в программу димминга. Но она отмечает, что их процент не очень большой. Причем при обнаружении отелем понижения в результатах поиска и удаления фотографий, в Expedia стараются идти ему навстречу, исправляя подобные вещи.

Кристин Компо-Мартин такой подход совсем не радует, так как она хочет иметь возможность найти всю необходимую для себя информацию сразу же, не разбираясь, что сайты вроде Expedia прячут и почему. Действительно, из-за димминга отелей результаты поиска на сайте онлайн-агентств выглядят неполными или даже ошибочными., что не совпадает с их обещаниями о выдаче наиболее полного списка самых привлекательных отелей.

Из-за такой практики онлайн-агентств топовые результаты, хоть и имеют более подробное описание с фотографиями, но являются более дорогими предложениями в сравнении с другими, которые были скрыты. У отелей с низшим рейтингом может не быть фотографий, а их описание помещается в несколько предложений, при этом они более доступные по стоимости. В некоторых же случаях клиент вообще не имеет возможности забронировать димминг-отели через сайт.

Только в ОТА могут дать ответ на вопрос, почему конкретный отель подвергли диммингу. Коммерческий директор ОТА Insight Джино Энгелс отмечает, что в течение одного дня даже в рамках одной гостиничной сети число таких отелей может уменьшиться со 150 до 80. При этом наблюдается падение рейтингов одной гостиничной сети и рост другой. В ОТА Insight говорят, что на 21 июля в Expedia «затемнили» около 1 процента отелей из 260 000 предложений.

Большой импульс данная димминг-проблема получила при открытии текущего летнего сезона путешествий. И Джино Энгелс говорит о предсказуемости такого положения дел, потому что в Expedia просто отправляют электронное сообщение в отель о «затемнении» его в результатах поиска в связи с тем, что он перестал предлагать свои лучшие цены на сайт агентства. С одной стороны, они хотят как-то наказать отель, а с другой - не перегнуть палку, что может негативно отразиться на бронированиях в Expedia. Получается, что ведется своего рода политическая игра, так считает Энгелс.

Другие же эксперты придерживаются мнения, что манипулирования результатами поиска в любом случае не должно быть, так как это подрывает доверие к онлайн-агентствам со стороны клиентов.

Со-исполнительный директор в нью-йоркском туристическом операторе SmarTours Дэвид Роснер отмечает отсутствие этичности у димминга. Получается, что в ОТА пытаются хитростью заставить клиентов бронировать более дорогие предложения отелей. Такая практика напоминает обманчивую рекламу, в которой необходимо читать написанное мелким шрифтом, чтобы понять, что именно вы покупаете.

Общественное мнение говорит о том, что результаты поиска на сайте ОТА должны быть настолько же беспристрастными, как и результаты поиска в интернете. Многие туристы до сих пор считают, что ОТА непредвзято показываются наиболее низкие цены. В реальности же практически каждый результат в поиске оптимизирован для получения прибыли.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Исполнительный директор в специализирующейся на групповых путешествиях OTA Skipper говорит о генерации доходов сайтов OTA благодаря партнерствам с отелями, комиссионным и рекламе, что вполне может влиять на результаты поиска для туристов. И ни для кого не являются секретом более высокие выплаты по комиссии со стороны отелей при более высоком положении в поиске OTA.

Эксперты индустрии советуют проявлять особую осмотрительность, когда вы ищите лучшие отельные предложения. Лучше всего использовать сайты, выполняющие поиск сразу по нескольким OTA. К им, например, относится Kayak.com или поиск отелей с Google.com, для чего в поисковике надо лишь ввести "отель в [город]". Благодаря этому вы можете проверить OTA вроде популярных Expedia или Booking.com, действительно ли ими предлагается лучший вариант. Более того, лучше перейти непосредственно на сайт отеля, что позволит вам убедиться в лучшей предлагаемой цене.

Логично, что не все путешественники готовы тратить большое количество времени, выполняя такую проверочную работу. Поэтому димминг сегодня и чувствует себя так уверенно. Взять ту же Кристин Компо-Мартин, которая просто проигнорировала предложения от отелей без фотографий и забронировала на Expedia номер в филадельфийском Rittenhouse, будучи уверенной в нахождении отличного варианта.

<http://prohotel.ru/news-219658/o/>

### **Недостроенную гостиницу на Украине взорвут в прямом эфире**

32-этажную недостроенную гостиницу «Парус» в Днепропетровске планируют взорвать или демонтировать. «Парус» стала уже символом Днепра, но, гостей принимать она не может. Последние годы она служила только в качестве туристического объекта. Всем желающим предлагались платные экскурсии на крышу 114 метрового здания, с которого открывались прекрасные виды на весь Днепропетровск.



Власти решили устранить проблемы легендарного недостроя и избавиться от гостиницы необычным способом, подорвав здание. Это планируется сделать в прямом эфире телеканала "Discovery".

Михаил Лысенко — заместитель мэра и директор Департамента благоустройства и инфраструктуры Днепропетровского горсовета говорит о том, что в настоящее время ведутся переговоры с собственником гостиницы относительно предоставления ему другого земельного участка в городе. Собственник уже согласился, так как нет желающих сделать инвестиции и достроить здание до конца, так как достраивать его нецелесообразно. Поэтому, «Парус» скорее всего будут взрывать. Уже прошли официальные переговоры с каналом «Discovery», чтобы показать этот процесс в прямом эфире. Представители канала сами заинтересованы в этом участвовать, они приезжают при взрыве знаковых объектов и даже могут выделить финансы.

Дмитрий Волик — главный архитектор Днепра считает, что в настоящее время гостиница в таких параметрах не может быть реализована. Он полагает, что инвестору будет невыгодно достраивать здание под гостиничные цели, но можно использовать здание под другие функции. К примеру, сделать из него бизнес-центр. Такую идею собирались реализовать, когда выкупали «Парус».

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Именно об этом и надо разговаривать с инвестором и побуждать его совершать активные действия.

6 лет назад на градостроительном совете был рассмотрен и утверждён проект создания набережной делового центра, в основу которой было положено здание гостиницы «Парус». Этот проект мог стать знаковым для развития этой части города. Но масштабную программу реализовать не удалось, так как помешали инвестиционные вопросы. Был заключён договор с собственником, в котором были требования по освоению объекта, но сроки прошли, а ничего не изменилось. Вопрос сроков реализации полностью зависит от инвесторов.

Около 7 лет назад специалисты «Днепрогражданпроекта» провели внешний осмотр здания и решили, что с данным объектом можно работать.

Главный архитектор подчёркивает, что полноценную экспертизу ни тогда, ни сейчас никто не проводил. Но специалисты уверены, что здание гостиницы можно достроить и запустить в эксплуатацию.

Тем не менее, всё чаще появляются высказывания, что в период 30-летнего простаивания здание подвергалось неблагоприятным воздействиям. Ветра, дожди и снега смогли износить конструкцию, поэтому «Парус» лучше снести.

Вячеслав Товстик — член Градостроительного совета Днепра и главный архитектор проекта гостиничного комплекса «Парус» сделал своё заявление по данному вопросу. Он говорит о том, что он только автор. А решение о восстановлении или сносе здания должны принять специалисты. Должно быть техническое заключение. Также нельзя не учитывать мнение собственника объекта, который должен распоряжаться им так, как посчитает нужным. Если у «Паруса» появится хороший хозяин, то он сможет его довести до ума.

Как автор проекта, Вячеслав Товстик готов найти пути как достроить здание, если ему скажут, что это надо сделать. Не обязательно это будет гостиница, здание может быть жилым комплексом, временным жильём, молодёжным центром или местом для развития бизнеса с многочисленными офисами. Самое главное, чтобы идея была продуктивной и очень многое зависит от желания инвестора.

Главный архитектор «Паруса» не сомневается, что здание можно достроить, так как каркас очень прочный, а высота потолков составляет 2,8 м. Сейчас все гостиницы Финляндии имеют такую высоту. Это стало важным в период энергетического кризиса, так как для отопления помещений надо меньше тепла.

Строительство гостиницы было начато в 1975 году, но в 1987 году оно было остановлено. 11 лет назад здание было продано на аукционе за 4,7 миллионов долларов и перешло под управление киевской фирмы «Ромбус-Приват». Новые владельцы обещали закончить строительство гостиницы в течение 10 лет. Но с тех времён так ничего и не поменялось.

Вячеслав Товстик говорит о том, что 20 лет «Парус» находился на балансе у города. Потом у него появился собственник, который хотел снести здание гостиницы и построить на его месте торговый центр. Потом появилась другая идея создания жилого комплекса с апартаментами. И в этом проекте главный архитектор лично участвовал. Но затем наступил экономический кризис и всё затормозилось. Тем не менее проект жилого комплекса существует, а также существует аренда на 50 лет, которую никто не отменял.

За время существования недострой стал источником повышенной опасности. Здесь погибло или покончило с собой более 20 человек, в основном подростки и любители экстремальных видов спорта.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Пару месяцев назад на сайте петиций горсовета было зарегистрировано обращение граждан с просьбой о демонтаже многострадальной гостиницы. Авторы петиции предложили разобрать недостроенную гостиницу, а территорию, на которой находилось здание, благоустроить.

Автор проекта «Паруса» считает, что нельзя допускать сноса гостиницы, а тем более её взрывать. Так как это может негативно повлиять на моральный дух местных жителей и целый поколений, которые уже не могут представить Днепр без «Паруса».

У этого здания прекрасная локация. С градостроительных позиций данный объект играет доминантную роль в композиции. В этом уверен Дмитрий Волик — главный архитектор Днепра. Здание гостиницы оказывает значительное влияние на силуэт города и город просто не может лишиться такого знакового здания. Возможно, объект и стоит демонтировать, но в любом случае, на его месте должен быть построен объект таких же параметров.

Вячеслав Товстик призывает не сносить «Парус». Гостиница является своеобразным символом стойкости. Пока в Украине не стабильная обстановка, инвесторов будет не найти. Когда всё стабилизируется, тогда и надо будет гостиницей заниматься. А взрывать — это только на пользу врагам страны.

<http://gorod.dp.ua/news/121571?co=up&page=4>

### **«Обвинили в краже полотенца», «Wi-Fi по карточкам и на 3 часа», «свои продукты в холодильник не ставить» — летние туристы о промахах минских гостиниц**

Как бы ни расхваливали сами себя белорусские гостиницы, booking.com знает о них намного больше. Довольные или возмущенные постояльцы спешат поделиться своими отзывами и предупредить о возможных проблемах. Почти истекшее лето не ознаменовалось яркими культурными или спортивными событиями, которые могли бы привлечь в город тысячи туристов со всего мира. Но тем не менее многие восточные соседи, как и прежде, провели свои отпуска на белорусской земле — как-никак Минск входит в десятку самых популярных городов для отдыха у россиян. Их рассказы об отелях, в которых еще есть над чем работать, — в нашей подборке.

Россиянин Леонид, решивший иметь «пищевую автономность», а потому выбравший в качестве места дислокации апартаменты, написал не просто отзыв, а крик души — мужчину настолько возмутило отношение к гостям, что ему довелось даже поскандальничать с сотрудниками.

«Совок» и обман. Ненавязчивый сервис, граничащий с хамством, особенно бросается в глаза после Польши, — непреклонен Леонид. — Бесплатной охраняемой стоянки не нашли — машину поставили на улице, рядом с домом. Счет был выставлен в долларах по грабительскому курсу отеля (отличается в 1,5 раза). Взяли трехместный номер, заранее заявили трех гостей. Но при заезде с нас потребовали доплату за дополнительный комплект белья — 10 долларов по курсу, превышающему в 1,5 раза официальный курс (доллары не берут).

В номере вместо шести полотенец оказалось пять. Вечером, когда собирались ложиться спать, выяснилось, что диван (третье спальное место) не раскладывается, подушки не снимаются (они пришиты, Карл). Таким образом, спальное место получается размером 140 на 40 см. Для кого? На ресепшен сказали, что знают об этом, и предложили оплатить дополнительную кровать — 20 долларов в сутки. Я орал громко и получил кровать бесплатно.

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

*Фокус — Москва и столичный регион*

На кухне нет средств для мытья посуды, посудомоечной машины также нет. Пожаловался на ресепшен — получил бутылочку с шампунем. При выезде номера проверяют. За две ночи в отеле я заплатил 27 000 российских рублей, а меня чуть не обвинили в краже того самого 6-го полотенца, которого не было изначально. Итог: это было самое дорогое жилье за две недели в Европе и максимум негатива. Задумано хорошо, но менеджмент и ценообразование надо менять».

В этом же отеле отдыхал и земляк Леонида Александр. Его опыт проживания также нельзя назвать удачным.

«В описании номера на четыре человека приведены широкая кровать в спальне (претензий нет) и диван-кровать (размер варьируется), при этом в реальности это просто диван (не раскладывающийся) и раскладушка, что создает определенные трудности при проживании двумя парами. Просил дополнительное одеяло на ресепшен. Сказали, что принесут через 20 минут (было время около полуночи), в итоге не принесли и даже не позвонили. Пытался дозвониться до ресепшен сам, но не нашел их номер, на телефоне или рядом с ним его нет. В номере весь пол в ковролине, итог — пыль, которую видно только на экране телефона после того, как он полежит. Персонал желательной вежливостью не обременен (ведут себя довольно высокомерно), не критично, но хуже, чем во многих более бюджетных местах», — убежден мужчина.

Впрочем, туристы, которые отдыхали в этом же отеле стандартно — по двое в двухместных номерах, остались всем довольны.

### **Еще один гость столицы поселился в гостинице на улице Ташкентской.**

«Отель подразумевает размещение детских спортивных клубов, поэтому шумно. Нет кондиционера, а на окне нет москитной сетки, поэтому спать с открытым окном не комфортно — комары. Завтрак не включен. До центра далековато. Утром, часов в восемь, под окном уже тарахтели газонокосилки, а в девять к нам в номер дважды вломилась горничная с вопросом — не нужна ли текущая уборка? Как-то удивило — ведь могло быть так, что я в номере не одет или еще что-нибудь поинтересней. Короче, я даже посмеялся. Но что делать — это Беларусь: все по плану», — уже сформировал свое представление о нашем гостеприимстве Виталий.

«Сантехника за три копейки, работающий всю ночь вентилятор, подбор за раннее поселение в размере половины стоимости суток, остерегайтесь: цена на сайте и в жизни отличается в большую сторону», — предупреждает Lurii.

Остановливаясь в двухзвездочных гостиницах, изначально не стоит ждать шелкового постельного белья и вкусных завтраков. И все же элементарные приличия должны быть соблюдены.

«Если вы поклонник советских времен, то вам сюда! Скромно, но чистенько обставленные номера, с прихожей, отделяющейся дверью от комнаты. Wi-Fi по карточкам — при перезагрузке необходимо вводить снова данные с карты. Карта действует 3 часа. Повеселила фраза „номер нужно сдать горничной. Правда, горничная даже не заглянула, просто позвонила на ресепцию. Повеяло советскими временами... А почему бы и нет», — иронизирует Аделина.

«Очень неудобный вход. Нет места для подъема багажа на колесиках + дополнительная лестница к лифту. Персонал не очень квалифицированный, не может точно ответить даже на простые вопросы (например, как позвонить из номера в номер)», — дополняет предыдущий отзыв Марина.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*



Даже отелям с высоким рейтингом есть над чем работать. И это доказывает отзыв Людмилы, которая нашла «приют» на улице Притыцкого: «Кондиционер работает только как вентилятор, гоняет воздух какой есть, а не охлаждает номер. Зачем битком набитый бар с дурацкими напитками, когда пакет молока поставить некуда — это издевательство над нормальными людьми, да и еще указание „своих продуктов не ставить“. Это перечеркнуло все положительные моменты».

«Вы будете приятно удивлены дополнительными 2% к стоимости вашего номера, заложенными самим отелем для так называемых „рисков изменения курсов“. При этом отель о них не указывает на официальном сайте, Booking и на других сайтах бронирования. Мы переплатили 2300 руб. Что очень неприятно, так как это стоимость ужина, по сути, или полный бак бензина к поездке. Не рекомендую в кафе-ресторане заказывать стейки, только если вы любите сплошной жир и жилы. Холодильник в номере „забит“ мини-баром от отеля, положить на охлаждение свою воду или еду возможно, только вытащив все из него. Гладильная комната не для постояльцев отеля, а для персонала», — возмущена Яна.

<https://realt.onliner.by/2016/08/24/hotel-69>

### **Не все отельеры одобряют ловлю покемонов в своих гостиницах**

Представители гостиничного бизнеса по-разному относятся к туристам, играющим в мобильное приложение Pokemon Go. Если в некоторых сетях отелей такие туристы приветствуются и поощряются, то в других, наоборот, таким гостям совсем не рады. Об этом в прошлый четверг рассказала Ирина Тюрина — пресс-секретарь РСТ (Российского союза туриндустрии).

По её словам, на сайтах некоторых отелей появились инструкции, в которых прописано каким образом можно завлечь в отель покемонов. Следовательно, в отель привлекают и игроков этой игры, в качестве постояльцев. Но не все отельеры считают, что для привлечения в отель стоит использовать возможности приложения Pokemon Go и увлечение туристов этой игрой.

Если одни компании не прочь рассмотреть новые возможности для привлечения гостей, то другие, напротив, категорически не готовы к тому, чтобы в их гостиничных зданиях ходили толпы людей, охотящихся за покемонами.

К примеру, группа D-Hotels and Resorts во владении которой находятся отели, рестораны, пляжи и яхт-клубы в Италии, Турции и Хорватии, собирается создать «покемон-стопы» в отелях и рядом с ними. Также она собирается обучать игре персонал и аниматоров. Руководство компании уверено, что на этой моде можно хорошо заработать, если предложить гостям эксклюзивный тур «Охотники за покемонами». В рамках этого тура путешественники смогут отправиться на остров, где будут заниматься водными видами спорта или отправятся на велосипедах ловить покемонов в горах.

Компания Marriott «курирует» перемещения по разным странам Ника Джонсона. Это первый американец, которому удалось поймать все существующие виды покемонов внутри США. Постояльцы этой гостиничной сети оставляют посты о пойманных в отелях покемонах. Только за один месяц было опубликовано более 800 постов в таких социальных сетях как Twitter и Instagram.

Сотрудники компании Cronwell Hotels & Resorts под управлением которой находится сеть отелей в Греции и России, уверены, что большое количество гостей — охотников за покемонами будет мешать другим постояльцам. Так как игроки этой игры не всегда внимательны к окружающей их обстановке и могут

представлять опасность для окружающих: навредить себе, другим людям или причинить вред имуществу гостиницы.

Компания «Альянс Отель Менеджмент» в управлении которой находятся пять отелей в России также не собирается поощрять игроков, так как считает увлечение Pokemon Go «помешательством».

Pokemon Go — это мобильная игра с элементами дополненной реальности. Главная цель этой игры заключается в поиске и обучении покемонов, которые выглядят как персонажи японских комиксов или компьютерных игр. Всё это происходит в реальном мире. Найденные и прошедшие курс тренировок покемоны могут сражаться с покемонами других игроков. В России эта игра пока официально недоступна.

<http://prohotel.ru/news-219693/o/>



## 6. Новинки, практика и методики для отельеров

### Как сделать гостиницу лучше всего за 1 рубль

Неизменный атрибут любого современного гостиничного номера – это телевизор. Чтобы отвечать требованиям постояльцев отелям приходится самим устанавливать и обслуживать специальное оборудование и ПО. Но теперь есть решение, которое полностью избавляет отельеров от этой головной боли, и даже позволяет зарабатывать дополнительные деньги на ТВ-услугах.

Компания «Ростелеком» готова оснастить отель современным телевидением «под ключ». Совсем недавно было представлено специализированное комплексное решение – «Интерактивное ТВ» для гостиниц. Это решение использует технологию IPTV и имеет множество дополнительных преимуществ. Речь не только о наборе популярных ТВ-каналов (всего предлагается три пакета), в том числе на иностранных языках. По сути, с «Интерактивным ТВ» в гостиничном номере появляется полноценный развлекательный центр. Гость сможет сам управлять эфиром – поставить его на паузу, перемотать или посмотреть программу из архива. А еще доступен сервис «Видеопрокат» – возможность посмотреть отличный фильм или сериал. Причем, часть денег от покупки дополнительного контента гостями достанется отелю – в виде агентского вознаграждения.

Так как весь контент в «Интерактивном ТВ» – исключительно лицензионный, за юридическую сторону взаимоотношений с правообладателями беспокоиться не стоит. Как не стоит беспокоиться и о качестве изображения – благодаря тому, что трансляция идет по собственным каналам связи «Ростелекома», картинка будет что надо.

#### ПРЕИМУЩЕСТВА ИНТЕРАКТИВНОГО ТВ ДЛЯ ГОСТИНИЦ:



Качественный и легальный контент



Возможность интеграции с системой управления гостиницей



Суточная тарификация и гибкая система взаиморасчетов



Набор дополнительных сервисов для клиентов

#### 3 ПАКЕТА ТЕЛЕКАНАЛОВ:

<b>СТАНДАРТ</b> >30 каналов	<b>ЛЮКС</b> >40 каналов	<b>ПРЕСТИЖ</b> >50 каналов
--------------------------------	----------------------------	-------------------------------

«Интерактивное ТВ» – это мультимедийная эко-система, которая легко интегрируется в гостиничный бизнес. Никакого дополнительного оборудования отелю покупать не нужно – вся техническая и ИТ-начинка располагаются на стороне оператора и ее обслуживание, и настройку полностью берет на себя «Ростелеком». Единственное, что нужно сделать – это подключить в номерах ТВ-приставки с пультом. Но при заключении договора на 12 и более месяцев отель получит комплект по символической цене – за 1 рубль.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

В «Интерактивном ТВ для гостиниц» действует посуточная тарификация, так что не придется переплачивать за временно свободные номера. Все управление осуществляется через удобный интерфейс, доступный через интернет-браузер. С его помощью при выселении гостя сразу видно, пользовался ли он дополнительным платным контентом и предъявить его к оплате.

У каждого отеля, заключившего договор с «Ростелекомом», есть возможность добавить в интерфейс «Интерактивного ТВ» свой логотип и информационные видеоролики. Это удобный инструмент для продвижения собственных услуг и сервисов гостиницы. Таким образом, решение от «Ростелекома» станет еще одним способом повысить конкурентоспособность и привлекательность отеля в глазах клиентов, а также источником получения дополнительного дохода.

<http://prohotel.ru/news-219662/o/>

### **Снижение нагрузки на персонал без вреда для сервиса**

Количество иностранных и российских туристов в городах России за первую половину 2016 года бьет все рекорды, а это означает значительное увеличение нагрузки на персонал гостиниц. Во многих пятизвездочных отелях давно научились справляться с данной проблемой с помощью мобильных технологий. Однако современные решения теперь стали доступны не только гигантам, но и менее крупным гостиницам, и одно из них – мобильное приложение Tiu Hotel.

Такая технология направлена на упрощение процесса взаимодействия гостиницы с гостем. Через приложение гости могут не просто видеть информацию об отеле и городе, но и заказывать услуги в номер, а также внешние услуги, такие как доставку цветов, экскурсии и так далее. Что очень важно, все это – на родном языке. Гости довольны, негативных отзывов меньше, а ресепшен значительно разгружен. Для отеля это прекрасная возможность внедрить также и персонализированный маркетинг, ведь гостей много, а угодить нужно каждому. Здесь помогают приветствие, обращение по имени, напоминания и рекомендации через приложение. Более того, гости могут задавать вопросы на ресепшен в формате мессенджера.

Туристические гиды отмечают, что иностранные туристы предпочитают, как можно больше действий осуществлять через смартфоны, а особенно в поездках. Каждый иностранец берет с собой в среднем два устройства в путешествие. Иностранцам взаимодействовать с городом и отелем через телефон гораздо проще и привычнее.

Цель Tiu Hotel – обеспечить максимально комфортный отдых не только в стенах отеля, но и по всему городу. Здесь есть и путеводитель, и электронный консьерж.

В планах компании – внедрение все большего количества функций, в их числе - оставление отзывов, проведения бонусных программ и многие другие.

Многие отели и санатории по всей России уже осознали, что такая технология становится необходимостью и начали внедрять приложение. Отели Иркутска, Москвы, Владивостока, Томска и других городов уже активно подключают Tiu Hotel.

<http://prohotel.ru/news-219697/o/>