



Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 0201-2022

С 01 по 07 февраля 2022 года

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

Туристическая индустрия обращает внимание властей на дефицит кадров в отрасли

2. Гостиничный бизнес в Москве и регионе

В Москве начали проверки апарт-отелей

В Москве в минувшем году построили 8 отелей

На западе Москвы построят многофункциональный комплекс с гостиницей

Гостиницу и многофункциональный комплекс построят возле «Авиапарка» в Москве

В Москве построят отель с фасадом в виде монет

3. Анализ и события региональных туристско-гостиничных рынков РФ

Как акция с кешбэком увеличивает спрос покупателей. Статистика от TRAVELLINE

JLL: тариф и «доход на доступный номер» в гостиницах Сочи в 2021 году достигли рекордного уровня на море и в горах

Инвестировать в развитие гостиничного хозяйства Крыма предлагают арабским инвесторам

В Казани гостиницу Ramada продали за 660 млн рублей

Ostrovok.ru составил рейтинг лучших отелей России по итогам 2021 года

4. Юридический практикум и происшествия, связанные с безопасностью гостиниц

Глобальный сервис бронирования Hotels.com ограничил работу для российских пользователей

Booking.com: придется заплатить штраф 1,3 млрд.руб.

Постоялец гостиницы в Перми заявил о краже пакета с миллионом долларов (кто говорит, что мы бедно живем?)

На Манхэттене в историческом здании некогда крупнейшего отеля мира произошел пожар.

5. Туризм и гостиничное дело за рубежом

Туризм: Глобальная картина маслом 2021 / 2022

6. Интересное, полезное, важное для отельера

Как отельеру найти, привлечь и удержать сотрудника

Заселение мимо кассы: гостиница теряет – сотрудник богатеет

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

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

Туристическая индустрия обращает внимание властей на дефицит кадров в отрасли

В СМИ появилась информация о письме, авторами которого являются сотрудники Центра развития кадрового потенциала при Российском государственном университете туризма и сервиса (РГУТИС). Документ был отправлен в Ростуризм, Министерство экономического развития и Министерство труда и социальной защиты РФ. В письме содержатся предложения, позволяющие увеличить число работников в туристической отрасли. Среди них:

- предоставление льгот тем предприятиям общественного питания и гостиницам, которые привлекают на работу пенсионеров;
- возможность нанимать школьников старше 14 лет;
- отмена платы за патент для граждан стран ближнего зарубежья в случае трудоустройства в туристическую отрасль;
- снижение ставки страховых взносов с фонда оплаты труда работников в сфере туризма.

Из всех 3 ведомств, в которые было направлено письмо, пока на обращение отреагировали только в Министерстве труда и социальной защиты. Там не видят дефицита трудовых ресурсов в отрасли. В ведомстве указывают на данные портала «Работа России», где насчитывается порядка 7 000 вакансий в секторе HoReCa, а количество соискателей составляет 92 000 человек.

Отметим, что многие эксперты в туристической индустрии указывают на нехватку порядка 20-30% штатной численности персонала. Среди причин чаще всего называют отток мигрантов, переход линейного персонала в отрасли, где предлагают более высокую заработную плату.

<https://hotelier.pro/personal/item/turisticheskaya-industriya-obrashchaet-vnimanie-vlastey-na-defitsit-kadrov/>

2. Гостиничный бизнес в Москве и регионе

В Москве начали проверки апартаментов

Госинспекция по недвижимости начала проверять законность возведения апартаментов в Москве. В план мероприятий попали порядка 600 зданий, сообщил РБК начальник контрольного ведомства Владислав Овчинский.

«В настоящее время отработано порядка 200 объектов, выявлено только 25 признаков нарушений. Как правило, это несоответствие фактического использования земельного участка виду его разрешенного использования, несоблюдение требований и ограничений, связанных с реконструкцией и строительством», — сказал он.

По его словам, соответствующие проверки проводятся дистанционно путем анализа данных информационных систем и проработок сведений аэрофотосъемки и ортофотопланов.

Он также отметил, что данные мероприятия направлены на профилактику правонарушений, поскольку многие «недобросовестные землепользователи» нарушают условия договора аренды и самовольно возводят апартаменты. «Далее нежилые помещения реализуются, и добросовестные граждане, приобретая недвижимость в самострое, становятся заложниками ситуации. Поэтому задача контрольного ведомства исключить подобные факты и предупредить нарушения на начальном этапе», — заключил Овчинский.

В Госинспекции уточнили РБК, что при выявлении незаконных апартаментов застройщику грозит административная ответственность за нарушение требований и ограничений по использованию земельного участка. Кроме этого, если будут установлены признаки, указанные в ст. 222 ГК, такой объект может быть признан самовольной постройкой.

Так, штраф для застройщика как для юридического лица может составлять от 1,5 до 2% кадастровой стоимости земельного участка. В то же время штраф для собственника будет составлять от 1,5 тыс. до 2 тыс. руб. — на физическое лицо; и от 200 тыс. до 400 тыс. руб. — на юридических лиц.

https://www.rbc.ru/society/31/01/2022/61f63e879a7947107b186ddc?utm_source=yxnews&utm_medium=desktop

https://realty.ria.ru/20220131/apartamenty-1770251899.html?utm_source=yxnews&utm_medium=desktop

В Москве в минувшем году построили 8 отелей

Об этом в минувший понедельник сообщил Андрей Бочкарев. Он является заместителя мэра Москвы по вопросам градостроительной политики и строительства. Таким образом, совокупной номерной фонд российской столицы вырос на 1005 номеров.

Дополнительно сообщается, что с 2011 по 2021 годы в Москве было построено 65 гостиничных комплексов. Их общий номерной фонд составляет 11 800 номеров. Власти Москвы ставят перед собой задачу увеличить количество отелей различных форматов в городе.

Напомним, что в конце прошлого года в СМИ появилась информация о программе поддержки инвесторов, которые занимаются строительством новых гостиничных комплексов в столице или приспособливают под эти цели уже имеющиеся здания. При соблюдении ряда условий при строительстве новых отелей можно получить льготы по платежам за землю. При приспособлении уже имеющих

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

Фокус – Москва и столичный регион

зданий под гостиницы инвестор может рассчитывать на льготную арендную ставку. Подробнее о программе поддержки мы писали в этой публикации.

<https://hotelier.pro/news/item/v-moskve-v-minuvshem-godu-postroili-8-oteley/>

На западе Москвы построят многофункциональный комплекс с гостиницей

Многофункциональный деловой комплекс с гостиничными номерами, медицинским и спортивным центрами, спроектированный архитектурным бюро «Цимайло Ляшенко и Партнеры», возведут в районе Филёвский Парк. Также в его составе предусмотрен подземный паркинг, рассказал главный архитектор Москвы, первый заместитель председателя Москомархитектуры Сергей Кузнецов.

Комитет по архитектуре и градостроительству города Москвы согласовал проект по адресу: Василисы Кожинной ул., вл. 25/1

«Визуально здание разделено на два объема, смещенных относительно друг друга. Оконные конструкции также будут размещены под разными углами, что придаст фасадам игривый облик. Для отделки фасадов применят навесные панели, металлические кассеты, ламели, а также витражное остекление, часть поверхностей будет с рисунком, нанесенным методом шелкографии», — уточнил Сергей Кузнецов.

Общая площадь комплекса составит порядка 26 тысяч кв.м. Здание включает четыре блока разного назначения: на 1 и 2 этажах запроектированы входные группы в офисную часть и ресепшн гостиницы, а также медцентр, на 3-м разместится спортклуб, с 4-6 этажи – офисы, до 17 этажа включительно – гостиничные номера.

<https://hoteliernews.ru/na-zapade-moskvy-postroyat-mnogofunktsionalnyy-kompleks-s-gostinitsey>

Гостиницу и многофункциональный комплекс построят возле «Авиапарка» в Москве

Гостиница, многофункциональный общественный комплекс и центр современного искусства появятся на севере столицы, сообщила председатель Москомстройинвеста Анастасия Пятова.

«Территория площадью 1,7 га предоставлена АО Торгово-выставочный комплекс «Авиапарк» на пять лет для строительства объектов общей площадью порядка 130 тыс. кв. метров. Участок примыкает к ТЦ и свободен от капитального строительства», – сказала Анастасия Пятова.

Решение о предоставлении участка на Хорошёвском шоссе, вл. 38А в районе Хорошёвский принято на Градостроительно-земельной комиссии (ГЗК) Москвы.

Объект соответствует критериям масштабного инвестиционного проекта и направленности на достижение показателей, предусмотренных Государственной программой города Москвы «Развитие культурно-туристической среды и сохранение культурного наследия» и Государственной программой города Москвы «Градостроительная политика».

<https://hoteliernews.ru/gostinitsu-i-mnogofunktsionalnyy-kompleks-postroyat-voze-aviaparka-v-moskve>

В Москве построят отель с фасадом в виде монет

В Даниловском районе Москвы, на Подольском шоссе, неподалеку от Монетного двора построят гостиницу, фасады которой украсят полуколонны, напоминающие стопки монет, сообщили в пресс-службе стройкомплекса города.

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

Фокус – Москва и столичный регион

«Фасады украсят полуколонны из алюминиевого гнутого листа, напоминающие по форме стопку монет. Они чередуются в шахматном порядке, а на углах здания образуют французские балконы», — рассказал через пресс-службу Москомархитектуры главный архитектор столицы Сергей Кузнецов.

По его словам, гостиница удачно будет интегрирована в городскую ткань: она подчеркивает метричность пластического решения Монетного двора, расположенного поблизости, а яркий, чистый цвет серебра придаст образу визуальную легкость.

«Эффект воздушности усиливается за счет внутренней подсветки полуколонн и перфорированной текстуры алюминия», — добавил Кузнецов.

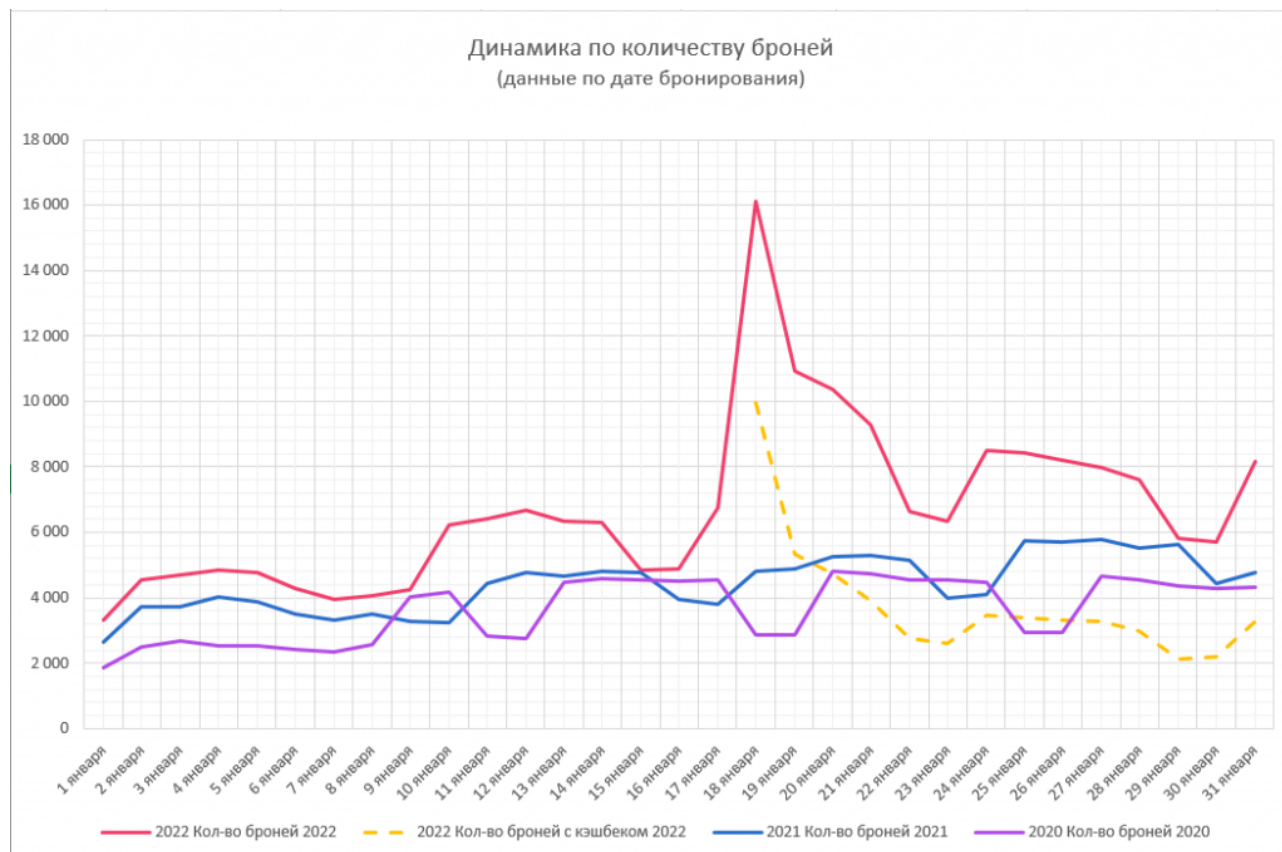
Гостиницу общей площадью порядка 18 тысяч квадратных метров возведут по адресу: г. Москва, Подольское шоссе, вл.3. Здание будет иметь 13 этажей и двухуровневый подземный паркинг.

<https://hoteliernews.ru/v-moskve-postroyat-otel-s-fasadom-v-vide-monet>

3. Анализ и события региональных туристско-гостиничных рынков РФ

Как акция с кешбэком увеличивает спрос покупателей. Статистика от TRAVELLINE

Гости стали чаще бронировать с официальных сайтов отелей, и акция с кешбэком подогревает покупательский спрос. Мы сравнили данные по дате создания броней в январе за три года.



Информация основана только на данных о бронированиях через модуль TravelLine

Пик бронирований приходится на 18 января — день старта акции с кешбэком от Ростуризма и «Мира». В этот день в 2022 году гости сделали на 233% больше броней, чем в этот же день в 2021 году.

В среднем в январе 2022 года гости стали бронировать на сайтах отелей на 51% больше, чем 2021-м и на 84% больше, чем 2020-м. Средний чек по броням с кэшбэком за период с 18 по 31 января 2022 года на 60% выше по сравнению с бронями за январь 2021 года.

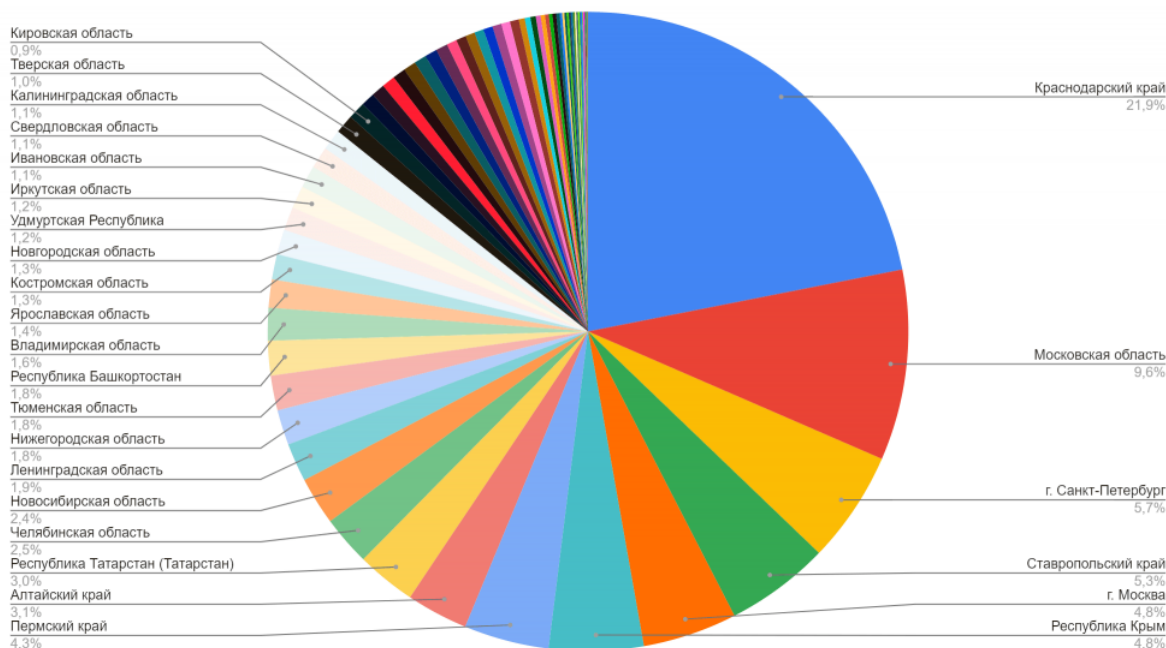
Статистика по броням с кешбэком за первые две недели акции

За первые две недели акции с кешбэком через модуль бронирования TravelLine прошло больше 50 000 броней на сумму более двух миллиардов рублей. Делимся подробной статистикой по броням и регионам.

Топ-10 регионов, которые лидируют по броням с кэшбэком за первые две недели акции:

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

Регионы (18.01.2022 - 31.01.2022)



1. Краснодарский край — 21,9%.
 2. Московская область — 9,6%.
 3. Санкт-Петербург — 5,7%.
 4. Ставропольский край — 5,3%.
 5. Москва — 4,8%.
 6. Республика Крым — 5,8%.
 7. Пермский край — 4,3%.
 8. Алтайский край — 3,1%.
 9. Республика Татарстан — 3,0%.
 10. Челябинская область 2,5%.
- MicrosoftTeams-image (23).png

Информация основана только на данных о бронях с кешбэком через модуль TravelLine

<https://hotelier.pro/news/item/kak-aktsiya-s-keshbekom-uvelichivaet-spros-pokupateley-statistika-ot-travelline/>

JLL: тариф и «доход на доступный номер» в гостиницах Сочи в 2021 году достигли рекордного уровня на море и в горах

При этом удорожание вместе с введением QR-кодов ограничило спрос на отели главного российского курорта

Прошедший 2021 год, как и ожидалось, оказался успешным для гостиничного рынка Сочи: по данным консалтинговой компании JLL, в условиях активизации внутреннего туризма отельеры главного российского курорта смогли значительно нарастить тарифы. При этом существенное удорожание и ужесточение требований к размещению в гостиницах сдержало спрос во втором полугодии, и загрузка лишь незначительно превысила уровень 2019 года в прибрежных отелях и упала в горах.

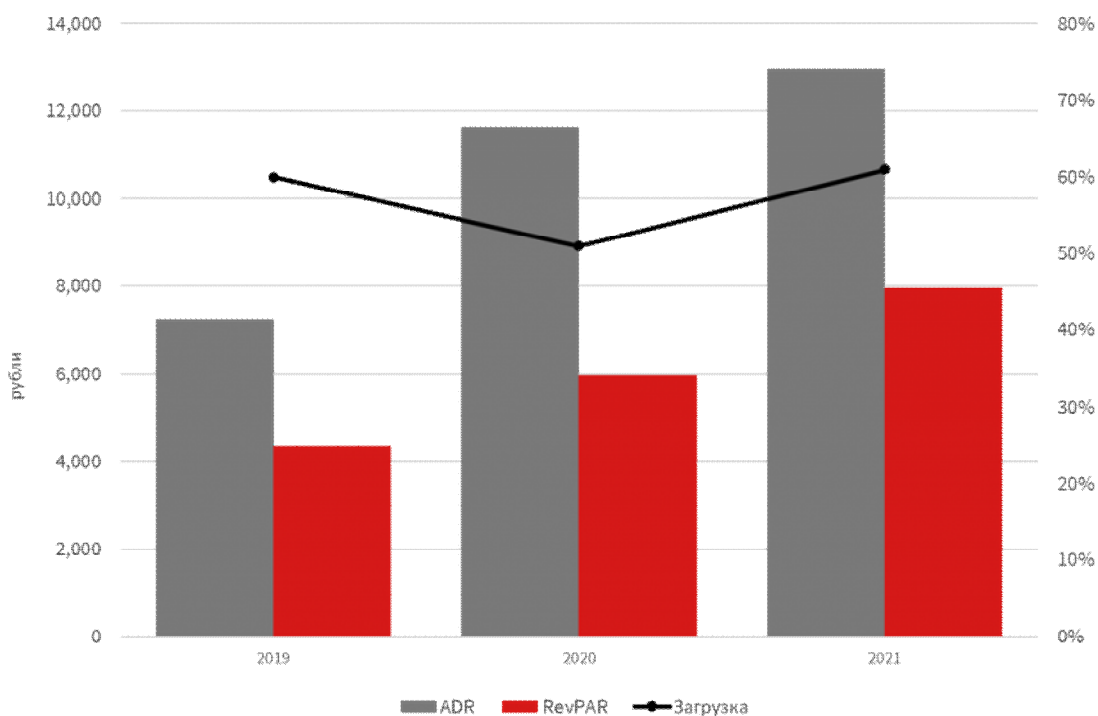
Согласно анализу JLL1, в прибрежном кластере средневзвешенная загрузка сетевых гостиниц по итогам 2021 года составила 61%, что на 10 п.п. выше показателя

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

предыдущего года и сопоставимо с результатом 2019 года (60%). Средний тариф отелей у моря за год увеличился на 11% – с 11,6 тыс. руб. годом ранее до почти 13 тыс. руб. Показатель дохода на доступный номер (RevPAR) за год вырос на треть и приблизился к 8 тыс. руб.

Сетевые прибрежные гостиницы Сочи опередили ценовые показатели не только тяжелого 2020 года, но и допандемийного 2019-го. По сравнению с 2019 годом средний тариф увеличился на 79%, а показатель RevPAR вырос на 82%. Во всех сегментах рынка произошло практически двукратное увеличение дохода на доступный номер.

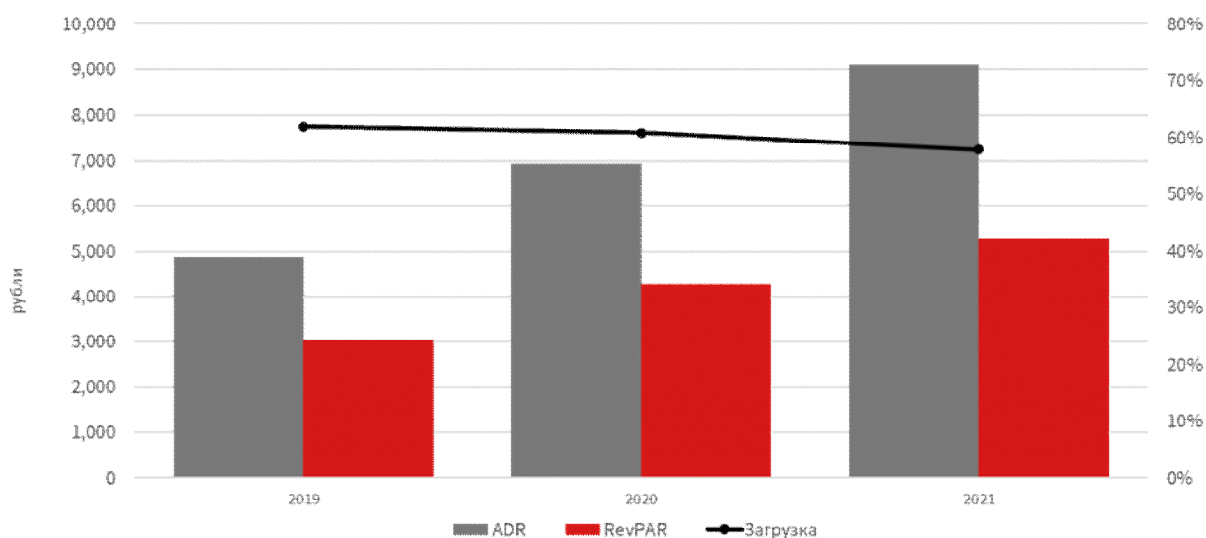
Операционные показатели брендированных гостиниц прибрежного кластера Сочи



«Такая динамика во многом обусловлена существенным ростом цен в пляжные месяцы – в период с мая по август, когда тарифы увеличились в 2-2,5 раза по сравнению с 2019 годом, – комментирует Яна Уханова, руководитель департамента гостиничного бизнеса компании JLL. – Тем не менее, несмотря на внушительный рост показателей, в течение года наблюдалась разнонаправленная динамика спроса. В первой половине он на 15-20% превосходил допандемийные значения, тогда как во второй наблюдался отток спроса, и наиболее существенное снижение к “базовому” 2019 году – на 20-30% – фиксировалось в июле и августе. Открытие ряда зарубежных курортов, информационные сообщения о наводнениях и в особенности новые правила размещения гостей в Краснодарском крае “охладили” динамику операционных показателей гостиниц».

Горный кластер Сочи по итогам 2021 года продемонстрировал падение загрузки на 3 п.п. в сравнении с 2020 годом и 4 п.п. к 2019 году, до 58%. Средний тариф в брендированных отелях Красной Поляны увеличился на 31% – с 6,9 тыс. руб. годом ранее до 9,1 тыс. руб. Показатель дохода на доступный номер за год вырос на 24% и составил 5,3 тыс. руб. В сравнении с 2019 годом тариф увеличился на 86%, что привело к росту RevPAR на 74%.

Операционные показатели брендированных гостиниц горного кластера Сочи



«Для горного кластера в прошлом году также был характерен рост спроса в первом полугодии и его падение во втором. Наиболее существенное снижение загрузки в сравнении с 2019 годом было зафиксировано в июле, августе и сентябре. Также второй год подряд в начале высокого для Красной Поляны зимнего сезона – декабре – отмечается снижение спроса на услуги гостиничного размещения в горах; в результате показатель последнего месяца 2021 года оказался на 20% ниже результата аналогичного периода 2019 года – во многом из-за сезонного удорожания. Несмотря на это, возросшая цена позволяет гостиницам обеспечить прежний уровень RevPAR, но с меньшими операционными затратами. Это вполне оправданно в условиях нехватки операционного персонала и отсутствия альтернативных опций сопоставимого качества и масштаба в рамках страны», – заключает Яна Уханова.

<https://hotelier.pro/news/item/gostinitsy-sochi-v-2021-godu-tarif-i-dokhod-na-dostupnyy-nomer-dostigli-rekordnogo-urovnya-na-more-i-v-gorakh/>

Инвестировать в развитие гостиничного хозяйства Крыма предлагают арабским инвесторам

Крымская делегация, в состав которой вошли представители власти и бизнеса, посетила выставку Экспо-2020, работающую в настоящее время в Дубае. В рамках мероприятий Российско-арабского делового совета поднимался вопрос об инвестициях арабского бизнеса в строительство отелей в Крыму. В СМИ цитируют Георгия Мурадова, который является вице-премьером крымского правительства:

«Инвестиционные проекты, безусловно, интересовали наших партнеров, когда мы вели разговоры, особенно, в рамках нашего делового завтрака и на встречах "бизнес к бизнесу". Речь шла о том, что арабские инвесторы могут активно вкладываться в развитие гостиничного хозяйства. Кстати, интересовал не только гостиничный бизнес и строительство гостиниц, но и развитие, например, территории аэропорта симферопольского, где имеются возможности инвестирования солидных средств для строительства гостиницы и делового комплекса».

Напомним, что 2021 год оказался удачным для туристической индустрии Крыма. За прошедший год регион посетили порядка 9.5 миллионов человек. Это рекордный показатель за весь постсоветский период. В период с 27 декабря 2021 года по 9 января 2022 года Крым посетили порядка 265 000 путешественников.

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

Туристический поток на новогодние каникулы вырос на 10% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.

<https://hotelier.pro/news/item/arabskomu-biznesu-predlagayut-investirovat-v-gostinichnyuyu-infrastrukturu-kryma/>

В Казани гостиницу Ramada продали за 660 млн рублей

Продажу связали с коронавирусными ограничениями.

В столице Татарстана продали 5-звездочный гостиничный комплекс Ramada за 660 миллионов рублей. Купил его бывший директор по развитию крупнейшей строительной компании «Унистрой» Хаджимурат Газалиев. Продажу связали с коронавирусными ограничениями. Теперь ведь нельзя проводить крупные мероприятия. Номера не полностью загружены.

Судя по данным сайта раскрытия информации, у Ramada есть подземная автостоянка на 50 мест площадью 12 тысяч квадратных метра и земельный участок площадью 2,8 тысяч квадратных метра, а также оборудование отеля. Данную сделку заключили 6 декабря. Сам отель входит в международную сеть Wyndham Hotel Group. Его открытие случилось в 2013 году. У Ramada имеется 157 номеров различных категорий «бизнес», «делюкс» и «люкс», площадь номерного фонда — 11,5 тысяч квадратных метра. Есть ресторан, фитнес-центр, а также гостиничный и свадебный залы. Стоимость гостиницы начинается от 5 тысяч рублей за 1 ночь.

Как считает президент Ассоциации отелей Казани и Татарстана Гульнара Сафина, Ramada стало одним из лучших отелей в рамках международной сети Wyndham Hotel Group и привлекательным зданием для покупки. Она согласилась, что пандемия существенно повлияла на гостиничный бизнес и на туризм в целом. Из-за коронавируса не провести толком праздники, время работы тоже сокращено.

Ранее KazanFirst писал о том, что в Казани продают мини-гостиницу за 62 млн рублей. Она находится на улице Московская возле ТЦ «ЦУМ». Такая информация появилась на сайте с бесплатными объявлениями.

https://kazanfirst.ru/news/572059?utm_source=yxnews&utm_medium=desktop&utm_referrer=https%3A%2F%2Fyandex.ru%2Fnews%2Fsearch%3Ftext%3D

Ostrovok.ru составил рейтинг лучших отелей России по итогам 2021 года

Сервис онлайн-бронирования отелей Ostrovok.ru (входит в международную компанию Emerging Travel Group) составил рейтинг лучших гостиниц России по мнению пользователей: в Ostrovok Guests' Choice 2021 вошли более 250 российских отелей с лучшими оценками от туристов. В этом году рейтинг был составлен впервые, в дальнейшем он будет формироваться ежегодно.

Ключевыми критериями для выбора лучших отелей стали большое количество положительных отзывов от пользователей сервиса, высокая оценка гостей (не ниже 8 баллов из 10), значительное число прожитых бронирований и минимальный уровень инцидентов. В итоговый список попали как крупные гостиницы, так и отели с небольшим количеством номеров в 40 городах России: Москве, Санкт-Петербурге, Сочи, Казани, Калининграде, Нижнем Новгороде, Краснодаре, Новосибирске, Екатеринбурге, Воронеже и других.

Арина Актемирова, руководитель отдела по работе с отелями в Emerging Travel Group, прокомментировала: «База отелей Ostrovok.ru насчитывает 1,7 млн вариантов, среди них только на Россию приходится почти 59 тысяч объектов размещения. Задача рейтинга – помогать путешественникам ориентироваться в многообразии гостиниц и находить проверенные варианты, а также стимулировать

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

Фокус – Москва и столичный регион

отели повышать качество предоставляемых услуг. Когда гости довольны сервисом, оставляют положительные отзывы в онлайн-каналах и рекомендуют отель друзьям и знакомым, их лояльность в долгосрочной перспективе способна значительно повышать спрос и приносить отелю дополнительную прибыль».

Объекты, попавшие в Ostrovok Guests' Choice 2021, будут отмечены специальным значком на странице отеля на сервисе, также соответствующая отметка появится в разделе с наградами и знаками отличия отеля. Кроме того, в гостиницах появятся наклейки, подтверждающие высокую оценку от пользователей сервиса. Полный список лучших отелей 2021.

Полный список можно посмотреть по ссылке: https://hoteliernews.ru/wp-content/uploads/2022/01/hotel-list_ostrovok_hoteliernews.pdf

<https://hoteliernews.ru/ostrovok-ru-sostavil-reyting-luchshih-oteley-rossii-po-itogam-2021-goda>

4. Юридический практикум и происшествия, связанные с безопасностью гостиниц

Глобальный сервис бронирования Hotels.com ограничил работу для российских пользователей

Глобальный сервис бронирования отелей Hotels.com (входит в холдинг Expedia Group) сворачивает бизнес в России и прекращает принимать бронирования от российских пользователей с проживанием после 31 марта 2022 года. Об этом сообщается на сайте компании.

Кроме того, в соцсетях публикуется скрин из личного кабинета одного из российских клиентов сервиса. «Уважаемый клиент! Сообщаем вам, что с 1 апреля 2022 года мы закроем все аккаунты путешественников, связанные с веб-сайтом и приложением Hotels.com в России. Мы сожалеем об этих неожиданных изменениях и хотели бы поделиться дополнительной важной информацией о закрытии, а также о том, что оно для вас означает», — говорится в сообщении.

В настоящее время сервис не дает выбрать даты заезда в апреле текущего года на российской версии сайта. При переходе на версии для других стран для бронирования доступны все даты после 1 апреля, в том числе и для российских отелей (за исключением территории Крыма).

Hotels.com не объясняет причин своего решения, однако, по мнению вице-президента Федерации Рестораторов и Отельеров Вадима Прасова, такой исход событий был вполне ожидаем, поскольку ранее о прекращении работы в России сообщала и Expedia, входящая с сервисом в один холдинг.

Несмотря на то, что Hotels.com не называет напрямую причину ограничений для российских клиентов, наиболее вероятный повод — скорое вступление в силу так называемого «закона о приземлении», которые обязывает иностранные сервисы с большим числом зарегистрированных граждан России открывать собственные представительства на территории страны.

«Hotels.com начал работать в России практически в одно время с Booking.com, но очевидно, что последний имел больший успех. Вполне вероятно, что обороты и объемы реализации Hotels.com в России были не такими значительными, чтобы продолжать свое присутствие на нашем рынке на новых условиях. Что касается отелей, то даже в случае прекращения работы с этим сервисом потери в продажах не будут чувствительными», — говорит Вадим Прасов.

С тем, что «закон о приземлении» мог стать последней каплей для глобального сервиса, согласен и основатель Travel Startups Леонид Пустов.

«Насколько мне известно, Hotel.com давно не ведет активную работу по привлечению российской аудитории. Можно предположить, что объемы бронирования были небольшими и удаление аккаунтов российских клиентов никак не скажется на раскладе рыночных сил», — отметил он.

https://profi.travel/news/54289/details?utm_source=profi_travel&utm_medium=email&utm_campaign=dailynewsletter_20130_040222

Booking.com: придется заплатить штраф 1,3 млрд.руб.

Вчера в СМИ появилась информация, что Девятый арбитражный апелляционный суд не удовлетворил жалобу крупнейшего сервиса онлайн-бронирования гостиниц. Напомним, что в конце ноября 2021 года Арбитражный суд Москвы встал на сторону ФАС в вопросе о наложении штрафа на Booking.com. Представители сервиса онлайн-бронирования могут продолжить судебные

разбирательства в кассационной инстанции. Но, после решения Девятого арбитражного апелляционного суда, компания обязана заплатить штраф.

В 2021 году юристы Booking.com пытались обжаловать решение ФАС о навязывании отелям паритета цен. Но суды всех инстанций встали на сторону антимонопольного ведомства.

Напомним, что дело против Booking.com было заведено после обращения в ФАС представителей общественной организации «Опора России». В декабре 2020 года расследование было завершено. В результате удалось установить факты нарушения российского законодательства компаний Booking.com. Сервис онлайн-бронирования навязывал средствам размещения договор о паритете цен. ФАС вынесла предписание по устранению нарушений антимонопольного законодательства.

<https://hotelier.pro/news/item/booking-com-privetsya-zaplatit-shtraf-v-razmere-1-3-milliarda-rublej/>

Постоялец гостиницы в Перми заявил о краже пакета с миллионом долларов (кто говорит, что мы бедно живем?)

Воровать, так миллион. Долларов, конечно. Постоялец одной из пермских гостиниц утверждает, что неизвестная девушка похитила из его номера очень крупную сумму в иностранной валюте. На месте происшествия побывали полицейские, провели необходимые следственные действия.

Ринат Мурасов, пострадавший:

- Сегодня в отеле просыпаюсь в 5 утра, девушки нет, с которой мы выпивали, и у меня пропали наличными миллион долларов.

Ринат рассказывает, что пачки купюр хранились у него в тумбочке, в пакете с логотипом известной продуктовой сети. Якобы специально, чтобы ни у кого не вызывать подозрений. Накануне вечером он услышал в отеле за стенкой веселый смех и напросился к соседкам в гости. Выяснилось: две женщины отмечали чей-то развод. Мужчина говорит, что немного поучаствовал в вечеринке, а затем вернулся к себе.

Ринат Мурасов, пострадавший:

- В оконцовке они между собой что-то разругались, и одна из них пришла ко мне в номер. Вот так мы и познакомились, я даже не помню сейчас ее имя, представляете? А знаете, что она еще взяла? Пояс от халата, полотенце, а оставила трусы, шапку, шарф и носки. Полиция все сделала, отпечатки сняла, все сфотографировала. Мы поехали в отдел.

В здание гостиницы нашу съемочную группу не пустили. В администрации заведения подтвердили, что, действительно, на место выезжала полиция, допрашивали постояльцев и персонал. Но вот огромный, просто фантастический для такого рода дел размер украденной суммы вызвал недоверие у людей. В органах внутренних дел тоже пока нюансы расследования не раскрывают. Полицейские ограничились лаконичным комментарием.

Пресс-служба ГУ МВД России по Пермскому краю:

- В утреннее время в дежурную часть отдела полиции №7 (дисл. Свердловский район) УМВД России по г. Перми обратился с заявлением о краже, совершенной в отношении него в одной из гостиниц по ул. Фонтанная. Материал зарегистрирован, сотрудниками полиции проводится комплекс мероприятий. По результатам проверки будет принято процессуальное решение.

Между тем, нам стало известно, что камера внутреннего видеонаблюдения запечатлела всех участников вечеринки. Уже известен адрес подозреваемой и номер ее телефона.

https://rifey.ru/news/list/id_109462?utm_source=yxnews&utm_medium=desktop&utm_referrer=https%3A%2F%2Fyandex.ru%2Fnews%2Fsearch%3Ftext%3D

На Манхэттене в историческом здании некогда крупнейшего отеля мира произошел пожар.

В Нью-Йорке горит 23-этажное здание отеля «Пенсильвания». Над историческим зданием на Манхэттене поднимаются густые клубы дыма.

Пожар начался около 14:00 по местному времени (около 22:00 по Москве). К борьбе с огнем привлекли более 80 пожарных. Информации о пострадавших не поступало. Открытый в 1919-м году отель «Пенсильвания» тогда считался самым крупнейшим в мире, в гостинице было 2200 номеров. Сейчас историческое здание пустует, его решили снести.

https://www.ntv.ru/novosti/2671349/?utm_source=yxnews&utm_medium=desktop&utm_referrer=https%3A%2F%2Fyandex.ru%2Fnews%2Fsearch%3Ftext%3D

5. Туризм и гостиничное дело за рубежом

Туризм: глобальная картина маслом 2021 / 2022

Полотно мирового туризма представил Туристический Барометр UNWTO. В 2022 году вновь будет доминировать туризм «на заднем дворе дома» – т. е. внутренний.

Первый выпуск Туристического Барометра Всемирной Туристской Организации при ООН (UNWTO) за 2022 принес суровую весть о том, что международный туризм почти не начал свое восстановление в 2021 году. В минувшем году глобальный туризм вырос всего на 4% по сравнению с уровнем 2020 года. В общей сложности было совершено лишь 415 млн международных поездок. Количество ночевков международных туристов оказалось на 72% меньше, чем в 2019 году.

Темпы восстановления остаются медленными и неравномерными в разных регионах мира из-за разной степени ограничений на передвижения, уровней вакцинации и уверенности путешественников в безопасности поездок – констатирует UNWTO.

В 2020 году мировой туризм рухнул до уровня начала 1990-х годов. В какой мере он начал выкарабкиваться из ямы в 2021 году? Только собрался выкарабкиваться! (см. Таблицу 1.)

Таблица 1. Мировой туризм в 2020 и 2021 годах – по данным UNWTO

	<i>Падение числа международных туристских прибытий</i>	<i>Падение доходов от международного туризма</i>	<i>Вклада туризма в мировой ВВП (было \$3,5 трлн в 2109 году)</i>
2020 год Худший год в истории туризма из известных	-73% -1,1 млрд. <u>прибытий</u>	-63% -\$1,1 трлн	\$2 трлн
2021 год Еще один год вызова	-72% к уровню 2019 года -1 млрд. <u>прибытий</u> (+4% к уровню 2020 года, в абсолютном выражении: + 15 млн <u>прибытий</u>)	-\$0,9-1,0 трлн	\$1,6 трлн

Хуже всего – просто катастрофически – дела с восстановлением международного турпотока обстоят в Азиатско-Тихоокеанском регионе: -94% к уровню 2019 года (см. Диаграмму 1.). Показателен пример суеты и постоянно меняющихся правил для зарубежных туристов в Таиланде («В Таиланде начинают понимать, что перегибают палку»).

Плохо обстоят дела на Ближнем Востоке (конечно, есть такие яркие исключения, как Дубай, где все намного лучше, чем в регионе и мире), но все же – лучше, чем в Азии. «Поприличнее» положение дел в Европе, Америках и Африке (за счет Египта, в первую очередь).

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

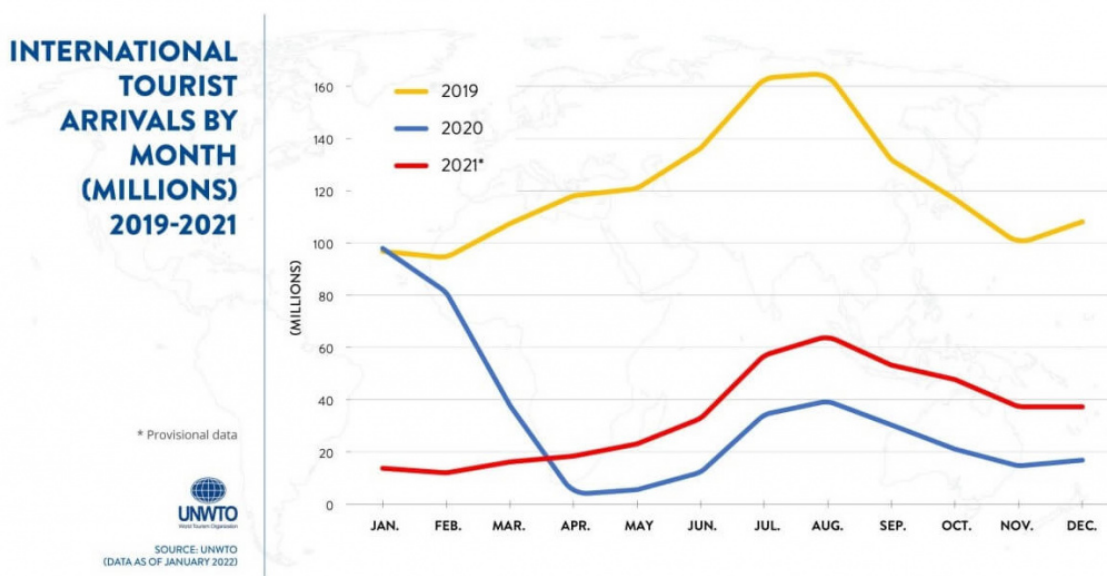
Лучшие показатели прироста по сравнению с 2020 годом – в Южной Европе и Центральной Америке (плюс 57% и 54%, соответственно), хотя и они остаются более чем наполовину ниже уровня 2019 года.

Диаграмма 1. Международные туристические прибытия по регионам мира в 2021 году в сравнении с 2019 и 2020 годами



Вместе с тем, начиная с апреля, показатели по месяцам в 2021 году устойчиво превосходили уровень 2020 года. При этом характер кривой графика количества прибытий повторял сценарий предыдущих лет – увеличение количества поездок в летние месяцы (см. График 1.).

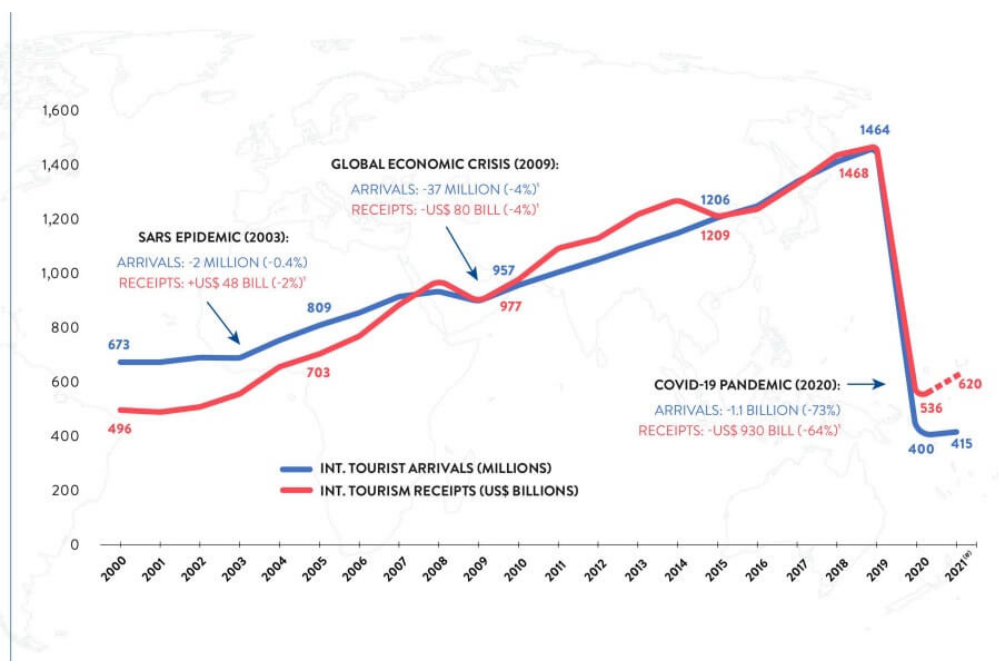
График 1. Международные туристские прибытия – в разбивке по месяцам



В 2021 году средний чек на одного международного туриста вырос и превысил \$1500 (в 2020 году средний чек составлял \$1300). Причиной утяжеления чека стали более высокие цены на транспорт и проживание, а также - увеличение длительности поездок. Но и при удорожании зарубежных поездок международный туризм не добрал в 2021 году почти \$900 млрд. к уровню 2019 года! (см. График 2.)

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

График 2. Динамика количества международных туристических прибытий и доходов от них - по данным UNWTO



Прогнозы на 2022 год далеки от ожидания возвращения к прежней нормальности. В лучшем случае глобальный туризм достигнет только 50-63% допандемийного уровня.

Хотя эксперты UNWTO прогнозируют улучшение ситуации в 2022 году, особенно в третьем квартале года, большинство из них (64%) теперь ожидают, что международные прибытия вернуться к уровню допандемийного 2019 года только в 2024 году, а не в 2023, как предполагалось ранее (см. График 3. и График 4.)

График 3. Прогнозы восстановления международного туризма до уровня 2019 года в перспективе 2022 – 2023 – 2024 годов по результатам опроса UNWTO участников рынка в январе 2022

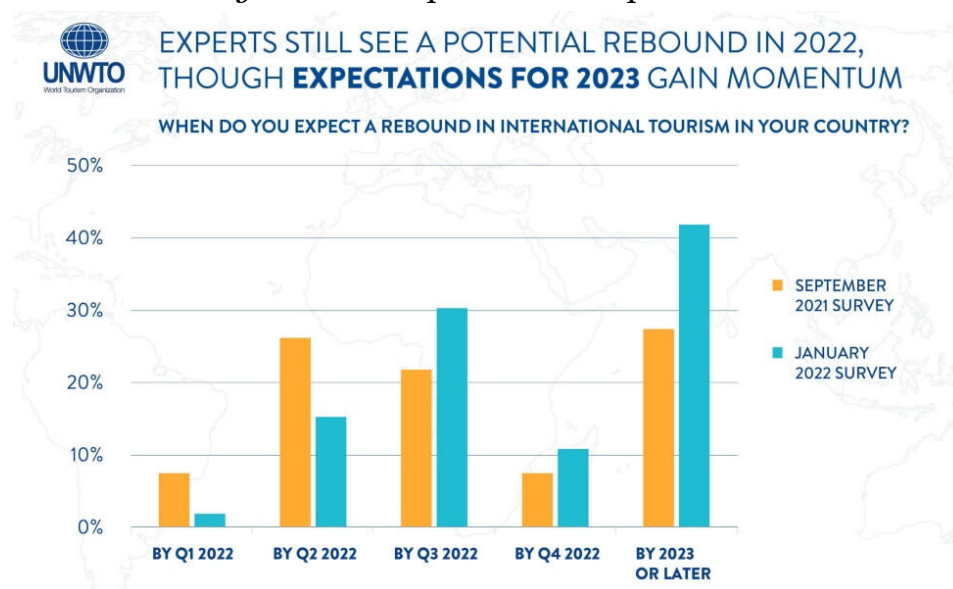
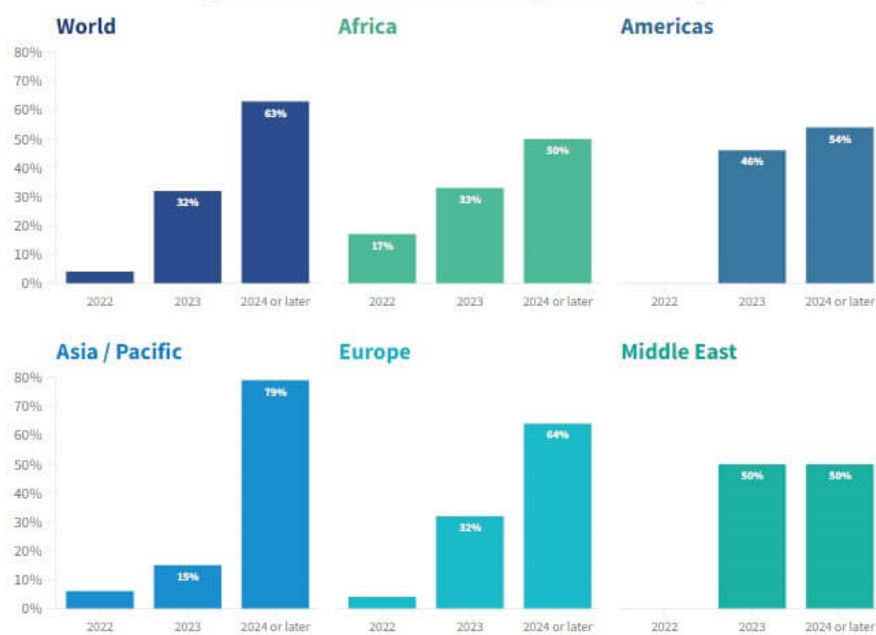


График 4. Прогнозы восстановления международного туризма до уровня 2019 года в разбивке по макрорегионам в перспективе 2022 – 2023 – 2024 годов

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

When do you expect international tourism to return to pre-pandemic 2019 levels in your country?



Не лишне будет напомнить, что Euromonitor, выступая с (текущим на тот момент) прогнозом в сентябре 2021 указывал, что глобальные расходы на туризм вернутся к своему допандемийному уровню только через пять лет (см. публикацию «Обещанного три года ждут, а не обещанного - пять лет»). Одним словом, еще четыре месяца назад Euromonitor предвосхитил суровые данные UNWTO.

В то время как международный туризм все еще основательно буксует, внутренний туризм продолжает стимулировать восстановление сектора туризма и индустрии гостеприимства. По мнению экспертов, внутренний туризм (туризм «на заднем дворе»), а также мероприятия на открытом воздухе, предложения, основанные на связи с природой (загородный туризм), являются одними из главных тенденций, формирующих туризм в 2022 году. Разумеется, к этому необходимо добавить тренд на туризм оздоровительный – как санаторный, так и поездки в спа, ритриты и т. п.

Вместе с тем, внутренний туризм – на который только и остается молиться отельерам в России - в 2022 году может ждать ... обвал! По прогнозам гендиректора туроператора «Алеан» Ильи Уманского, спрос на поездки по России в 2022 году может упасть на 30%. При этом, падение будет неравномерным – больше всего пострадают те регионы, куда (или откуда) нельзя добраться на личном автотранспорте (см. публикацию «Как можно делать прогнозы на 2022?»).

Таким образом, отельеры по-прежнему остаются в тревожном режиме «Хатико» - в ожидании «хозяина доходов»: гостя (см. публикацию на Hotelier.pro).

Надеясь на лучшее, пока можно освежить в памяти пророчества о «Путешественнике-2022» (обзор доклада Hilton Global Trends).

Материал Павла Баскакова

<https://hotelier.pro/news/item/globalnaya-kartina-maslom-2021-2022/>

6. Интересное для отельеров

Как отельеру найти, привлечь и удержать сотрудника

Эксперт сервиса Контур.Отель Ксения Богоявленская поговорила с директорами екатеринбургских отелей Ольгой Сухоруковой («Вознесенский») и Анастасией Горелых («Онегин») о том, как индустрия гостеприимства работает с персоналом в новых условиях. Не пропустите, в конце статьи — пять главных советов по привлечению и удержанию сотрудников.

Как изменилась ситуация

Еще недавно в ответ на запросы путешественников открывались новые отели, площадки аренды квартир и каучсерфинга. Вместе с ростом числа объектов размещения росла конкуренция за персонал. Пандемия ударила по отельерам, за время карантина потенциальные сотрудники перестали рассматривать отели как желанное место работы — сменились жизненные приоритеты и карьерные устремления. Конкуренция за них стала еще жестче.

— Устроиться в отель 10–15 лет назад можно было с трудом, вакансии были на вес золота. Этого преимущества больше нет. К тому же мы конкурируем с огромным числом профессий с зарплатой выше, чем в отелях. Вакансии в отдел продаж закрываются проще, на рынке есть кандидаты для работы в офисе. Но в отделах ресепшен и хаускипинга ситуация хуже. Очень мало откликов, — рассказывает Анастасия.

— Это правда, еще 10 лет назад ситуация была иной. Тогда из 50 резюме мы отбирали 25 подходящих по опыту и навыкам, половину кандидатов приглашали на собеседование, а в конце не могли выбрать из трех, потому что все они были прекрасны. Сегодня на пять собеседований дойдут максимум трое, а оставшиеся даже не предупредят, что у них поменялись планы. На нас влияет и рост рынка онлайн-услуг, где каждый может заработать на дому. Это подкупает молодых кандидатов. У них создается иллюзия, что такой заработок не требует особых усилий, — добавляет Ольга.

Куда пропали кандидаты

По оценкам специалистов по кадрам, конкуренция на вакансию в HoReCa до пандемии составляла пять человек на место, на пике первой волны она подскочила до 16, а сейчас упала до двух. Причины этого падения — постпандемийное снижение популярности и престижности отрасли и демографическая яма 90-х. За молодых сотрудников идет война работодателей разных отраслей. Мигрантов тоже не хватает: до пандемии они составляли до 60% линейного персонала гостиниц, а сейчас почти все уехали на родину и не смогли вернуться.

— Для хаускипинга эта проблема стоит особенно остро. Работа горничных тяжелая, не каждый справится с такой нагрузкой. К тому же, рабочие профессии не так престижны, как офисные должности. Это еще больше сужает круг поиска, — делится Анастасия.

Почему уходят люди

На ключевых позициях кадры сохраняются. Для молодых сотрудников, которые проработали пару лет на ресепшен или официантом, смена работы является логичным движением на более высокую позицию. Из операционных отделов уходят из-за большой загрузки и ответственности туда, где зарплата больше или объем работ меньше.

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

Фокус – Москва и столичный регион

— Рук действительно не хватает. Ведь мы хотим людей с опытом, но их на рынке единицы, — сетует Анастасия.

— Я четко вижу влияние новых профессий. Блоггинг, онлайн-маркетинг, smm показывают, что для заработка не нужно учиться и ходить на работу. Плюс среди молодежи набирает обороты тренд поиска и выбора себя — работа должна быть только в удовольствие, ничего не должно напрягать. Например, у нас был случай, когда молодой сотруднице все нравилось, но не хотелось рано вставать, это стало причиной ухода, — комментирует Ольга.

Где искать линейный персонал

Гостиницы все активнее взаимодействуют с профильными учебными заведениями — студенты на практике в отеле могут познакомиться с работой разных служб, а отелю выгодно взять молодого специалиста с пониманием работы и конкретными навыками, хоть и минимальными. До кризиса трудовые мигранты закрывали позиции горничных, мойщиц, помощников по хозяйству. Теперь для поиска людей на эти места отельеры используют объявления в газетах и «Одноклассники». Также эффективно просить личные рекомендации уже имеющихся работников.

— Для нас важен опыт работы у кандидатов на должности руководителей. Линейных сотрудников набираем без опыта, так как выбора нет, — рассказывает Ольга.

Эффективен ли аутсорсинг?

Аутсорсинг экономит ФОТ, но ухудшает сервис и добавляет затраты на услуги агентства. Чтобы эффективно использовать этот ресурс, нужно включить в договор пункт о предоставлении одних и тех же сотрудников, уже знакомых с требованиями конкретного отеля.

— Для небольшого отеля иметь сотрудников в штате — оптимально, но если мы говорим о большем номерном фонде, то без аутсорсинга не обойтись. Особенно это касается службы хаускипинга и ресторана, где нет необходимости все время держать большой штат, — рассказывает Ольга.

— Надо понимать, что аутсорсинг — это временная мера. В мировой практике принято использовать не больше 1/3 людей на аутсорсе и только в пиковые даты, — говорит Анастасия.

Ограничения ведут отельеров к поискам новых путей, в том числе и в работе с персоналом. Рано или поздно кризис останется позади. И победителем из него выйдет тот, кто проявлял гибкость, создавал репутацию надежного работодателя и пробовал новые для себя методы.

Пять практических советов по привлечению и удержанию персонала

Не пренебрегайте классикой

Must have для каждого отельера — гибкий график, совмещение с учебой, практическое обучение внутренними силами и с приглашением сторонних экспертов. Корпоративные конкурсы помогут всем желающим проявить себя, а премии покажут, кого вы считаете лучшим.

Проявите реальную заботу

Долой безликие «бонусы». Медосмотры, вакцинация за счет отеля, скидки на продукты отеля для сотрудников, их друзей и семей, скидки на питание, тренажерный зал — покажите конкретными действиями, что вам важны ваши люди.

Дарите материальное в цифровом мире

Сделайте чуть больше, чем конкуренты, чтобы рабочие будни в вашем отеле стали приятнее. Дарите небольшие подарки на прохождение испытательного срока, день рождения и праздники. А красивая качественная форма, современные расходники и новый инвентарь в том числе влияют на восприятие отеля постояльцами.

Боритесь с рутинной

Создайте прозрачную схему карьерного роста и перемещения между отделами — дайте понять, что возможность развиваться, делать интересное дело, больше зарабатывать есть на каждой позиции.

Работайте с молодежью

Изучите программы обучения в вузах вашего города, проведите встречи со студентами для знакомства и приглашения на практику и стажировку. Создайте отдельные аккаунты в соцсетях для промо своих вакансий и атмосферы в коллективе. Так вы привлечете молодых кандидатов, которые воспринимают мир посредством картинки. Покажите в роликах все плюсы сферы работы с людьми, функционал на рабочем месте. Сделайте шаг навстречу современным увлечениям — привлечите молодых сотрудников к созданию контента за вознаграждение.

Материал Ксении Богоявленской

<https://hotelier.pro/management/item/kak-oteleru-nayti-privlech-i-uderzhat-sotrudnika/>

Заселение мимо кассы: гостиница теряет – сотрудник богатеет

Зачем запускаться бизнес? Одна из главнейших целей каждого предпринимателя – получить доход. Доходы от гостиничного бизнеса могут измеряться десятками, а то и сотнями миллионов. Основными средствами достижения успешности объекта размещения являются: локация, сервис, гостеприимность персонала и правильно выстроенная политика ценообразования. В этой статье мне хотелось бы рассказать Вам о человеческом факторе и о том, как сотрудники Вашего объекта размещения могут влиять на Ваш доход.

В настоящее время рынок предоставления гостиничных услуг достаточно насыщен, что провоцирует дефицит квалифицированного персонала. Квалифицированный сотрудник должен не только обладать специальными знаниями, но и отвечать специфическим требованиям гостиничного бизнеса. К таким специфическим требованиям относятся: доброжелательность, неконфликтность, приятная располагающая внешность, стрессоустойчивость, способность принимать решения в экстраординарных ситуациях и, конечно же, честность.

Сотрудники службы приема и размещения – важное звено в экосистеме отелей. Одна из основных функций администратора – приём денежных средств за проживание, дополнительные услуги, прием и возврат депозитов, а так же окончательный расчёт с гостем при выселении. Сотрудник «ресепшн» часто является единственным представителем отеля в ночное время. Недобросовестный администратор может принести серьезные убытки компании: как материальные, так

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

Фокус – Москва и столичный регион

и репутационные. Для более полного понимания ситуации, сложившейся на рынке NoReCa, приведу примеры реальных случаев, с которыми пришлось столкнуться мне и моим коллегам.

Москва, 2018 год. Респектабельный отель в центре Москвы с доходом более 10 млн рублей в месяц. Ввиду острой нехватки персонала на работу был принят администратор по «протекции» старшего администратора. Испытательный срок сотрудником был пройден успешно: сотрудник доброжелателен, быстро освоил необходимые программы, исправно выполняет функционал, нравится гостям и руководству. Спустя месяц вне смены вышеуказанного сотрудника происходит форс-мажор. Гость спускается на «ресепшн» и просит выдать ему закрывающие документы на проживание. Действующий администратор с помощью гостиничной программы формирует документы на общую сумму 20 тысяч рублей. Гость остается недоволен и утверждает, что сумма в документах некорректна и оплачено было 28 тысяч рублей. Для того чтобы разобраться в конфликте и выяснить на чьей стороне правда, руководитель просматривает записи с камер видеонаблюдения. Заселял гостей «новый» администратор. На камере четко видно, что он принимает от гостей 28000 рублей наличными. Гости проходят в номер, администратор убирает в кассу 20000 рублей, а 8000 рублей убирает под клавиатуру. Спустя пол часа денежная сумма плавно перемещается к нему в карман.

Хищение и мошенничество? Безусловно. Если бы не эти гости, владельцы бизнеса не узнали бы о том, что администратор недобросовестный и не начали бы тщательную проверку всего времени его работы. В ходе разбирательства было выяснено, что общая сумма, которую похитил администратор, составляет более 100 тысяч рублей.

В Санкт-Петербурге хищения происходят более изысканно и утонченно. Управляющий, назначенный на должность после изучения превосходных рекомендательных писем и выдающегося послужного списка, сделал «ход конём» и периодически менял терминал эквайринга на терминал другой компании. Бронирования в программе отменялись, а доход от продажи номеров поступал на счёт сторонней компании, принадлежащей управляющему. В виду экстраординарности схемы мошенничества – управляющий проработал довольно долго незамеченным, а убытки в общей сумме составили около миллиона рублей.

Волгоград, 2020 год. Отель ориентирован на приём больших туристических групп. Владелец отеля находится в другом городе и контролирует работу дистанционно, полагаясь на управляющего. Приходит заявка на размещение 80 туристов, которые приедут на двух автобусах. Гостям выставляется счёт, его оплачивают и туристы приезжают. Всё было бы абсолютно логично и правильно, если бы не вышеуказанный счёт. Он был выставлен управляющим на другую компанию-получателя. Ущерб от такого заселения составил более 300 тысяч рублей. Сколько ещё таких групп туристов принял отель – осталось загадкой.

Администраторы очень любят селить гостей за наличные, делая им небольшую скидку. При этом в систему гость не попадает, как и денежные средства проходят мимо кассы. При такой схеме мошенничества происходит отмена бронирований, как прямых, так и агентских – гостям проставляется незаезд. Ночь – лучшее время для недобросовестного персонала. Большинство хищений происходит именно ночью.

Довольно часто можно столкнуться с ситуацией «перезаселения» гостей. Например, Ваш гость выехал значительно раньше, в полночь. Тогда же приходят новые гости, желающие забронировать номер и заселиться «от стойки». Администратор предлагает гостям заплатить наличными, делит свою «прибыль» с горничной, которая готовит номер к новым гостям и «перезаселяет» номер, не отображая это в системе. В итоге горничная получила прибыль, администратор

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

Фокус – Москва и столичный регион

получил прибыль, гость получил номер, а предприниматель – остался «за бортом» этого праздника жизни.

Такие ситуации регулярно происходят в объектах размещения самого разного уровня, статуса и звездности. Позволив себе мошенничество один раз и будучи не пойманными, сотрудники продолжают делать это регулярно – изо дня в день, уменьшая итоговый доход отеля.

Даже если у Ваших сотрудников заработная плата превышает средние показатели на рынке труда – это не является гарантом того, что мошенничество не произойдет. Улучшение собственного материального благополучия – одна из первичных потребностей человека. Одних она мотивирует к росту по карьерной лестнице, других – к изобретению способов обмануть работодателя.

Помимо убытков, которые терпит компания в результате таких махинаций, гостиница может обрести серьезные проблемы с Федеральной Миграционной Службой. Размеры штрафов за незарегистрированных гостей достигают 800 тысяч рублей за каждый выявленный факт. А если таких фактов, как в одном из приведенных примеров, 80? Считайте сами. Это прямая дорога к банкротству и ликвидации бизнеса. И всё было бы не так страшно, если бы не регулярные «тайные» гости от миграционной службы и внезапные запросы документов по всем гостям. В такую ситуацию может попасть каждый предприниматель.

Тщательный контроль за нелегальными заселениями может сильно облегчить жизнь предпринимателя, даже если данный факт всё-таки был выявлен уполномоченными органами. Законодательство позволяет нам избежать огромных штрафов на юридических лиц. В соответствии с частью 2 ст. 2.1. КоАП РФ юридическое лицо признается виновным в совершении административного правонарушения, если будет установлено, что им не были приняты все зависящие от него меры по соблюдению норм и требований, предписанных законом. Доказательством принятия таких мер может являться использование специализированных систем отслеживания незарегистрированных гостей, видеонаблюдение, применение иных способов предотвратить нелегальные заселения.

Как обезопасить себя? Универсального рецепта нет, но в сегменте NoReCa активно появляются определенные методы борьбы:

- Камеры, камеры, камеры и сотрудник, который будет эти камеры просматривать и сверять заселения с rms. Минусы этого метода – вопрос доверия к проверяющему сотруднику и уверенность в отсутствии между ним и персоналом договоренностей, увеличение расходов на оплату труда и то, что такие методы оптимальны только для небольших объектов размещения.

- Автоматизированные системы управления гостиницей. Сейчас все объекты размещения стараются в той или иной степени автоматизировать свою работу, но и этот вариант не оптимален. Человеческая фантазия и изобретательность безграничны, поэтому любую систему можно обойти, обладая нужными навыками.

- Специализированные системы контроля за заселением гостей и поиска незарегистрированных бронирований. На данный момент один из самых оптимальных вариантов обезопасить себя от подобных неприятностей.

Все вышеуказанные меры необходимо использовать в комплексе, а так же тщательно подбирать и контролировать персонал. Желаем Вам только приумножать свою прибыль и вовремя пресекать мошеннические действия. И помните – предприниматель не должен быть наивен и доверчив, особенно в условиях современной реальности.

Материал подготовлен специалистами компании HOTEL ANTIFRAUD
<https://hotelier.pro/personal/item/gostinitsa-teryayet-sotrudnik-bogateet/>

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

Фокус – Москва и столичный регион