



Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 0203-2024

С 18 по 26 февраля 2024 года

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

В Правила предоставления гостиничных услуг готовятся весомые изменения, связанные с заселением в места размещения.

Упрощение правил заселения в гостиницы МВД может заблокировать

В России хотят узаконить невозвратные тарифы в отелях

2. Гостиничный рынок Москвы и региона

Отели Москвы получили кристаллы и вошли в российский аналог Michelin

3. Анализ и события региональных туристско-гостиничных рынков

РФ

Министерские советы отельерам

Въезд должен быть! И не таким хилым как в последние годы.

«Толстый и тонкий» -выручка и прибыль. О наблевшем для отельеров

В феврале-марте 2024 года наблюдается существенный рост бронирования санаториев

АФК "Система" вернулась к идее создания сети отелей на месте АТС в Москве

4. Юридический практикум для отельеров и вопросы безопасности

Актуальная тема: невозвратные тарифы:

5. Зарубежный гостиничный рынок

Египетские курорты теряют клиентов из-за конфликта

6. Полезное и интересное для отельера

Яндекс Путешествия помогут заселиться в отель большой компанией

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

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

В Правила предоставления гостиничных услуг готовятся весомые изменения, связанные с заселением в места размещения.

Проектом постановления Правительства РФ предлагается дополнить перечень документов, определенный пунктом 18 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1853, на основании которых осуществляется заселение потребителя в гостиницу. Среди них водительское удостоверение и военный билет.

Кроме того, допускается возможность заселения потребителей и осуществление регистрационного учета граждан Российской Федерации без предъявления документов, удостоверяющих их личность, в случае представления ими сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, в электронной форме с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

По мнению разработчиков, указанные изменения необходимы в целях упрощения процедуры заселения в гостиницу для потребителей, а также процедуры регистрационного учета граждан Российской Федерации за счет расширения перечня документов, которые могут быть ими предъявлены для удостоверения своей личности, а также возможности предъявления таких сведений в электронной форме. Принятие проекта постановления не повлечет, по их мнению, негативных социально-экономических, финансовых и иных последствий как для потребителей гостиничных услуг, так и для субъектов предпринимательской деятельности.

См. далее «Проект постановления Правительства Российской Федерации о внесении изменений в Правила предоставления гостиничных услуг».

https://www.tourismsafety.ru/news_one_6189.html

УТВЕРЖДЕНЫ

Постановлением Правительства Российской Федерации

от «___» _____ 2024 г. №

ИЗМЕНЕНИЯ,

которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации

1. В Правилах предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2020, № 47, ст. 7552; 2021, № 15, ст. 2581):

а) подпункт «б» пункта 13 после слов «оформленном в установленном порядке» дополнить словами «, или о водительском удостоверении, если оно предъявлено при заселении в гостиницу в качестве документа, удостоверяющего личность»;

б) в пункте 18: в абзаце пятом слова «, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации» исключить;

после абзаца шестого дополнить абзацами следующего содержания: «военного билета, (временного удостоверения, выданного взамен военного билета), справки взамен военного билета, персональной электронной карты;

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

Фокус – Москва и столичный регион

документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации;»;

в) после абзаца десятого дополнить абзацем следующего содержания:

«В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в абзацах втором – двенадцатом настоящего пункта, заселение в гостиницу потребителя осуществляется при предъявлении потребителем водительского удостоверения.»;

г) дополнить абзацем следующего содержания:

«В случае представления потребителем сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем личность гражданина Российской Федерации, или в водительском удостоверении, в электронной форме с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», заселение потребителя допускается без предъявления документа, удостоверяющего его личность,

или водительского удостоверения.».

2. В Правилах регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 30, ст. 2939; 2002, № 34, ст. 3294; 2014, № 34, ст. 4667):

а) в пункте 5:

в абзаце пятом слова «, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации» исключить;

дополнить абзацами следующего содержания:

«военный билет, (временное удостоверение, выданное взамен военного билета), справка взамен военного билета, персональная электронная карта - для регистрации граждан по месту пребывания в гостинице;

документ, удостоверяющий личность военнослужащего Российской Федерации - для регистрации граждан по месту пребывания в гостинице.»;

б) в пункте 14 после абзаца первого дополнить абзацами следующего содержания:

«В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность, регистрационный учет гражданина по месту пребывания в гостинице осуществляется при предъявлении гражданином водительского удостоверения.

В случае идентификации и (или) аутентификации гражданина с использованием единой биометрической системы, представления гражданином сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем личность, или в водительском удостоверении, в электронной форме с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», осуществление регистрационного учета по месту временного пребывания в гостинице допускается без предъявления документа, удостоверяющего его личность, или водительского удостоверения.»;

в) в абзаце двенадцатом пункта 1 формы уведомления о проживании гражданина Российской Федерации в жилом помещении, определенной в приложении к указанным Правилам, после слов «документ, удостоверяющий личность» дополнить словами «, или водительское удостоверение».

<https://www.tourismsafety.ru/pic/files/2024/доки/Проект.pdf>

Упрощение правил заселения в гостиницы МВД может заблокировать

Правительство России подготовило проект постановления, согласно которому расширяется перечень документов, позволяющих заселиться в гостиницу. Кроме стандартного варианта – общегражданского или заграничного (для граждан, проживающих за пределами РФ) паспорта, свидетельства о рождении для детей, кабмин предлагает регистрировать постояльцев по военному билету и водительским правам.

Кроме того, будет позволено и вовсе избавиться от бумажного носителя. Заселиться в отель можно будет «в случае представления потребителем сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем личность гражданина РФ, или в водительском удостоверении, в электронной форме с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы “Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)”». Также для желающего попасть в отель, но не обладающего бумажными документами, может быть проведена идентификация и аутентификация с использованием Единой биометрической системы (ЕБС).

Постановление значительно облегчает процесс регистрации постояльцев, на поступление налогов в бюджет не влияет (как отмечено в пояснительной записке) и при этом радикально менять законодательство не придется. «Перечень необходимых документов при заселении установлен постановлением Правительства РФ об оказании гостиничных услуг от 18.11.2020. Если выйдет новое постановление, где будет указано в том числе водительское удостоверение, то никакой проблемы быть не должно», – прокомментировал юрист Игорь Косицын.

Однако с подписанием документа все непросто – инициатива может быть заблокирована. «Все упирается в регламент миграционного/регистрационного учета, а с учетом повсеместного усиления мер безопасности и антитеррористической защищенности МВД может не оценить идею регистрации по водительским правам», – сказал основатель юридического агентства «Персона Грата» Георгий Мохов.

Еще один тонкий момент связан с дополнительными расходами отелей. На это обратили внимание подписчики нашего телеграм-канала «Крыша ТурДома»: «То есть каждая гостиница обязана будет поставить считыватели биометрии, подключиться к ЕБС и выполнять все требования к операторам ЕБС? Недешевое удовольствие». О том, что денег придется тратить больше, говорят и эксперты. «Затраты возникнут, возможно, и на оборудование, и на дополнительный персонал», – считает президент Общенационального союза индустрии гостеприимства Алексей Волков. Впрочем, он добавил, что эти расходы оправданные: «Сейчас многих заселить не можем, а так будет легче и проще».

Вице-президент Федерации рестораторов и отельеров России Вадим Прасов уточнил: дополнительные затраты у отелей будут, но небольшие. «Эти расходы совершенно несоизмеримы с тем, насколько прорывная эта история с точки зрения возможностей и сервиса для гостей. Безусловно, позитив, и я уверен, что серьезных затрат на оборудование не будет. Если вспомнить пандемию, селили тогда по QR-кодам, это элементарно считывается мобильным телефоном».

Вадим Прасов напомнил, что сегодня регулярно возникают проблемы с заселением гостя по загранпаспорту, в особенности это касается транзитных пассажиров, которые летят через Москву за границу и вынуждены ночевать в столице. Приобрести авиабилет и сесть на борт они могут по загранпаспорту, а заселиться в гостиницу нет. «Вторая история – про ребят, которые возвращаются из зоны СВО, и по военнику их в отели не селят», – добавил Вадим Прасов.

О проблемах с заселением в гостиницы заявлялось неоднократно. Последнее из обращений было в конце января, когда вице-спикер Госдумы Шолбан Кара-оол направил в Минобороны предложение разрешить российским кадровым военным и участникам СВО заселяться в отели и покупать билеты на поезда и самолеты без предъявления паспорта – по военному билету.

<https://www.tourdom.ru/news/uproshchenie-pravil-zaseleniya-v-gostinitsy-mvd-mozhet-zablokirovat.html>

В России хотят узаконить невозвратные тарифы в отелях

МОСКВА, 22 фев - РИА Новости. Минэкономразвития предложило ввести невозвратные тарифы в российских отелях, проект соответствующего закона может быть внесен в правительство в апреле, следует из утвержденной кабмином дорожной карты по внесению изменений в нормативное регулирование в сфере туризма.

«Разработаны критерии и условия применения невозвратных тарифов в целях соблюдения баланса интересов всех участников правоотношений и возможности бронирования места в классифицированном средстве размещения по более низким ценам в сравнении с возвратными тарифами», – говорится в документе.

Согласно дорожной карте, до апреля 2024 года проект федерального закона планируется внести в правительство, к октябрю законопроект рассчитывают внести в Госдуму. Одобрение закона Советом Федерации намечено на февраль 2025 года.

В Минэкономразвития РИА Новости уточнили, что в проекте закона предусмотрена возможность для гостиниц устанавливать как возвратный, так и невозвратный тариф, а для туристов – выбирать, каким тарифом воспользоваться. "В перспективе можно будет выбрать невозвратный тариф и забронировать номер по более низкой цене, или выбрать возвратный тариф и снизить риски, связанные с возможной отменой поездки", – пояснили в ведомстве.

"Рассчитываем, что принятие законопроекта увеличит доступность проживания для гостей благодаря возможности бронирования по более низким ценам, а гостиницам позволит более эффективно планировать свою деятельность и снизить издержки", – добавили в министерстве.

<https://realty.ria.ru/20240222/oteli-1928998140.html>

2. Гостиничный рынок Москвы и региона

Отели Москвы получили кристаллы и вошли в российский аналог Michelin

В Общественной палате РФ наградили 65 лучших ресторанов и отелей из восьми городов России и СНГ, которые вошли в Revizors Guide — аналог французского путеводителя Michelin. В общей сложности анонимные инспекторы Федерации ревизоров гостеприимства посетили свыше 350 популярных заведений и мест отдыха, оценив их по международной системе аудита Michelin.

В отличие от гида Michelin, заведения, получившие высокую оценку, отмечаются в нем не звездами, а кристаллами. Больше всего кристаллов собрала Москва — в столице сразу 15 ресторанов и 10 отелей заработали высокие отметки.

Отели Москвы получившие кристаллы:



The Legends of Moscow

Метрополь



Radisson Blu Олимпийский

Hyatt Regency Петровский парк

Page20

StandArt Moscow

Holiday Inn Сокольники

Radisson Collection Москва

Mercure Москва Павелецкая

Lotte Hotel Moscow

Познакомиться с полным гидом можно на его официальном сайте.

<https://hoteliernews.ru/oteli-moskvy-poluchili-kristally-i-voshli-v-rossiyskiy-analog-michelin>

3. Анализ и события региональных туристско-гостиничных рынков РФ

Министерские советы отельерам

На ВДНХ на выставке «Россия» 3 февраля организовали тематический День туризма. Состоялся он через две недели после на пленарной сессии «Спорт и туризм. Синергия развития», прошедшей там же на ВДНХ (см. наш обзор мероприятия).

Старт Дню туризма дали заместитель Председателя Правительства РФ, куратор национального проекта «Туризм и индустрия гостеприимства» Дмитрий Чернышенко, министр экономического развития РФ Максим Решетников, Председатель комитета Государственной Думы по туризму и развитию туристической инфраструктуры Сангаджи Тарбаев и вместе с ними губернатор Приморского Края Олег Кожемяко.

Далее программу продолжила пленарная сессия «Почувствуй Россию. Время путешествовать по стране» с участием руководителей федеральных и региональных органов власти, представителей бизнеса и отраслевых сообществ.

«Выручка бизнеса, работающего в сегменте внутреннего туризма, выросла в 1,5 раза. Туризм сейчас составляет около 2,6% ВВП страны», – поделился радостным министр экономического развития РФ Максим Решетников.

С начала реализации масштабных программ господдержки (с 2021 года), в министерстве увидели следующую динамику:

- на 18% выросло количество поездок по стране за счет вовлечения новой аудитории (готовой тратить на отдых до 45 тысяч рублей в год на человека) - при этом:

- на 13% – за счет увеличения частоты поездок благодаря развитию круглогодичных локаций для отдыха, на 5% – благодаря «удержанию»* туристов в России.

Вот еще какие ласкающие слух сведения привел Максим Решетников. Благодаря действию нацпроекта «Туризм и индустрия гостеприимства», количество турпоездок по РФ выросло с 65 млн в 2019 году до 78,5 млн в 2023 году. Номерной фонд увеличился с 608 тысяч номеров в 2019 году до 911,8 тысяч в 2023 году. Количество рабочих мест в туризме увеличилось с 2,5 млн в 2019 году до 2,73 млн в 2023 году.

**над «удержанием» туристов в России придется с удвоенной энергией работать и дальше, поскольку объем бронирований россиянами поездок за рубеж на летний сезон 2024 сейчас растет быстрее, чем прибавляет спрос на внутренний туризм (см., например, обзор «ЧТО КУСАЕТСЯ В 2024 ГОДУ»).*

Если количество поездок россиян по родной стране за четыре года возросло на 18%, то число выездов россиян за рубеж с целью туризма только в 2023 году увеличилось на 35% и достигло 9,3 млн (годом ранее было 6,9 млн).

Согласно данным министра, существуют такие препятствия для поездок по России, как:

- для 56% потенциальных путешественников высокая стоимость проживания,
- для 51% – высокая стоимость проезда к месту отдыха,
- для 37% – сложная логистика,
- для 27% – плохой сервис.

Из чего следует естественный логический вывод:

Для того чтобы обеспечить экономическую привлекательность туротрасли нужны –

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

Фокус – Москва и столичный регион

- новые гостиницы,
- недорогие билеты на транспорт,
- удобная логистика для автомобильного туризма.

Для удовлетворения запросов на «нужно», необходима модернизация номерного фонда с учётом круглогодичной инфраструктуры. «К 2030 году необходимо создать почти 240 тысяч новых номеров, которые должны работать с загрузкой 70% с тем, чтобы они были экономически эффективными», - огласил министр.

Важным министр считает также расширение программ поддержки отрасли до комплексного уровня, а именно: поощрение вложений в тематические парки, горнолыжные курорты и реформирование субсидирования регионов с тем, чтобы они самостоятельно могли определять, какие точки притяжения туристов развивать.

Для продвижения регионального туризма глава Минэка предложил местным туристическим властям сфокусировать маркетинговые усилия на продвижении не столько самих регионов и их достопримечательностей, сколько тех турпродуктов и программ, что они в состоянии предложить потребителям.

К тому, что необходимо (см. выше), Максим Решетников добавил еще три приоритета:

- новые точки притяжения - ими станут тематические парки, горнолыжные и морские курорты,
- въездной туризм (привлекать туристов поможет продвижение* туристического бренда России за рубежом, групповой безвиз и развитие платёжных сервисов),
- кадры - нужны ещё 400 тысяч человек (из них 320 тысяч - линейный персонал).

**Санкт-Петербург, например, в 2024 году поедет с коллективным стендом на 16 выставок. В список выставок не попали мероприятия в ОАЭ. Но есть выставки в Китае, Саудовской Аравии, Индии, Катаре и ряд других. Полный перечень мероприятий доступен на официальном портале Конгрессно-выставочного бюро в разделе «Выставки».*

Между тем, проблема с кадрами настолько обострилась, что уже стала хедлайнером (делает громкие заголовки), а в Санкт-Петербурге 5 марта для отельеров состоится специальная стратегическая сессия «Лояльность и Вовлеченность».

Круглогодичность и кадры – два лейтмотива года.

Это авторский материал Павла Баскакова. Мнение редакции может не совпадать с мнением автора.

<https://hotelier.pro/news/item/ministerskie-sovety-oteleram/>

Тенденции гостиничного бизнеса 2024

Чем запомнился для отрасли 2023 год и что ждать в 2024 - поговорим сегодня об этом с генеральным директором управляющей компании «Станция» Алексеем Макаровым и коммерческим директором сети отелей *Station Hotels* Ириной Аверьяновой.

В 2023 году УК «Станция» отметила свое 10-летие на рынке гостиничных услуг и управления. Компания работает как гостиничный оператор полного цикла: обслуживает собственную сеть отелей STATION HOTELS в Санкт-Петербурге, отели под самостоятельными брендами, а также курорты и санаторно-курортные комплексы. За прошедшие годы отели под брендом Station Hotels посетили больше

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

Фокус – Москва и столичный регион

миллиона гостей, а программа лояльности насчитывает 40 тыс. участников. Самые необычные гости сети — представители посольства Катар, делегация форума Россия-Африка из Сенегала, сборная Нигерии по футболу.

«2023 год прошел под знаком “приспособиться и окончательно адаптироваться” к нынешним условиям рынка. Отельные научились работать в условиях неопределенности, перестали надеяться на иностранный въездной поток и научились взаимодействовать с российскими регионами», - делится Ирина Аверьянова.

«Сегодня мы все больше наблюдаем эффект “власти клиента”, то есть работаем с рынком покупателя. В условиях высочайшей конкуренции эта тенденция довольно сильно влияет на нас и требует постоянной подстройки к нуждам гостей и внедрению новшеств в гостиничный продукт. Прежде чем принять решение о покупке, бронировании номера, многие клиенты самостоятельно и придирчиво проводят сравнительный анализ предложений. Сегодня гость заходит на несколько площадок и читает отзывы, сравнивает тарифы. Визуал и “вкусные фотографии” часто выходят на первый план в ряде критериев принятия решения о покупке. Ровно как и ценность, наполнение продукта», - продолжает Ирина.

Генеральный директор УК «Станция» Алексей Макаров отметил тенденцию переноса проведения масштабных мероприятий в региональные центры, что, с одной стороны, является дополнительным фактором развития отрасли в целом, с другой - приводит к оттоку гостей из столичных регионов. В этой ситуации конкуренция в среде столичных игроков рынка возрастает, а рост числа апарт-отелей как разновидности гостиничного продукта усиливает этот эффект.

«Всё сильнее апарт-отели “поджимают” отельный сегмент. И зачастую, находятся в более выигрышной позиции относительно отелей, так как законодательно имеют больше возможностей. Стоит также учесть, что нагрузка выросла в сегменте 3* отелей. Мы также видим, что российские системы онлайн бронирования прошли период адаптации, укрепили свои позиции”, - отметил Алексей Евгеньевич.

«В групповом сегменте весь год мы наблюдали упорядоченный рост по сравнению с 2022 годом на уровне 10-12%. Однако говорить о полноценном его восстановлении пока рано», - добавляет Ирина Аверьянова.

Эксперты сходятся во мнении: гости с каждым годом становятся все более требовательны.

Тренды 2024

Тенденция усиления роли государства в развитии сферы туризма и гостеприимства будет ускоряться. Речь идёт как про законодательные инициативы, так и про поддержку отрасли через событийные мероприятия. Хочется отметить большое количество мер по поддержке объектов туристической индустрии, такие как фам-трипы, выездные туры (road show) в регионы и зарубеж с целью повышения узнаваемости Петербурга и повышения его тур-привлекательности.

«По моему мнению, это будет трендом ближайших 3-5 лет», - говорит Ирина Аверьянова.

«Стоит отметить, что бизнес-поездки и командировочная деятельность восстанавливаются быстрыми темпами, что в первую очередь, связано с процессами импортозамещения, восстановления собственных производств и роста производительности градообразующих предприятий», - добавляет Ирина Аверьянова.

«Да, рынок стабилизировался, продолжается рост. Хотя по-прежнему показатели многих сегментов не дотягивают до 2019 года. Полагаю, что отрасль

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

Фокус – Москва и столичный регион

будет восстанавливаться еще порядка двух лет. Рынок неоднороден. И встает вопрос: как в связи с вводом нового номерного фонда, в условиях сохранения регулярного турпотока отельерам выживать на рынке? Учитывая, что будут приходить новые сильные игроки, и не все выдержат конкуренции», - считает Алексей Макаров.

«Сегодня большинство туроператорских компаний перешли в формат работы онлайн тревел- агентств, что для отелей обернулось большой проблемой. Сложный турпродукт с каждым годом теряет в привлекательности и упрощается до формата “Отель+страховка”, “Отель+ завтрак”, “Отель+трансфер”. Мы наблюдаем тенденцию к росту индивидуальных продаж. В ближайшие несколько лет на рынке бизнес-тревел и выездного туроперейтинга останется 3-7 крупных игроков по России, которые будут обслуживать крупный корпоративный сегмент. Такой же сценарий, ведущий к укрупнению игроков, ожидается и на рынке MICE-агентств. Как будет разворачиваться ситуация дальше - покажет 2024 год», - дополнила Ирина Аверьянова.

К трендам развития критериев выбора отеля, поставщика услуг, продукта несомненно стоит отнести высокую технологичность процессов и долгосрочную репутацию, которая формирует доверие потребителя - отметили эксперты.

Справочно:

Первый отель под брендом Station Hotels открылся в 2013 году. Среднегодовой показатель загрузки отелей Station Hotels — 86%. Несмотря на большой поток гостей, средняя оценка клиентов 4,9 балла по отзывам в общем доступе.

Кроме управления собственными отелями, компания помогает собственникам объектов гостеприимства повысить доходность, оптимизировать управление и документооборот, предоставляя услуги операционного управления и управления доходностью.

Какие возможности дает сотрудничество с УК «Станция»: создание эффективной системы управления продажами и доходностью, маркетинговое сопровождение, автоматизация бизнес-процессов, кадровый аудит, подбор и обучение персонала, отладка финансового и управленческого учёта, внедрение системы аналитики, бухгалтерское и юридическое сопровождение, внедрение системы централизованных закупок, IT-модернизация.

Достижение целей по прибыли компания гарантирует на юридическом уровне. Команда объединила компетенции специалистов с опытом управления в крупных российских и международных гостиничных сетях создает и готова создавать новые прибыльные проекты. При участии УК «Станция» своих целей достигли более 135 гостиничных проектов.

Ещё одно направление УК — это гостиничный аудит и консалтинг. «Станция» помогает владельцам бизнеса понять, что именно работает неэффективно, обнаружить потенциальные точки роста отеля, санатория, курорта или отдельных операционных направлений. Детальные рекомендации по результатам аудита позволят увеличить продажи, наладить операционные процессы и оптимизировать финансовые потоки.

Также компания занимается девелопментом объектов гостиничного бизнеса под ключ: от разработки концепции будущего отеля до его открытия. «Станция» реализует проекты разных масштабов: это могут быть как небольшие бутик-отели, так и горнолыжные курорты и пансионаты. Отработанные годами бизнес-процессы позволяют выполнять работы в срок, совмещать приемлемую стоимость, качество услуг и индивидуальный подход. Прибыль инвесторов Station Hotels с 2013 года составила 1,92 млрд рублей.

«Таких высоких результатов мы добились благодаря сильной команде из 40 квалифицированных сотрудников УК «Станция». Мы не планируем останавливаться и будем дальше идти вперед к большим достижениям и цифрам. Мы знаем, как построить успешный бизнес в индустрии гостеприимства. Наша команда предложит оптимальное решение, которое позволит значительно улучшить показатели эффективности работы действующего отеля или построить новый эффективный бизнес.»

<https://hotelier.pro/management/item/tendentsii-gostinichnogo-biznesa-v-2024-godu-mnenie-ekspertov-s-opytom-bolee-10-let-v-sfere-gostepriimstva/>

Въезд должен быть! И не таким хилым как в последние годы.

Участники стратегической сессии по въездному туризму, организованной Российским Союзом Туриндустрии (РСТ), 2 февраля, искали пути решения проблем въездного туризма в Россию (с которым пока не все благополучно).

В самом деле, возобновление китайского бума, например, ждали с того самого злополучного 2020 года и ... собственно говоря, пока так толком и не дождались! (см. публикацию [ЧТО СЛУЧИЛОСЬ С КИТАЙСКИМ ТУРИСТИЧЕСКИМ БУМОМ](https://hotelier.pro/news/item/chto-kusaetsya-v-2024-godu/) <https://hotelier.pro/news/item/chto-kusaetsya-v-2024-godu/>).

По итогу 2023 года Федеральная служба безопасности России сообщила, что с туристическими целями иностранцы посетили Россию только 670,7 тысяч раз. Это в 3,5 раза больше, чем годом ранее. Из них 199,8 тысяч поездок пришлось на туристов из КНР.

При этом если четыре года назад половина путешественников приезжала в Санкт-Петербург из-за рубежа, то в 2023 году доля иностранных гостей составила лишь 6% турпотока. Всего Санкт-Петербург в 2023 году посетили 574 тысячи иностранцев, и больше половины приехали из ближнего зарубежья - 310 тысяч – приводил данные Сергей Корнеев, председатель Комитета по развитию туризма города. (Подробнее о ситуации с туризмом в Санкт-Петербурге см. в публикации на Hotelier.pro).

Т.е., если сопоставлять данные ФСБ и Комитета по развитию туризма Санкт-Петербурга, в город на Неве не доехало только 100 тысяч иностранных туристов, посчитанных во въездном турпотоке в Россию.

Но дело не в этом ... «Рассматривать один вид туризма в отрыве от другого, а тем более, развивать туриндустрию в стране без учета иностранных турпотоков — большая ошибка, - считает Илья Уманский, президент РСТ (на фото вверху первый слева). (О четырех президентах РСТ Hotelier.pro рассказывал в предновогодней публикации).

Что получается в текущей реальности?

«Давайте честно: наш внутренний потребитель имеет достаточно небольшую платежеспособность», - положил руку на сердце президент РСТ на панельной дискуссии на выставке «Отдых» осенью 2023.

«Мы попадаем в замкнутый круг: нам приходится развиваться в сторону недорогого потребления и, как следствие, наш продукт не выдерживает конкуренции на международном рынке, - продолжил он. - А это значит, что въездных потоков мы и не получим. При этом если бы мы начали конкурировать со своим продуктом за международного туриста, мы бы автоматически выигрывали бы конкуренцию и за внутренних туристов». (См. публикацию «ВНУТРИ И ВОВНУТРЬ. ...»).

«В 2024 году позитивная динамика, вероятно, сохранится, но дальше оптимизм иссякает, - сказал Сергей Данильченко, руководитель компании Hotel

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

Фокус – Москва и столичный регион

Advisors, на бизнес-завтраке отельеров. - Можно ожидать, что 2024 год станет пиком, после которого будет стагнация или изменение ситуации на нисходящий тренд».

«Издержки отелей тоже растут. Накопленная инфляция с 2022 года составила 19,3%, отметил он, - что составляет половину роста доходов отелей за последние два года». (См. репортаж «ВЫХОДИМ НА ПИК И ... НА РАСПУТЬЕ» <https://hotelier.pro/news/item/vykhodim-na-pik-i-na-raspute/>).

В самом деле, вряд ли вызывает удивление, что 2024 год сулит отельерам России не только возможности, но и серьезные вызовы. Если 2023 год для многих отельеров сложился, с некоторыми оговорками, изумительно успешно, то в отношении 2024 года оптимизм вправе соседствовать с определенными сомнениями в отношении возможных перспектив. (Hotelier.pro недавно назвал, по крайней мере, 11 «укусов» для российских отельеров в 2024 году – см.: ЧТО КУСАЕТСЯ В 2024 ГОДУ <https://hotelier.pro/news/item/chto-kusaetsya-v-2024-godu/>).

Между тем, путешественник из-за рубежа начал тратить в России больше. По данным Центробанка, за первые три квартала 2023 года экспорт туристических услуг принес России \$5,12 млрд. Тогда как за аналогичный период 2019 года страна получила от въездного туризма – при значительно большем количестве туристов - \$8,61 млрд. Расчет показывает, что если раньше один интурист в среднем тратил в России \$435 за поездку, то в 2023 году вдвое больше - \$858.

«Ключевых причин тут несколько, - сообщил на сессии Алексей Венгин, соруководитель Комитета по въездному туризму РСТ. - Во-первых, резко снизилось количество так называемых маятниковых поездок (когда пересекаются границы с целью покупок продуктов и товаров), особенно на западных границах. Во-вторых, цены в России растут на все, в том числе и на туристические услуги. И, в-третьих, изменилась конъюнктура рынка. Например, заметно вырос чек у китайских туристов, поскольку большое количество путешественников из КНР в 2023 году посетило Россию не в рамках безвизовых групп, как прежде, а оформив визы и выбрав отели более высокого уровня».

«Основные рынки, которые дали въездные турпотоки России в 2023 году — это Китай, Вьетнам, Индия, Индонезия, страны Ближнего Востока, такие как ОАЭ, Иран, Катар и Кувейт, – уточнил Александр Мусихин, генеральный директор туроператора «Интурист». - По этим же рынкам мы ожидаем активности и в этом году».

На что ориентироваться отельерам при желании работать на привлечение гостей из стран Юго-Восточной Азии? Для многих этот контингент гостей остается загадкой. (См. публикацию «ВОСТОК – ДЕЛО ЭКСПЕРТНОЕ» <https://hotelier.pro/news/item/vostok-delo-ekspertnoe/>).

«Интерес к России как к туристическому направлению в Таиланде есть, но ... имеются сдерживающие моменты», - рассказал недавно владелец туроператора «Визит-Мурманск» и отеля Aurora Village Олег Теребенин, посетивший выставку TITF в Таиланде. (см. материал).

Что может стимулировать спрос на Россию?

Участники рынка (100%) считают необходимым продвижение России за рубежом, 70% называют необходимость грантовой и другой поддержки туроператорам и объектам размещения, 60% говорят о налаживании процесса взаиморасчетов с зарубежными партнерами и запуск обещанной «карты туриста».

По словам почетного президента РСТ Сергея Шпилько, без вложений государства ни в одной стране невозможно значительно развить въездной туризм. Особенно в таких непростых условиях, как сложились сейчас.

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

Фокус – Москва и столичный регион

«Согласно отчету UN Tourism, мировой туристический рынок въезда восстановился за последний год на 92%, а наш фактически находится в нокауте из-за последствий пандемии, политической ситуации, санкций, антирекламы России в мире и т.д. Без конкретной финансовой поддержки государства никаким коммерческим организациям этот рынок не раскатать», - считает он.

Отсутствие возможности иностранных туристов расплачиваться картами в России продолжает оставаться одной из самых ключевых проблем в развитии въездного туризма. Да, существуют обменные пункты. Но есть две проблемы: если на долларах стоят печати (в некоторых государствах их ставят, чтобы подтвердить подлинность купюры), то их принимают с огромным дисконтом. Вторая загвоздка — поменять сумму до \$400 можно без проблем, а вот для большей необходимо подписать договор. Договор на русском языке, и его заполнение — это минут 15-20.

«Банки начинают формировать финансовый продукт для иностранцев и уже делают первые тестовые, можно сказать, пилотные запуски «Карты туриста», — со своей стороны заявил Никита Кондратьев, директор Департамента многостороннего экономического сотрудничества и специальных проектов Минэкономразвития.

Тем временем ... «В коллаборации с регионами планируем обеспечить участие России в крупнейших международных туристических выставках и освещение туристических ресурсов России в основных зарубежных СМИ. Планируем организацию пресс-туров, фам-трипов, съемок передач и запуска таргетированной рекламы. К каждому рынку мы планируем подходить индивидуально, принимая во внимание культурные особенности стран и их географическое расположение», - обрисовал перспективы Никита Кондратьев.

«Надеемся, в 2024 году будем участвовать в зарубежных выставках уже на общем российском стенде. Переговоры об этом идут», - со своей стороны заметил на бизнес-завтраке отельеров в Санкт-Петербурге Сергей Корнеев (см. статью).

«Бизнес-миссии и выставки — дело хорошее, но только тогда, когда их выбор делает бизнес, а не государство, - заметил Сергей Шпилько. - Если вы видите, что бизнес не готов участвовать в роуд-шоу или в выставках в той или иной стране, это сигнал: значит туда вообще не надо идти, это будет бессмысленная трата средств».

Алексей Венгин дополнительно предложил больше внимания уделить повышению компетенций кадров, занятых в сфере въездного туризма. С его точки зрения, необходимо создать обучающие онлайн-курсы, которые позволят изучить различия и нюансы целевых рынков и портрет туриста, правила деловой коммуникации.

Не мешает России смотреть и на то, что делают другие страны в вопросе привлечения зарубежных турпотоков. Например, Саудовская Аравия.

Саудовская Аравия предпринимает активные шаги по укреплению своей индустрии туризма в рамках плана Vision 2030. Цель - привлечение 100 миллионов туристов к 2030 году.

В России осуществляется национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства». Цель - к 2030 количество туристов в стране должно возрасти до 140 млн.

Цели двух стран похожи. (см. «ЧТО ДЕЛАЕТ САУДОВСКАЯ АРАВИЯ» <https://hotelier.pro/news/item/tsel-odna-lodki-raznye-pochemu-rossiya-dolzha-smotret-na-to-chto-delaet-saudovskaya-araviya/>).

Стратегии во многом тоже совпадают. Интересно, что о синергии спорта и туризма (которую особо акцентирую в Саудовской Аравии) заговорили на самом высоком уровне и в России (см. репортаж о Дне спорта и туризма на выставке «Россия» на ВДНХ — «Связанные общим смыслом — спорт и туризм» -).

Hotelier.pro уделяет теме въездного туризма особое внимание. И поддерживает конференции на эту тему- например такую, как «Горизонты Большого Востока» в Санкт-Петербурге 21 февраля – см. подробнее.

Все ключевые предложения спикеров, участвовавших в обсуждении проблем рынка въездного туризма 2 февраля в РСТ, внесут в итоговую резолюцию и направят Минэкономразвития и другим профильным ведомствам.

Это авторский материал Павла Баскакова. Мнение редакции может не совпадать с мнением автора.

<https://hotelier.pro/news/item/vezd-dolzhen-byt/>

«Толстый и тонкий» -выручка и прибыль. О наблевшем для отельеров

На стратегической сессии Российского Союза Туриндустрии (РСТ) по вопросам гостиничной туристической инфраструктуры 7 февраля речь, как на врачебном консилиуме, шла о больном, точнее, о наблевшем для отельеров.

Прямо чеховский сюжет разворачивается на гостиничном рынке России. «Толстый» (выручка) только что пообедал, его губы «лоснились, как спелые вишни, пахло от него хересом и флер-д'оранжем». От «тонкого» (прибыль), навьюченного вещами, «пахло... ветчиной и кофейной гущей»... Сам он съёжился, сгорбился, сузился... Его чемоданы, узлы и картонки съёжились, поморщились... Но они были друзьями детства, учились в одной гимназии...

Разумеется, у коллективных средств размещения, как у медали, как и у любого бизнеса, две стороны – доходы и расходы.

Отрадно, что в 2023 году рост средней стоимости номера опережал темпы инфляции. Но, по данным Hotel Advisors, за январь-август 2023 года этот показатель по всем городам России вырос на 10,9% относительно января-августа 2022-го, а нем временем, расходы отельеров – в среднем по России - выросли на 17%. Рентабельность бизнеса в результате снизилась.

«В 2024 году позитивная динамика, вероятно, сохранится, но дальше оптимизм иссякает, - сообщил Сергей Данильченко, руководитель Hotel Advisors, участниками традиционного ежегодного «саммита», «созванного» компанией в Санкт-Петербурге 26 января - Можно ожидать, что 2024 год станет пиком, после которого будет стагнация или изменение ситуации на нисходящий тренд» (см. репортаж).

Алексей Мусакин, руководитель Комитета РСТ по инфраструктурным проектам, выступая на стратегической сессии сообщил, что длительность пребывания туристов в гостиницах России сократилась с 4,9 до 3,9 дней и одновременно выросло их число с 64 млн до 77,8 млн в 2023 году. То есть, гости чаще сменяются, что влечет дополнительные расходы на обслуживание номеров. Растет нагрузка и на персонал, а значит, и растут и расходы на оплату труда.

С санкурсом ситуация еще хуже – не обрадовал Алексей Мусакин. По данным Росстата – там и выручка упала в 2023 году – со 195 млрд. до 186 млрд. рублей.

«По валовой операционной прибыли убыток идет 3-4%, - рассказал спикер. - С 12 дней пребывания в санаториях сократилось до 10,3 дней. При этом в среднем на номер стало не 1,5 человека, как прежде, а 1,8-2,0. Отсюда рост людей, побывавших в санаториях в 2023 году. И отсюда рост расходов на обслуживание этих гостей».

Андрей Уманский, Председатель совета директоров управляющей компании «Арбат Отель Менеджмент», сказал, что считает перспективным введение долевого финансирования частными лицами гостиничного строительства. (Не только же одним апарт-отелям пользоваться аналогичным методом).

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

Фокус – Москва и столичный регион

Снижение рентабельности усугубляется галопирующим дефицитом кадров. Число вакансий, размещенных отельерами на популярных кадровых сервисах (и в социальных сетях), растет, а количество резюме - сдувается.

С января по середину октября 2023 года российские работодатели разместили на hh.ru более 600 тысяч вакансий в сфере туризма и ресторанно-гостиничного бизнеса. Это на 40% больше, чем за то же время годом раньше – привел данные Алексей Мусакин.

При этом резко изменилось соотношение числа вакансий и соискателей: «В сентябре 2023 года наша сфера выставила на 47% больше вакансий, чем в том же месяце 2022 года, однако число присылаемых резюме стало на 17% меньше, чем год назад, - продолжил спикер. - В среднем на одну вакансию у нас сейчас откликается около трех человек. Но нормой на рынке труда считается, когда на одно предложение о работе поступает 5-6 резюме. В этом случае у работодателей есть адекватный выбор, а соискатели не чувствуют острой борьбы за рабочие места, но при этом стараются быть конкурентоспособными».

Одна из причин такого удручающего положения дел – прискорбно низкий уровень заработной платы в индустрии гостеприимства. В августе 2022 года средняя зарплата в сфере гостеприимства составляла в целом по стране 34 тысяч рублей при ожиданиях соискателей, минимум, в 45 тысяч рублей (а на самом деле – куда больше! – см. например, слова на этот счет Алексея Макарова, руководителя УК «Станция», на конференции «БОРТТ-2024»).

Участники стратегической сессии РСТ констатировали, что ситуация с кадрами вряд ли улучшится в ближайшее время. Дефицит будет нарастать, как и стоимость привлечения кандидатов в отрасль, особенно учитывая планы правительства по увеличению внутреннего турпотока к 2030 году вдвое по сравнению с показателями 2022 года.

В Минэкономразвития считают, что до 2030 года сфере гостеприимства потребуется около 400 тысяч новых сотрудников.

Партнер компании Commonwealth Марина Мережко указала на сложность ситуации с региональными проектами, ведь они оказываются особенно в невыгодной позиции, поскольку для привлечения персонала на работу в удаленные локации отелям придется не только дополнительные расходы на создание инфраструктуры для персонала, но и предлагать более высокие оклады.

«Уже сейчас расходы на персонал могут составлять до 40% всех расходов туристических кластеров. А в ситуации недостатка персонала расходы могут дополнительно вырасти, что негативно скажется на инвестиционных показателях проектов и их возможностях обслуживать кредит», – отметила эксперт.

Назрела острая необходимость в выработке новых путей привлечения, адаптации, мотивации и удержания персонала в сфере гостеприимства, а также противодействия выгоранию активных сотрудников. Для поиска рабочих решений в этом направлении в Санкт-Петербурге 5 марта впервые организуется – при поддержке TravelLine, Libra Hospitality, консалтинговой компании 5-Star Business Academy и Hotelier.pro - стратегическая сессия «ЛоВ – Лояльность и Вовлеченность» (см. программу страт. сессии).

Лояльность и вовлеченность – это действенный не монетарный фактор, что прямо и существенно влияют и на выручку, и на прибыль коллективных средств размещения.

Это авторский материал Павла Баскакова. Мнение редакции может не совпадать с мнением автора.

<https://hotelier.pro/news/item/tolstyy-i-tonkiy-vyruchka-i-pribyl-o-nabolevshem-dlya-otelerov/>

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

Фокус – Москва и столичный регион

В феврале-марте 2024 года наблюдается существенный рост бронирования санаториев

Об этом сообщили представители сервиса «Яндекс Путешествия». По данным компании бронирования по сравнению с январем-мартом 2023 года выросли в 3 раза.

Отмечается, что у туристов наиболее востребованы здравницы Южного, Центрального и Северо-Кавказского федеральных округов. Представляет интерес статистика по динамике бронирования санаториев. Так продажи путевок по Татарстану увеличились на 400%, по Тюменской области на 333%, по Краснодарскому краю на 263%, по республике Марий Эл на 200%. Замыкает ТОП-5 регионов по динамике продаж Ставропольский край с результатом +148%.

Среди городов по бронированию санаториев лидирует Сочи. Далее располагаются Кисловодск и Москва.

<https://hotelier.pro/press/item/v-fevrale-marte-2024-goda-nablyudaetsya-sushchestvennyy-rost-bronirovaniya-sanatoriev/>

АФК "Система" вернулась к идее создания сети отелей на месте АТС в Москве

МОСКВА, 26 фев – РИА Недвижимость. АФК "Система" вернулась к идее создания сети отелей на месте бывших автоматических телефонных станций (АТС) в Москве, написала газета "Ведомости".

В частности, в трехзвездочную гостиницу на 145 номеров планируется перестроить АТС на Профсоюзной улице. Согласно материалам Москомархитектуры, площадь принадлежащего АФК здания, которое до последнего времени использовалось как офисный центр, останется прежней – около 6,5 тысячи квадратных метров.

В 2018 году корпорация рассматривала возможность строительства на месте АТС на Профсоюзной у метро "Теплый Стан" апарт-отеля под брендом Cosmos Stay. Компания также планировала перестроить и другие АТС под такие гостиницы, создав из них целую сеть к 2020 году. Под управлением структур АФК находилось несколько десятков зданий АТС, но часть из них в итоге была передана девелоперу "Эталон" (его крупнейший акционер – АФК "Система") под строительство жилья.

Однако планы АФК "Система" не были реализованы. Концепция проекта действительно была изменена ввиду ряда внешних причин, заявил "Ведомостям" президент Cosmos Hotel Group (входит в АФК) Александр Биба. Но, по его словам, компания по-прежнему верит в целесообразность возведения городских объектов на месте зданий бывших АТС, с учетом текущих реалий. Сейчас ведется строительство сразу двух таких объектов – на Профсоюзной улице и на Новом Арбате (здесь появится четырехзвездочный отель на 242 номера и 24 апартаменты). В комплексе в Теплом Стане появится также образовательный центр Cosmos Academy для подготовки кадров в гостиничной сфере, добавил Биба.

<https://realty.ria.ru/20240226/oteli-1929482998.html>

5. Зарубежный гостиничный рынок

Египетские курорты теряют клиентов из-за конфликта

Египет продолжает страдать от политических конфликтов на соседних территориях.

Наиболее пострадавшие курорты — Таба, практически пограничная с Израилем, в меньшей степени Нувейба и Дахаб. Такие данные приводит египетская пресса.

Ссылаются эксперты на конкретную статистику одной отельной группы — о потерях отчитались отели под управлением Orascom Development Holding. Хотя начинали в 2023 году отели с хорошими показателями, ситуация после конфликта между Израилем и Палестиной стала совсем другой и показательной. Согласно отчёту, отели в районе Таба-Хайтс, расположенном на границе с Израилем загружены всего на 42%, и это притом, что с октября они работают с ограниченной вместимостью в целях сокращения расходов.

С другой стороны, отмечается, что от этого частично выиграли и другие регионы Египта: по заявлению Orascom, например, в районе Эль-Гуны в 22 км от Хургады, заполняемость зафиксирована на уровне 73% - это, кстати, основной курорт для холдинга.

Также, судя по отчёту, турист «мигрирует» и на другие ближневосточные направления. По крайней мере, заполняемость отелей в Омане выросла с 41% до 61%, а в ОАЭ — с 65% до 78%.

<https://welcometimes.ru/news/egipetskie-kurorty-teryayut-klientov-iz-za-konflikta>

6. Интересное и полезное для отельера

Яндекс Путешествия помогут заселиться в отель большой компанией

Яндекс Путешествия запустили опцию расселения для групп от 3 до 10 человек. Теперь при бронировании сервис сможет подыскать подходящие варианты для компании и предложит заселиться в один номер или в несколько. При поиске номеров для группы пользователь может указать одно контактное лицо, а если в тариф включены завтраки, сервис автоматически учтёт их стоимость для всех гостей. При этом владелец отеля получает единый заказ.

Эксперты компании в январе 2024 года провели опрос среди 1277 совершеннолетних жителей РФ и выяснили, что россияне часто путешествуют большими компаниями. Группами до 5 человек в новые места отправлялись две трети (66%) участников опроса, 16% путешествовали компаниями от 6 до 10 человек, а 9% — более 10 человек.

Более половины (53%) россиян во время групповых поездок используют онлайн-сервисы бронирования для поиска жилья. Рекомендациями друзей пользуются 19% опрошенных, а 10% людей обращаются в турагентство. Опрос показал, что при путешествии компанией пары в большинстве случаев (63%) заселяются вместе. На возможности бюджета при размещении по номерам ориентируются 13% туристов и для такого же количества людей решающее значение имеет собственный комфорт.

Четверть респондентов заявили, что во время путешествий компанией им важно, чтобы у каждого было личное пространство. Делить с кем-то номер готовы лишь 16%. Около 40% согласны жить в одной комнате только с членом семьи или близким другом. Еще примерно 15% могут пойти на такой шаг ради экономии средств, но будут испытывать дискомфорт.

<https://hoteliernews.ru/yandeks-puteshestviya-pomogut-zaselitsya-v-otel-bolshoy-kompaniey>